servicenow

Zürich Vertriebs- und Auftragsmanagement

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Vertriebs- und Auftragsmanagement 5
Untersuchen 6
Produktkatalog-Management 9
Pricing Management 12
Produktkonfigurator 17
Lead-Verwaltung 18
Lead-to-Cash Core 19
Opportunity-Management 20
Vertriebsprognosen 22
Angebotsmanagement 24
Vertriebsvereinbarungsmanagement 29
Auftragsmanagement 30
Kundenverträge und Berechtigungen 56
Lead-to-Cash-Prozessmanagement 58
Sequenzen zur Kundenbindung 60
Geschäftsportal 63
Partner-Beziehungsmanagement 64
Rücksendegenehmigung für Waren 66
Konfigurieren 66
Lead Management installieren und konfigurieren 69
Opportunity-Management installieren und konfigurieren 71
Vertriebsprognosen konfigurieren 75
Angebotsmanagement installieren und konfigurieren 80
Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren 86
Auftragsmanagement konfigurieren 87
Kundenverträge und Berechtigungen konfigurieren 133
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen 140
Produktpreise werden konfiguriert 244
Konfigurieren von Agent-Tools in Vertriebs- und Auftragsmanagement 287
Einrichten von Produktkonfigurator 291
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen 295
Konfigurieren des Business-Portals 301
Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement 308
Installieren und konfigurieren Sie Lead-to-Cash Core 318
Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren 325
Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren 334
Anforderungstracker für Vertriebs- und Auftragsmanagement 338
Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“ 344
Verwenden 345

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie mehrere Konfigurationen ... 348
Lead Management verwenden ... 351
Opportunity-Management verwenden ... 361
Vertriebsprognosen verwenden ... 379
Angebotsmanagement verwenden ... 381
Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden ... 402
Auftragsmanagement verwenden ... 403
Mit Auftragsmanagement ... 406
Kundenverträge und Berechtigungen verwenden ... 568
Lead-to-Cash-Prozessmanagement verwenden ... 589
Sequenzen zur Kundenbindung verwenden ... 598
Mithilfe Des Geschäftsportals ... 600
Mit Partner Relationship Management ... 608
Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) ... 611
Verwenden Sie agentische Workflows ... 612
Integrieren ... 616
Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge ... 616
Auftragsmanagement mit FSM integrieren ... 632
Integration von Strategisches Portfoliomanagement in Auftragsmanagement ... 635
Auftragsmanagement Diagnosefunktion ... 657
Referenz ... 662
Vertriebs- und Auftragsmanagement Datenmodelle ... 662
[store-future: BEGIN review]
[End]
Auftragsmanagement-Referenz ... 665
[store-future: BEGIN review]
[End]
Kundenverträge und Berechtigungen – Referenz ... 752
Mit Pricing Management installierte Komponenten ... 761
Mit Vertriebsvereinbarungsmanagement installierte Komponenten ... 762
Mit dem Einkaufswagen installierte Komponenten ... 763
Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Referenz ... 764
Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten ... 767
Referenz für Partner-Beziehungsmanagement ... 768
Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung ... 773
Glossar ... 774
[store-future: BEGIN review]
[End]

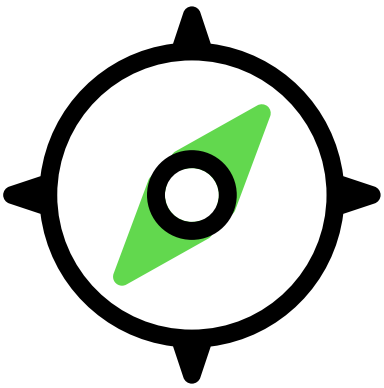
Automatische Übersetzung

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

Vertriebs- und Auftragsmanagement

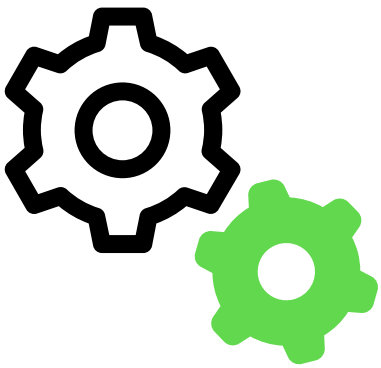
Erfahren Sie, wie Sie den verwenden können ServiceNow® Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM) Anwendungen zur Verwaltung des Produktvertriebslebenszyklus in Ihrer Organisation. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese Anwendungen verwenden, um Pre-Sales-Leads und -Möglichkeiten zu generieren, Verkaufsangebote bereitzustellen, Aufträge zu erfassen und zu erfüllen, mit Verträgen und Berechtigungen zu arbeiten und den Kundenauftrags-Workflow für Changes zu verwalten.

Untersuchen



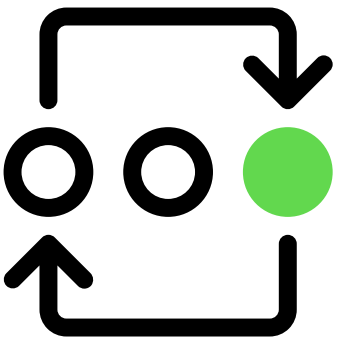
Erfahren Sie, wie Sie die Anwendungen Vertrieb und Auftragsmanagement verwenden können.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Vertriebs- und Auftragsmanagement-Implementierung.

Integrieren



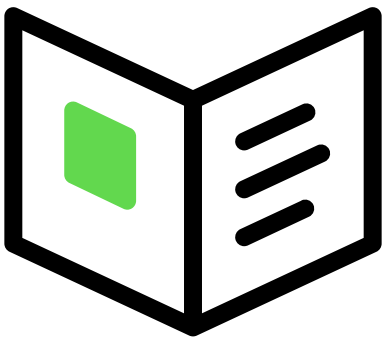
Erweitern Sie die Fähigkeiten in Vertrieb und Auftragsmanagement durch Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden



Verwenden Sie die Anwendungen Vertrieb und Auftragsmanagement als Service Desk-Mitarbeiter.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

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

Zusätzliche Ressourcen

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

Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden

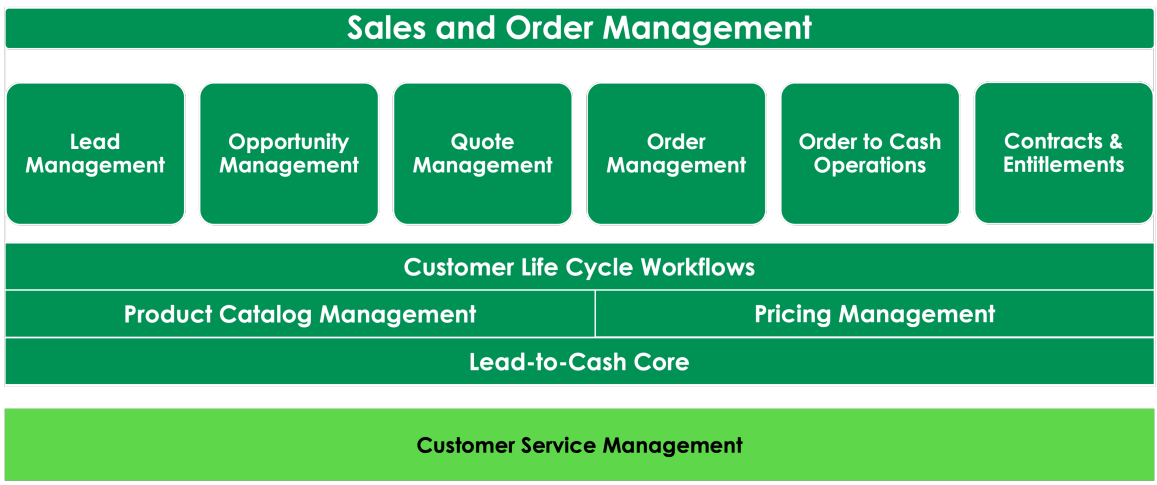
Ob Sie beginnen oder erweitern Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM) Implementierung erfahren Sie mehr über die verfügbaren Anwendungen und Workflows für die Interaktion vor dem Verkauf, die Auftragserfassung und -Erfüllung, die Bestellung bis zur Kasse und die Aktivitäten nach dem Verkauf in Ihrer Organisation.

Übersicht über Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Die Vertriebs- und Auftragsmanagement Mit Anwendungen können Sie den Produktvertriebslebenszyklus in Ihrer Organisation verwalten, einschließlich Pre-Sales-Leads und -Opportunities, Generierung von Vertriebsangeboten, Auftragserfassung, Auftragserfüllung, Auftrags- und Rechnungsfälle sowie Auftragsänderungen und Vertragsverlängerungen nach dem Verkauf.

Zur Unterstützung des Produktvertriebslebenszyklus Vertriebs- und Auftragsmanagement Stellt die folgenden Funktionen und Anwendungen bereit.

Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen und wichtige Funktionen



Vorteile

Mit Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen kann Ihre Organisation Vertriebs- und Bestellprozesse sowie die Produktivität von Mitarbeitern verbessern, indem sie

Automatische Übersetzung

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

den Lead-to-Renewal-Lebenszyklus auf einer Plattform verwaltet und Front-, Middle- und Back-Office-Teams mit einem System von Interaktion und Aktion zusammenführt. Durch Verbinden vorhandener Anwendungen und Hinzufügen ServiceNow Workflows, Vertriebs- und Auftragsmanagement Trägt dazu bei, die Organisationseffizienz zu steigern, die Auftragserfüllung zu beschleunigen und den Umsatz zu steigern.

Vorteile von Vertriebs- und AuftragsmanagementAnwendungen

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Erstellen und verwalten Sie Produktkataloge für kommerzielle und technische Produktangebote. Gewerbliche Kataloge können von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendet werden, um Verkaufschancen, Angebote und Bestellungen zu erstellen.	Produktkatalog-Management	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Legen Sie die Preise für Ihre Produkte über Preislisten, kontextbezogene Preissteuerungen und bei Bedarf Preise aus externen Systemen fest.	Pricing Management	Preisgestaltungsadministrator oder -Manager
Erstellen und verwalten Sie Leads für potenzielle Kunden und Produktverkäufe.	Lead Management	Vertriebsmitarbeiter und Account-Manager
Erstellen Sie Pre-Sales-Möglichkeiten, die potenzielle Verkäufe basierend auf den Kundenanforderungen identifizieren und nachverfolgen.	Opportunity-Management	Vertriebsmitarbeiter und Account-Manager
Projizieren Sie Ihr zukünftiges Umsatzvolumen und Ihren Umsatz basierend auf Daten aus Verkaufschancen.	Vertriebsprognosen	Vertriebsmanager und Vertriebsmitarbeiter
Erstellen und verwalten Sie Vertriebsangebote, bei denen es sich um offizielle Angebote für Produkte oder Services handelt, die Service Desk-Mitarbeiter Kunden vorschlagen.	Angebotsmanagement	Vertriebsmitarbeiter
Konfigurieren Sie schnell Möglichkeiten, Angebote und Bestellungen für einfache und komplexe Produktangebote und Preise.	Anwenderoberfläche des Produktkonfigurators	Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter, Administrator, der eingerichtet werden soll
Erstellen und verwalten Sie verbindliche Vereinbarungen zwischen	Vertriebsvereinbarungsmanagement	Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter

Automatische Übersetzung

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

Vorteile von Vertriebs- und AuftragsmanagementAnwendungen (Fortsetzung)

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Ihrer Vertriebsorganisation und Einkäufern mit angegebenen Artikeln, Mengen, Preisen, Bedingungen und Gültigkeitszeiträume.		
Erfassen und erfüllen Sie Produkt- und Serviceaufträge, um eine nahtlose Bestellerfahrung für Ihre Kunden zu schaffen.	Auftragsmanagement	Auftragsmitarbeiter, Erfüllungsmitarbeiter, Mitarbeitermanager und Erfüllungsmanager
Erstellen und verwalten Sie Fälle für Kundenaufträge und Rechnungspositionen.	Auftrag zu Bargeldvorgänge (Order Operations Case Management , Case Lines and Workflows , Und Case Management for Invoice Operations)	Auftragsfall-Service Desk-Mitarbeiter, Rechnungsfall-Mitarbeiter, Kundenservice-Mitarbeiter
Erstellen und verwalten Sie Verträge und Berechtigungen als Teil des Supports nach dem Verkauf.	Support Nach Dem Verkauf	Agent
Unterstützen Sie Vertriebsteams, indem Sie eine konsolidierte Ansicht aller kritischen Vertriebsdaten und -Aktivitäten bereitstellen.	Lead-to-Cash-Prozessmanagement	Vertriebsmanager
Erstellen Sie eine Reihe automatisierter und manueller Aktivitäten, die eingerichtet werden können, um Leads und Kunden in jeder Phase ihrer Beziehung mit Ihrem Unternehmen über verschiedene Kanäle zu interagieren.	Sequenzen zur Kundenbindung	Vertriebsmitarbeiter
Bieten Sie Ihren B2B-Kunden Selfservice-Funktionen an, z. B. die Möglichkeit, den Produktkatalog zu durchsuchen, Bestellungen aufzugeben oder Änderungen an den Bestellungen anzufordern.	Kunden-Selfservice für Vertriebs- und Auftragsmanagement	Kunden
Erstellen Sie die Workflows für Ihre Organisation, und konfigurieren Sie die Metadaten für Ihre verschiedenen Vertriebs- und Auftragsmanagement Entitäten.	Lead-to-Cash Core	Agent, Administrator, der konfiguriert werden soll
Unterstützen Sie Change-Management und gewerbliche	Customer Life Cycle Management Workflows	Agent

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

Vorteile von Vertriebs- und AuftragsmanagementAnwendungen (Fortsetzung)

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Workflows (Verschieben, Hinzufügen, Ändern und Trennen) für verkaufte Produkte.		

Apps im Store anfordern

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

Produktkatalog-Management

Produktkatalog-Management Ermöglicht Ihrer Organisation die Verwaltung Ihrer Produktangebote, indem sie sie in Kataloge und Kategorien gruppiert, was den Bestellprozess optimiert und bei der Verwaltung von Leads, Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen in hilft Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Produktkatalog-Management Bietet verschiedene Funktionen zur Implementierung von Produktkatalogen und -Kategorien in Ihrer Organisation.

- Produktkatalog-Anwenderoberfläche: Starten Sie in den Workflows für Lead-, Opportunity-, Angebots- und Auftragserfassung von überall aus, sodass Service Desk-Mitarbeiter mit einer vollständigen Katalogsuchfunktion schnell Produkte suchen und finden können.
- Katalogkategoriehierarchie: Verwenden Sie hierarchische Strukturen von Katalogen und Kategorien, um Produkte und Services logisch zu organisieren.
- Versionssteuerung: Verfolgen Sie Änderungen, die im Laufe der Zeit an Produktinformationen vorgenommen wurden, um Transparenz und Auditierbarkeit zu gewährleisten.
- Berechtigung für Produktangebote: Filtern Sie Ihre Produktkataloge, Produktangebotskategorien und Produktangebote, damit Service Desk-Mitarbeiter Kunden nur die Produkte verkaufen, für die sie berechtigt sind.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben. Außerdem, beginnend mit Yokohama Release, können Kunden das Geschäftsportal mit verwenden Auftragsmanagement Dient zum Erstellen von Bestellungen mit dem Produktkatalog und dem Produktkonfigurator. Weitere Informationen zu diesem Selfserviceportal finden Sie unter Mit dem Geschäftsportal.

Weitere Informationen zum Einrichten von Produktangebotskatalogen finden Sie unter Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen.

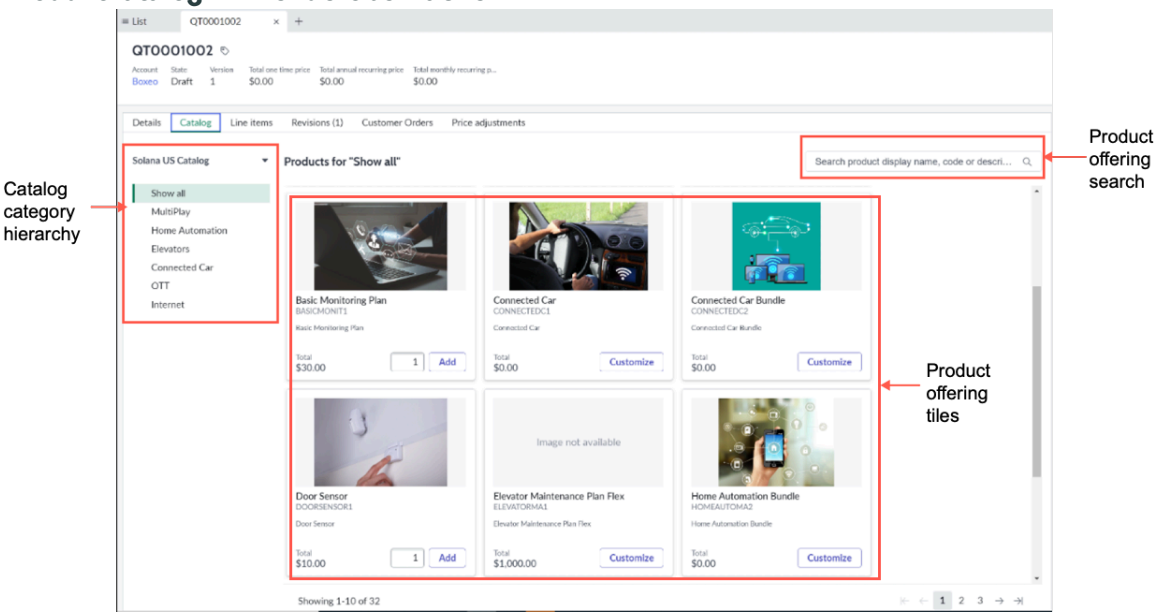
Produktkatalog-UI

Mit dem Produktangebotskatalog können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

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

- Durchsuchen und durchsuchen Sie Produktangebote mithilfe von Stichwörtern, Beschreibungen und Branchencodes.
- Überprüfen Sie Produktangebote, die nach Katalogkategoriehierarchie organisiert sind, um die Katalognavigation zu optimieren.

Produktkatalog-Anwenderoberfläche



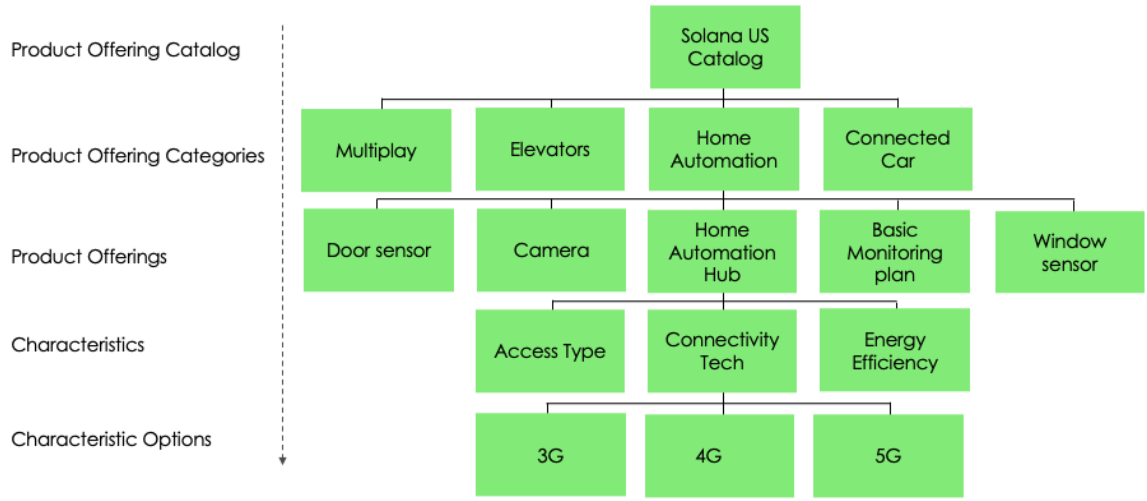
Produktangebotskataloge und -Kategorien

Produktangebotskataloge und -Kategorien bieten eine Möglichkeit, Produktangebote zu organisieren, damit Service Desk-Mitarbeiter Produkte zum Erstellen von Bestellungen finden können.

- Produktangebotskatalog: Hierarchische Produktangebotsstrukturen von Kategorien und Produktangeboten.
- Produktangebotskategorien: Kategorien sind eine logische Gruppierung von Produktangeboten.
- Produktangebote: Physische Waren oder nicht materielle Services, die konfigurierbar sind.
- Merkmal- und Merkmalsoptionen: Produktoptionen, die basierend auf den Kundeneinstellungen erstellt werden.

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

Beispiel-Kataloghierarchie mit Kategorien und Produktangeboten



Produktangebotsbündelung

Sie können Produktangebotspakete mit einer Angebotshierarchie mithilfe von Produktangebotsbeziehungen und Beziehungsgruppen erstellen. Diese Paketangebote können Verweise auf eine Produktspezifikation oder Spezifikationshierarchie auf jeder Ebene im Paket haben. Weitere Informationen finden Sie unter Produktangebotsbündelung mit Produktspezifikationen.

[store-future: BEGIN review]

Konfigurationsregeln-Engine

Nachdem Sie Ihre Produktangebote veröffentlicht haben, können Sie Regeln festlegen, die steuern, wie Produkte, Services und Spezifikationen für konfigurierbare Möglichkeiten, Angebote und Aufträge konfiguriert und kombiniert werden können. Die Regel-Engine verwendet Regeln und Aktionen, die Sie definieren, und zeigt Nachrichten an, um gültige Produktkonfigurationen zu leiten.

[End]

Berechtigung für Produktangebot

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie Geschäftsregeln verwenden, um den Produktkatalog, die Produktangebotskategorien und die Produktangebote dynamisch zu filtern und nur den entsprechenden Katalog, die Kategorien und Angebote anzuzeigen, für die ein Kunde berechtigt ist. Diese Regeln ermöglichen es Ihren Vertriebsmitarbeitern, die richtigen Produkte basierend auf dem Kontext an Kunden zu verkaufen, z. B. bestimmte Kundenaccounts, Kundenstandort, Vertriebsverträge und mehr. Sie definieren diese Regeln mithilfe von Produktberechtigungsmatrizen. Weitere Informationen zur Verwendung der Produktberechtigungsmatrizen finden Sie unter Konfigurieren der Berechtigung für Produktangebote.

Produktempfehlungen

In Vertriebs- und Auftragsmanagement, Verschiedene Arten von Produktempfehlungen stehen Ihren Vertriebsmitarbeitern zur Verfügung. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Produktempfehlungen erhalten, wenn sie Leads und Jobangebote generieren oder aktualisieren oder Angebote aktualisieren.

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

- Produktempfehlungen mithilfe von Bedarfsanalysen: Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter Leads und Möglichkeiten generieren, können sie Produktauswahlleitfäden verwenden, um relevante Produkte für ihre Kunden zu ermitteln. Informationen zum Einrichten der Bedarfsanalyse, einschließlich der Produktauswahlleitfäden, finden Sie unter Konfigurieren der Bedarfsanalyse. Details dazu, wie Ihre Service Desk-Mitarbeiter Produktempfehlungen für Leads und Jobangebote erhalten können, finden Sie unter Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Leads ab Und Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Verkaufschancen ab.
- Produktangebotsempfehlungen für Angebote: Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter Angebote aktualisieren, können sie Produktempfehlungen für Upselling- oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte für vorhandene Angebotspositionen erhalten. Informationen zum Einrichten dieser Empfehlungen finden Sie unter Konfigurieren von Produktangebotsempfehlungen. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Produktangebotsempfehlungen in Angeboten finden Sie unter Produktangebotsempfehlungen in Angeboten verwenden.

Pricing Management

Die Pricing Management Mit der Anwendung kann Ihre Organisation Preisstrategien für jeden festlegen, verwalten und optimieren Vertriebs- und Auftragsmanagement Lösung. Mit diesen Preisstrategien kann Ihr Vertriebsteam schnell Verkaufschancen, Angebote und Aufträge mit genauen und wettbewerbsfähigen Preisen generieren.

Die Pricing Management Anwendung ist die Grundlage von jedem Vertriebs- und Auftragsmanagement Lösung. Pricing Management Bietet verschiedene Funktionen zur Implementierung der Preisgestaltung in Ihrer Organisation.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben.

Preislisten

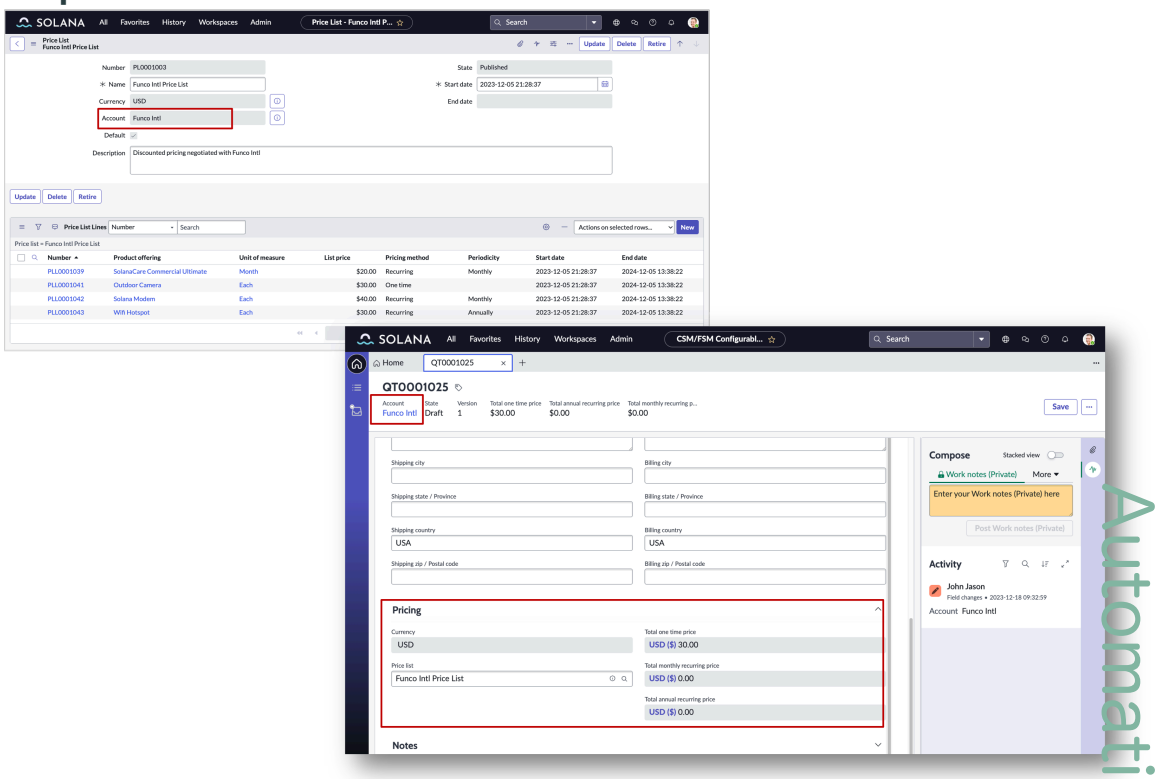
Preislisten definieren die Preise für Produkte und Services, die von Ihrer Organisation angeboten werden. Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden Preislisten, um beim Erstellen von Angeboten und Erfassen von Bestellungen schnell Produktpreise zu finden. Ihre Preisadministratoren oder Manager erstellen Preislisten und fügen Preislistenpositionen hinzu, die den Listenpreis für jedes Ihrer Produktangebote definieren. Sie können auch eine veröffentlichte Preisliste und ihre Preislistenpositionen kopieren und die Kopie verwenden, um die Preise zu aktualisieren oder die Preisliste wiederzuverwenden, ohne eine neue Preisliste erstellen zu müssen.

Unterstützung für mehrere Preislisten

Pricing Management Unterstützt mehrere Preislisten, z. B. Preislisten basierend auf Währung oder Kundenkonto. Die anfängliche, von Ihnen erstellte Standardpreisliste basiert auf der verwendeten Währung, Sie können jedoch die von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendete Standardpreisliste ändern. Sie können beispielsweise Account-basierte Preislisten erstellen, die auf die Bedürfnisse und Einstellungen eines bestimmten Kunden zugeschnitten sind, oder vorab ausgehandelte Preise für ihn bereitstellen. Sie können eine Account-basierte Preisliste als Standard festlegen, die dann von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendet wird, wenn sie Angebote oder Aufträge für diesen bestimmten Kunden erstellen.

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

Beispiel für eine Account-basierte Preisliste



Preisgestaltungsmethoden

Die Preismethode ist entweder eine einmalige Gebühr oder eine wiederkehrende Preisgebühr mit monatlichen und jährlichen Häufigkeiten. Die Preisgestaltungsmethode wird in Produktangeboten festgelegt und in Preislistenpositionen angezeigt.

Weitere Informationen zum Einrichten und Verwalten von Preislistenfunktionen finden Sie unter Produktpreise werden konfiguriert.

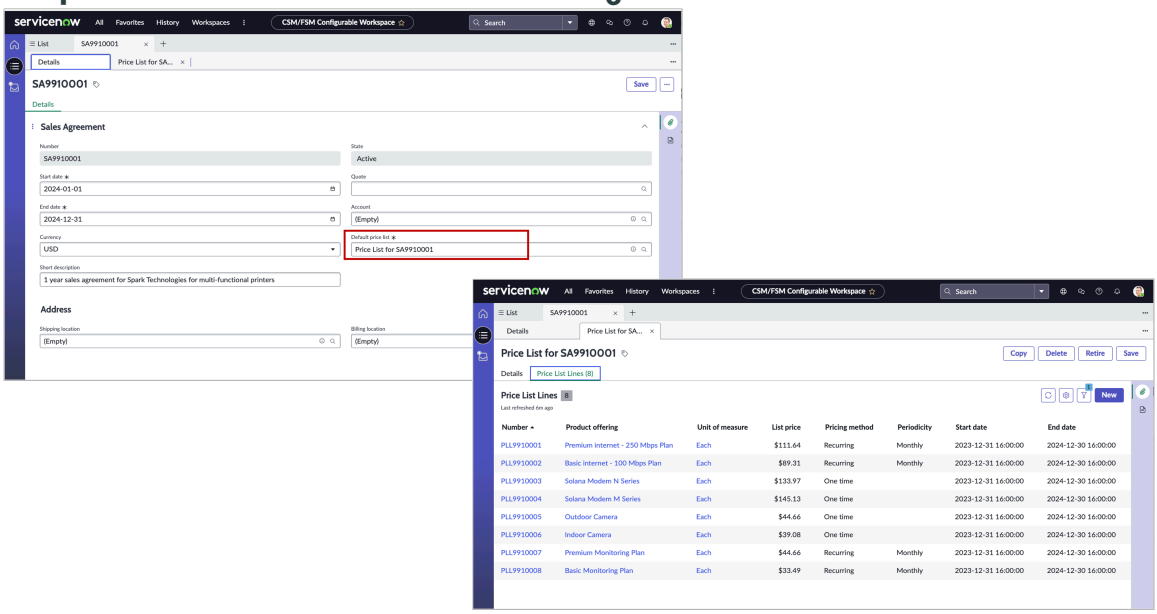
Vertriebsvereinbarung Preislisten

Wenn Sie verwenden Vertriebsvereinbarung Funktion: Eine veröffentlichte Preisliste für Vertriebsvereinbarungen wird automatisch generiert, wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Vertriebsvereinbarung aus einem abgeschlossenen Angebot erstellt. Die Preisliste der Vertriebsvereinbarung spiegelt den endgültigen Stückpreis für jedes Produkt wider, das als Teil der Vertriebsvereinbarung erfasst wird. Die Preisliste der Vertriebsvereinbarung ist für das für die Vereinbarung angegebene Start- und Enddatum gültig. Weitere Informationen zu Vertriebsvereinbarungen finden Sie unter Vertriebsvereinbarungsmanagement.

Automatische Übersetzung

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

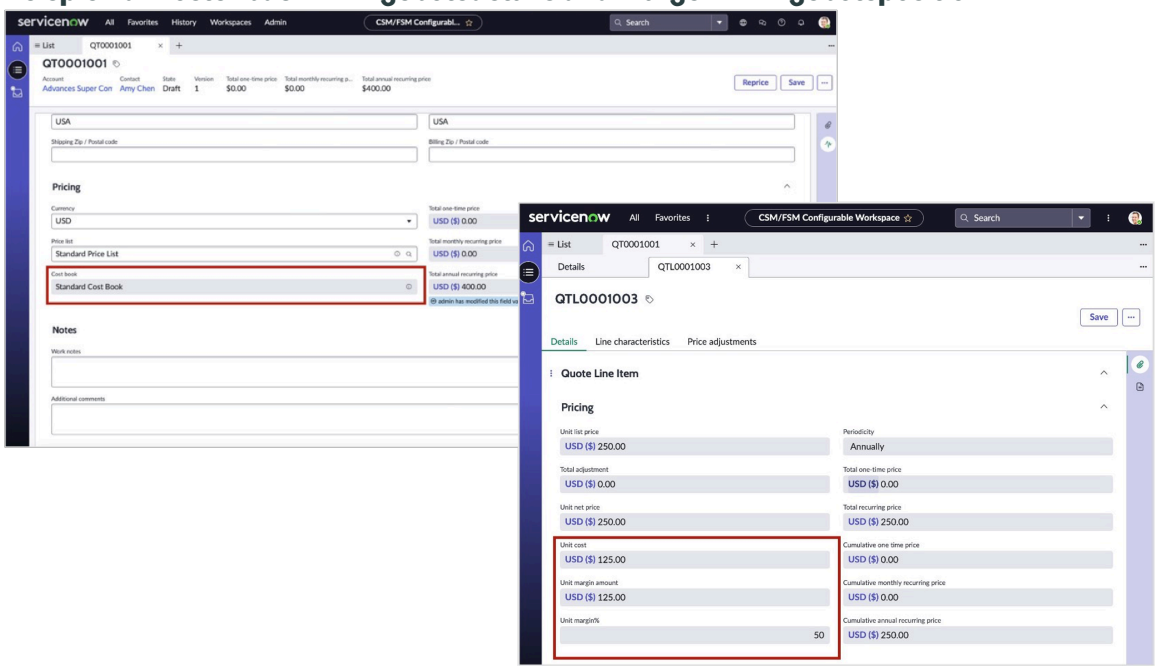
Beispiel für Preisliste der Vertriebsvereinbarung



Kostenbücher

Kostenbücher definieren die Stückkosten für Produktangebote. Diese Informationen werden in verwendet Angebotsmanagement Anwendung, um Vertriebsmitarbeitern die Stückkosten, den Betrag der Marge pro Einheit und den Prozentsatz der Marge pro Einheit für Produkte in Angeboten bereitzustellen. Mit diesen Informationen können Ihre Vertriebsmitarbeiter eine einfache Rentabilitätsanalyse durchführen, indem sie die Kosten des Produktangebots vom angegebenen Verkaufspreis abziehen.

Beispiel für Kostenbuch in Angebotsdetails und Margen in Angebotsposition



Ihre Preisadministratoren oder Manager erstellen ein Kostenbuch und fügen eine Kostenbuchposition hinzu, um die Stückkosten für jedes Produktangebot festzulegen. Sie können auch ein veröffentlichtes Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen kopieren, um die Kosten im Kostenbuch zu überarbeiten (Kopie aktualisieren), oder ein Kostenbuch wiederverwenden, ohne ein neues erstellen zu müssen. Details zum Einrichten von Kostenbüchern und Kostenbuchpositionen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie

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

ein Kostenbuch Und Erstellen Sie eine Kostenbuchposition. Informationen zum Aktivieren der Funktionen „Kostenbuch“ und „Kostenspanne“ in finden Sie Angebotsmanagement, Siehe Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Kostenbasierte Attributanpassungen

Als Preisadministrator können Sie die Basiskosten für ein Produkt basierend auf seinen Merkmalen wie Modell oder Größe erfassen, da diese Attribute sich auf die endgültigen Kosten auswirken können. Sie können eine kostenbasierte Attributanpassung für ein Produkt definieren, indem Sie einen festen Betrag oder einen Prozentaufschlag oder eine Markdown angeben, der auf alle Kostenbücher oder auf ausgewählte Kostenbuchpositionen angewendet werden soll. Die Basiskosten werden vom Preisgestaltungsmodul verwendet, um Gewinnspannen für Produkte in Verkaufsangeboten zu berechnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine kostenbasierte Attributanpassung.

Preisanpassungen

In Pricing Management, Sie können den Listenpreis Ihrer Produkte anpassen, indem Sie basierend auf den folgenden Funktionen einen Festbetrag oder Prozentsatz für Markdown oder Markup oder eine Preisüberschreibung angeben:

- **Produktattribute** : Definieren Sie eine Preisanpassung basierend auf Produktmerkmalen, z. B. Modell oder Farbe. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine auf Produktattributen basierende Preisanpassung.
- **Nicht-Produktattribute** : Erstellen Sie eine Preisanpassung basierend auf Merkmalen, die sich nicht auf ein Produkt beziehen, z. B. Versandinformationen oder Vertriebskanal. Sie können beispielsweise eine Preisanpassung für Kunden in einer bestimmten Region erstellen. Details finden Sie unter Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute.
- **Gebündelte Produkte** : Erstellen Sie Preisanpassungen für Produktangebote in einem gebündelten Produkt. Sie können beispielsweise einen Markdown-Betrag für bestimmte Produktangebote im Paket angeben, da das Paket ermäßigte Preise bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte.

Preisgestaltungsmatrizen

Preisgestaltungsmatrizen sind Frameworks zum Festlegen von Bedingungen in Entscheidungsregeln, mit denen Sie komplexe Preisanpassungen implementieren und die Auswahl von Standardpreislisten oder Kostenbüchern verwalten können. Wenn Sie beispielsweise mehrere Preislisten haben, können Sie eine Preismatrix verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die die Standardpreisliste bestimmen, die angewendet werden soll, wenn Service Desk-Mitarbeiter ein Angebot oder eine Bestellung erstellen. Pricing Management Bietet die folgenden Matrizen:

- **Preislistenstandard** : Wählen Sie die zu verwendende Standardpreisliste aus, z. B. die Standardpreisliste oder eine Account-spezifische Preisliste. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Preislistenmatrix finden Sie unter Steuert die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Position .
- **Standardeinstellung Für Kostenbuch** : Wählen Sie das zu verwendende Standardkostenbuch aus, z. B. das Standardkostenbuch oder ein Account-spezifisches Kostenbuch. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Matrix finden Sie unter Steuern Sie das Standardkostenbuch für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile.
- **Standardpreisanpassung** : Wenden Sie eine Anpassung basierend auf Kontextvariablen an, die nicht-Produktattribute darstellen, z. B. Versandort oder Account. Pricing Management Stellt bestimmte systemdefinierte, nicht produktbezogene Kontextvariablen

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

bereit, die Sie in dieser Matrix verwenden können. Sie können jedoch auch eigene anwenderdefinierte Variablen erstellen, z. B. Marktsegment. Ihr Preisadministrator kann mit Ihrem Administrator zusammenarbeiten, um anwenderdefinierte Kontextvariablen zu entwickeln, die in Preisgestaltungsmatrizen verwendet werden können. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Anpassungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute. Weitere Informationen zum Konfigurieren anwenderdefinierter Kontextvariablen finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable Und Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu .

- **Preisanpassung Der Konfigurationskomponente** : Passen Sie den Preis eines Produkts an, wenn es als Teil eines Produktpakets verkauft wird. Details finden Sie unter Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte.

Matrixvalidierungen

Als Administrator können Sie systemdefinierte Validierungen verwenden oder eigene Validierungen festlegen, um Zeilen zu validieren, die in die Entscheidungstabellen für die Matrizen von Preisgestaltungsregeln und Produktberechtigungsregeln eingegeben wurden. Weitere Informationen zu diesen Validierungen finden Sie unter Konfigurieren von Matrixvalidierungsregeln.

Preisgestaltungspläne

Ab Release November 2024 Pricing Management Stellt einen Standardpreisplan bereit, der die Reihenfolge der Schritte definiert, in denen Preisberechnungen und -Anpassungen zur Bestimmung der endgültigen Produktpreise angewendet werden. Anpassungen umfassen die Preisänderungen, die in den Preisanpassungsmatrizen festgelegt sind. Sie können den Standardplan verwenden oder den Standardplan kopieren und anpassen, indem Sie die Preisschritte hinzufügen oder ändern, um ihn an Ihre Organisation anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbare Preispläne.

Preisverlängerungen

Preiserweiterungen sind Integrationspunkte, die Ihr Administrator verwenden kann, um die Preisgestaltungsmaschine anzupassen. Dadurch haben Sie die Flexibilität, Preisinformationen aus externen Quellen zu verwenden oder die Verarbeitungslogik der Preisgestaltungsmaschine zu steuern. Pricing Management Stellt diese Erweiterungen bereit:

- Preisliste auswählen (DefaultPriceListExtensionPoint): Ändern Sie die Auswahllogik für die Verwendung der Standardpreisliste in einem Angebots- oder Auftragsheader.
- Kostenbuch auswählen (DefaultCostBookExtensionPoint): Ändern Sie die Auswahllogik für die Verwendung des Standardkostenbuchs in einem Angebotsheader.
- Produktlistenpreis abrufen (ListPriceExtensionPoint): Rufen Sie die Preise direkt aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitern Sie die aktuelle Preislistenableitung.
- Attributanpassungen anwenden (AttributeAdjustmentExtensionPoint): Rufen Sie Attributanpassungen aus einer anderen Datenquelle ab, z. B. Produktherstellern, oder erweitern Sie die aktuelle Ableitungslogik für Anpassungen.
- Kosten abrufen (CostExtensionPoint): Ruft die Stückkosten für ein Produktangebot direkt aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitert die aktuelle Ableitungslogik des Kostenbuchs.
- Preisanpassungen anwenden (PricingAdjustmentsExtensionPoint): Rufen Sie Preisanpassungen für ein Produktangebot aus einer anderen Datenquelle ab, oder

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

erweitern Sie die Logik der Preisgestaltungs-Engine, indem Sie sich nicht auf die Matrizen der Standardanpassungs- und Komponentenkonfigurationsregel verlassen, um die Anpassungswerte abzurufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management.

Produktkonfigurator

Die Produktkonfigurator Ist eine Anwenderoberfläche, die in verschiedene eingebettet ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen, z. B. die Verkaufschance, das Angebot und Auftragsmanagement Anwendungen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter komplexe Produkte oder Services dynamisch entsprechend den Kundenanforderungen konfigurieren können.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktion haben.

Die Schnittstelle besteht aus drei Hauptabschnitten:

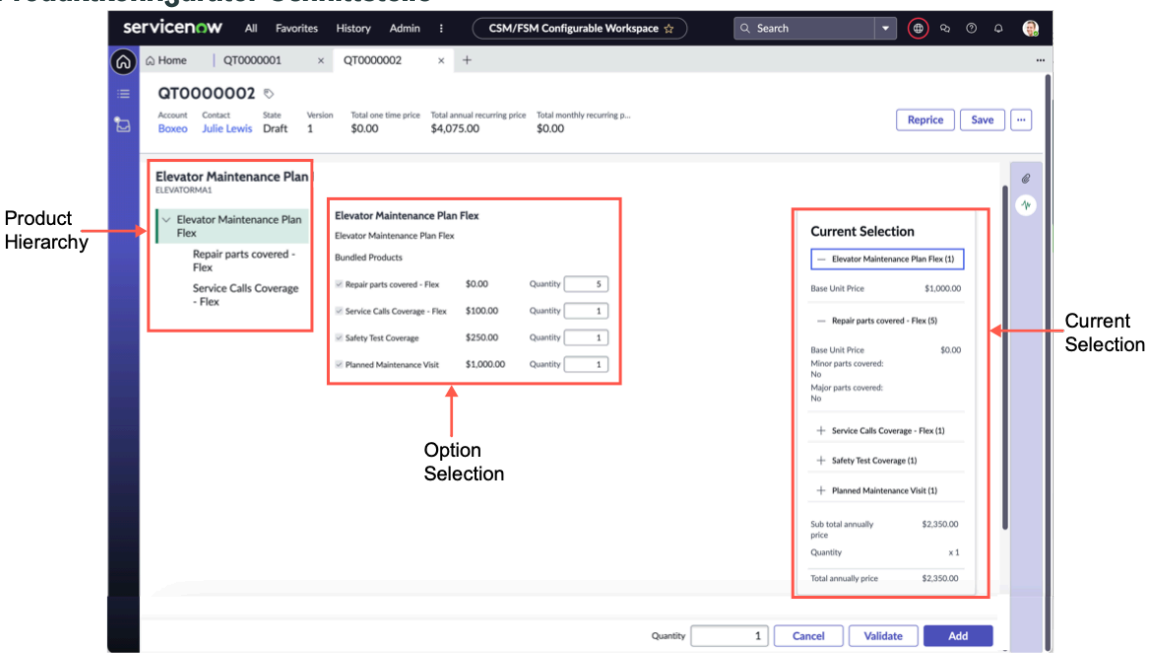
- **Produkthierarchie** : Listet die über- und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auf. Produkthierarchien werden mithilfe von Beziehungen und Beziehungsgruppen konfiguriert. Diese Hierarchien helfen Service Desk-Mitarbeitern, das Produkt auf verschiedenen Knoten oder Ebenen innerhalb eines geschachtelten Pakets zu navigieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieses Abschnitts von Produktkonfigurator, Siehe Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen.
- **Optionsauswahl** : Zeigt die Produktoptionen oder Produktmerkmalsoptionen an, die ausgewählt werden können. Merkmale und Merkmalsoptionen werden beim Erstellen Ihrer Produktangebote konfiguriert und werden in angezeigt Produktkonfigurator. Während Ihre Service Desk-Mitarbeiter die -Schnittstelle verwenden, werden auch visuelle Indikatoren, Warnmeldungen und kontextbezogene Informationen zu ihren Einträgen angezeigt, damit Service Desk-Mitarbeiter den Auftrag abschließen können. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Optionen finden Sie unter Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen.
- **Aktuelle Auswahl** : Zeigt die Preise für die von Ihnen ausgewählten Optionen an, die automatisch berechnet und angezeigt werden. Die Preise für ausgewählte Optionen werden angezeigt und je nach Fall als Pakete gruppiert. Außerdem werden die Zwischensummen und die Summe basierend auf den wiederkehrenden und einmaligen Preismethoden angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Produktpreise werden konfiguriert.

[store-future: BEGIN review]Als Produktkatalog-Administrator können Sie die Konfigurationsregeln-Engine verwenden, um Regeln und Aktionen festzulegen, die die Produktangebotskonfigurationen steuern, die Ihren Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden. Informationen zu den Regeln und Aktionen, die Sie definieren können, finden Sie unter Configuration Rules Engine.[End]

Als Administrator können Sie verwenden Produktkonfigurator Erweiterungspunkte und -Methoden, die mit bereitgestellt werden Offenes Statusmanagement Framework zum Anpassen von Produktkonfigurator Schnittstelle. Weitere Informationen zum Framework finden Sie unter Öffnen Sie die Statusverwaltung.

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

Produktkonfigurator-Schnittstelle



Lead Management

Die Lead Management Mit der Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsentwicklungsmitarbeiter Leads erstellen und in Möglichkeiten pflegen.

In einem Vertriebszyklus äußern potenzielle Kunden ihr Interesse über verschiedene Kanäle, z. B. Websiteformulare, Social Media oder Ereignisse. Mit den über diese Kanäle erfassten Informationen erstellt der Vertriebsmitarbeiter einen Lead. Nachdem ein Lead erstellt wurde, durchläuft er mehrere Prozesse, um in eine Verkaufschance umgewandelt zu werden.

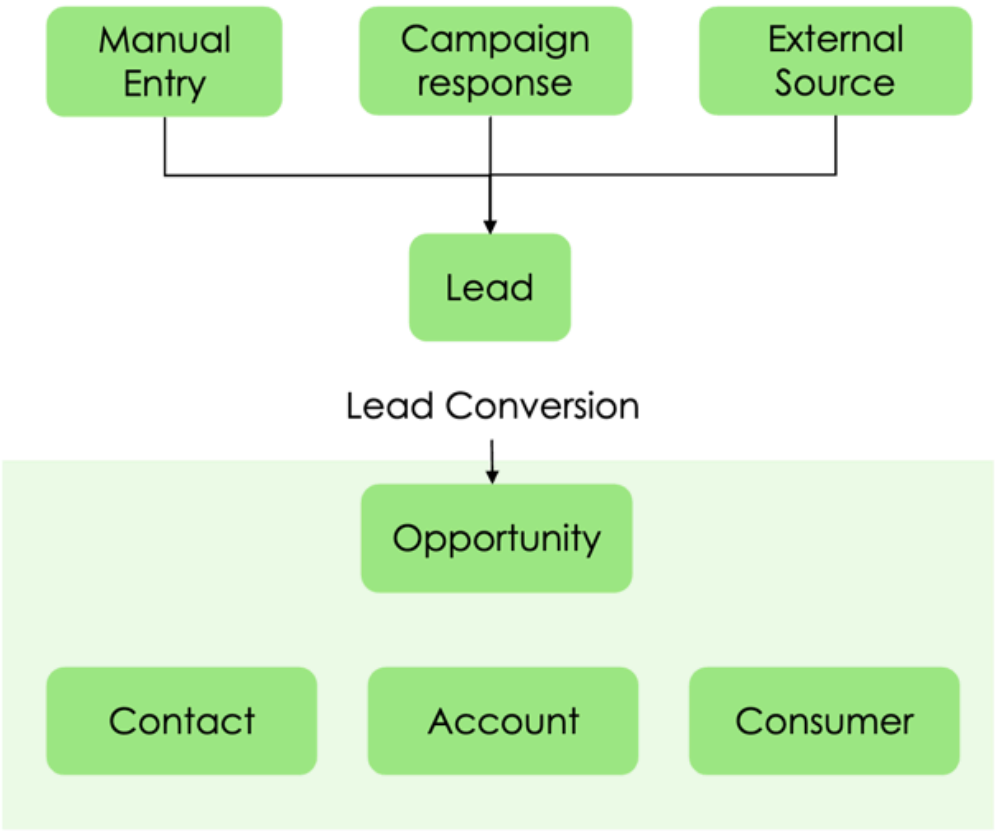
Die Prozesse umfassen:

- Lead-Bewertung: Priorisierung von Leads basierend auf vordefinierten Kriterien, um gezieltere Aufmerksamkeit zu erzielen.
- Lead-Qualifizierung: Bestimmt, ob ein Lead bestimmte Kriterien erfüllt, um als vertriebsqualifizierter Lead zu gelten.
- Lead-Zuweisung: Leads werden dem richtigen Vertriebsentwicklungsmitarbeiter zur Nachverfolgung zugewiesen.
- Lead-Pflege: Interaktion mit Leads, bis sie verkaufsbereit sind.
- Lead-Segmentierung: Kategorisierung von Leads basierend auf Branche, Verhalten oder anderen Parametern für gezieltes Marketing.

Während Vertriebsmitarbeiter den Lead-Workflow durchlaufen und das Interesse von Kunden am Kauf von Produkten erkennen, wird es wichtig, den Lead zu qualifizieren oder zu konvertieren. Dieser Prozess umfasst die Verknüpfung des Leads mit bestimmten Accounts und die Einrichtung der Lead-Qualifizierung, wodurch letztendlich Produktaufträge generiert werden.

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

Lead-Workflow in Vertriebs- und Auftragsmanagement



Nächste Schritte

Um mehr über die Einrichtung zu erfahren Lead Management, Siehe Lead Management installieren und konfigurieren.

Lead-to-Cash Core

Erstellen Sie Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflows für ein Produkt und einen Service durch Entitätskonfigurationen und -Zuordnungen. Durch die Erstellung dieses Workflows kann Ihre Organisation lukrative Geschäftsmöglichkeiten, Kunden-Leads und die Abrechnungs-, Support- und Wartungsanforderungen nach Abschluss eines Verkaufs analysieren.

Workflows-Übersicht

Ein Produkt durchläuft mehrere Phasen und Workflows vom Zeitpunkt der Identifizierung eines Produkts bis zum Zeitpunkt des Kaufs durch den Kunden. Der Workflow umfasst die Erstellung eines Angebots für ein Produkt oder Services, die Erstellung von Bestellungen, die verkauften Produkte, die Installationsbasiselemente sowie die Verträge und Berechtigungen.

Als Administrator erstellen Sie die Workflows für Ihre Organisation und konfigurieren die Metadaten für Ihre verschiedenen Lead-to-Cash-Entitäten, indem Sie die grundlegende aktivieren Lead-to-Cash Core Anwendung (com.snc.l2c_Core). Mit Lead-to-Cash Core(Com.snc.l2c_Core)-Plugin können Sie die Workflows erstellen und erstellen, die Ihre Organisation für den Lebenszyklus eines verkauften Produkts verwaltet. Beispiel: Im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ im ServiceNow AI Platform®, Wählen Sie

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

die Entität „verkauftes Produkt“ als Quellentität und den Auftrag als Zielentität aus. Anschließend ordnen Sie diese Entitäten und Konfigurationen zu, um dem Ziel-Flow eine Quelle zu erstellen, bei dem es sich um einen Flow „verkauftes Produkt zu Auftrag“ handelt. Diese Zuordnung bietet Ihren Anwendern eine einheitliche Workflow-Experience für die verschiedenen Entitäten.

Hinweis:
Eine Entität ist als eine Sammlung von Tabellen definiert, die Informationen zu einem Auftrag enthalten. Die Informationen können aus mehreren Tabellen stammen.

Entitätskonfigurationen

Sie können die Definition einer Lead-to-Cash-Entität konfigurieren, indem Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entität“ einen Namen und eine Konfigurations-ID definieren. Die Definition erstellt einen hin- und Hergang-Flow der Informationen zwischen den verschiedenen Entitäten.

Informationen zum Erstellen von Entitätskonfigurationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration. Informationen zum Erstellen von Entitätszuordnungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätszuordnung.

Neukonfiguration

Sie können eine Bestellung oder ein Angebot neu konfigurieren, die sich in befindet **Entwurf** status, um Anpassungen in der Konfigurator-UI vorzunehmen. Nachdem die Konfiguration abgeschlossen ist, werden alle Auftragspositionen, die dem Auftrag zugeordnet sind, ebenfalls aktualisiert. Weitere Informationen zur Neukonfiguration finden Sie unter LeadtoCashCore - Scoped .

Opportunity-Management

Die ServiceNow® Opportunity-Management Mit der Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Manager Kundenanforderungen analysieren und Produktempfehlungen für potenzielle Kunden generieren.

Eine Verkaufschance in Vertriebs- und Auftragsmanagement Bietet maximale Informationen zu einem Produkt oder Service basierend auf den Anforderungen eines Kunden (als qualifizierter Lead bezeichnet). Ein Lead für ein Produkt sind die minimalen Informationen, die ein Vertriebsmitarbeiter verwendet, um die Konversation mit einem potenziellen Kunden voranzutreiben und eine Verkaufschance zu erstellen.

Jobangebots-Workflow in Vertriebs- und Auftragsmanagement



Anwenderoberfläche von Opportunity-Management

Die Opportunity-Management Die Anwendung ist in integriert Produktkatalog Und Produktkonfigurator Damit Vertriebsmitarbeiter auf Produktangebote zugreifen können, um

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

Möglichkeiten einfach und bequem zu erstellen. Die Opportunity-Management Die Schnittstelle enthält die folgenden Registerkarten:

Opportunity-Management-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für die Verkaufschance hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie nach Produktangeboten, und fügen Sie sie Ihrer Verkaufschance hinzu.
Registerkarte „Anforderungen“	Listet die Bedarfsvorlagen auf, die Produktempfehlungen für die Verkaufschance bereitstellen.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einer Verkaufschance verschiedene Einzelposten hinzu.
Registerkarte Mitbewerber	Datensatzinformationen zu Mitbewerbern.
Registerkarte „Aufgaben“	Erstellen Sie Opportunity-Aufgaben.
Registerkarte „E-Mails“	Erstellen Sie E-Mails, die an die erforderlichen Stakeholder gesendet werden sollen.
Registerkarte „Angebote“	Erstellen Sie Angebote direkt aus Verkaufschancen.

Integration der Preisgestaltung in Opportunity-Management

Opportunity-Management Ist in die Preisgestaltungsmodul integriert, um die Standardpreisliste zu verbrauchen, und zeigt den Gesamtpreis und Stückpreis der Produktangebote in Ihrer Opportunity an.

Basierend auf den Preisen von p Leitung o Wenn der Verkaufschance zugestimmt wird, werden die Gesamtpreiswerte automatisch berechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an und Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu.

Preisgestaltung in Opportunity-Management Bietet die folgenden Vorteile:

- Umsatzprognose: Die Preisgestaltungs-Engine hilft Service Desk-Mitarbeitern, den Gesamtwert einer Opportunity zu bewerten, indem die kombinierten Preise jedes enthaltenen Angebots berechnet werden, was wiederum Teams hilft Bis Strategie E Ressourcen- oder Budgetzuteilung für Abschlüsse.
- Geschäftspriorisierung: Durch die Analyse des potenziellen Umsatzes jeder Verkaufschance kann sich Ihr Vertriebsteam auf die Geschäfte basierend auf ihren finanziellen Auswirkungen konzentrieren. Teams können sich beispielsweise auf Geschäfte mit höherem potenziellen Umsatz und höheren Margen konzentrieren.
- Verhandlungserweiterung: Die Preisgestaltungs-Engine bietet Ihrem Vertriebsteam Echtzeitpreiseinblicke, die den Verhandlungsprozess verbessern, indem Ihr Vertriebsteam Angebote zusammenstellen kann, die den Kundenanforderungen entsprechen und gleichzeitig die Rentabilität aufrechterhalten.

Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter Pricing Management.

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

Nächste Schritte

Um mehr über die Einrichtung zu erfahren Opportunity-Management, Siehe Opportunity-Management installieren und konfigurieren.

Vertriebsprognosen

Projizieren Sie Ihren zukünftigen Umsatz und Umsatz basierend auf Daten aus Verkaufschancen, historischer Leistung und Pipeline-Analyse mit Vertriebsprognosen. Mit dieser Anwendung können Vertriebsmanager Ressourcen effektiv zuteilen, konstruktives Feedback erhalten und Verkäufe präzise prognostizieren, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

Vertriebsmitarbeiter sind direkt an der Kommunikation mit ihren Managern über die von ihnen behandelten Vertriebschancen beteiligt und bieten Einblicke in die erwarteten Abschlüsse während des Prognosezeitraums. Vertriebsprognosen Verwendet die Daten aus den Meinungen und Einblicken Ihrer Vertriebsmitarbeiter dazu, wie sie über die Geschäfte in ihrer Pipeline denken. Je länger ein Interessent in der Vertriebs-Pipeline voranschreitet, desto besser ist seine Konvertierungswahrscheinlichkeit. #Zum Beispiel ist die Wahrscheinlichkeit eines potenziellen Kunden, der sich gerade für die kostenlose Testversion Ihres Produkts angemeldet hat, 20 % höher, in einen zahlenden Kunden umzuwandeln. Während ein Interessent, der an der Produktdemo teilgenommen hat, wahrscheinlich zu 80 % einen Vertrag unterzeichnet.

Vertriebsmanager besitzen die Gesamtprognose für eine Gruppe von Vertriebsmitarbeitern. Vertriebsmanager sammeln Daten von ihren Teammitgliedern und passen die Prognosen basierend auf diesen Einblicken an. Sie legen Vertriebsziele und -Quoten für einzelne Vertreter fest und verteilen Ziele☒

Hauptvorteile

- Ressourcenzuteilung:#Verteilen Sie Budget und Ressourcen effizient basierend auf prognostizierten Umsatz- und Umsatzerwartungen.
- Budgetierung und Finanzplanung: Unterstützt die Finanzplanung und Budgeterstellung durch Einblicke in den erwarteten Umsatz.
- Vertriebszieleinstellung: Definieren Sie Vertriebsziele und -Quoten für Vertriebsteams, Gebiete und einzelne Vertriebsmitarbeiter.
- Vertriebsziele nachverfolgen: Verfolgen Sie den Umsatz und den Status des Quotenziels, das für Ihre Mitarbeiter und Ihr Team erreicht wurde.

Vertriebsprognosen-Terminologie

Verwenden Sie die folgende Liste von Begriffen, um ein Verständnis für zu erhalten Vertriebsprognosen Konzepte, Komponenten und Konfiguration.

Prognosemodell

Das Prognosemodell ist ein Framework oder eine Methode, das verwendet wird, um zukünftige Verkäufe basierend auf Verlaufsdaten, aktuellen Vertriebsaktivitäten und anderen relevanten Faktoren vorherzusagen. Es hilft Unternehmen, die erwarteten Verkaufszahlen für einen bestimmten Zeitraum, z. B. ein Quartal oder ein Jahr, zu schätzen. Für die Anwender ist nur ein Prognosemodell, die Opportunity-Mengenprognose, verfügbar. Sie können die Umsatzprognose für die aktuellen Verkaufschancen im System anzeigen.

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

Vorhersagekategorie

Die Klassifizierung von Möglichkeiten basiert auf dem Grad der Sicherheit hinsichtlich ihres Abschlusses. Je länger ein Vertriebsinteressent in der Vertriebs-Pipeline voranschreitet, desto besser ist seine Konvertierungswahrscheinlichkeit. #Der Prognoseadministrator kann diese Kategorien konfigurieren. Standardmäßig sind diese sechs Kategorien verfügbar:

- Gewonnen:#Jobangebote, die bereits geschlossen und gewonnen wurden.
- Commit: Verkaufschancen, die Vertriebsmitarbeitern zuversichtlich sind, werden innerhalb des Prognosezeitraums geschlossen.
- Starker Vorteil:#Möglichkeiten mit größtem Potenzial zum Schließen, aber geringfügiger Unsicherheit.
- Positiv:#Möglichkeiten mit Potenzial zum Schließen, aber mit geringerer Sicherheit.
- Pipeline: Verkaufschancen in den frühen Phasen des Vertriebsprozesses mit Unsicherheit, ob sie geschlossene Geschäfte werden.
- Ausgelassen:#Möglichkeiten, dieaufgrund fehlender Daten von der Prognose ausgeschlossen sind.

Prognose-Rollup-Methode

Das Prognosemodell definiert, wie Verkaufschancen innerhalb verschiedener Kategorien in einer Prognose zusammengefasst werden. Es gibt zwei primäre Arten von Rollups: Einzeln und kumulativ.

Wenn Sie einzeln auswählen, stellt diese Rollup-Methode sicher, dass jede Prognosekategorie in einer eigenen Spalte dargestellt wird, wobei nur die Möglichkeiten in dieser Kategorie eingeschlossen werden.

Einzelne Rollup-Methode

Spaltenname auf der Prognoseseite	Verkaufschancen, die aus einer Prognosekategorie dazu zusammengefasst werden
Pipeline	Pipeline
Positiv	Positiv
Starkes Plus	Starkes Plus
Commit	Commit
Gewonnen	Gewonnen

Wenn Sie kumulativ auswählen, aggregiert diese Rollup-Methode Prognosekategorien kumulativ, wobei jede nachfolgende Kategorie die Möglichkeiten aus den vorherigen Kategorien enthält. Jede kumulative Rollup-Methode fasst Möglichkeiten aus Prognosekategorien höherer Aufträge zusammen.

Kumulative Rollup-Methode

Spaltenname auf der Prognoseseite	Verkaufschancen, die aus einer Prognosekategorie dazu zusammengefasst werden
Öffnen Sie die Pipeline	Pipeline + Upside + Starker Upside + Commit + Won

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

Kumulative Rollup-Methode (Fortsetzung)

Spaltenname auf der Prognoseseite	Verkaufschancen, die aus einer Prognosekategorie dazu zusammengefasst werden
Kumulatives Plus	Positive Seite + Starker Vorteil + Commit + Gewonnen
Kumulativ Starkes Plus	Starkes Plus + Commit + Gewonnen
Kumulativer Commit	Commit + Gewonnen
Gewonnen	Gewonnen

Prognosezeitplan

Der Prognosezeitplan ruft alle Möglichkeiten im System ab und generiert die neuesten Prognosedaten.

Vertriebsquotenverwaltung

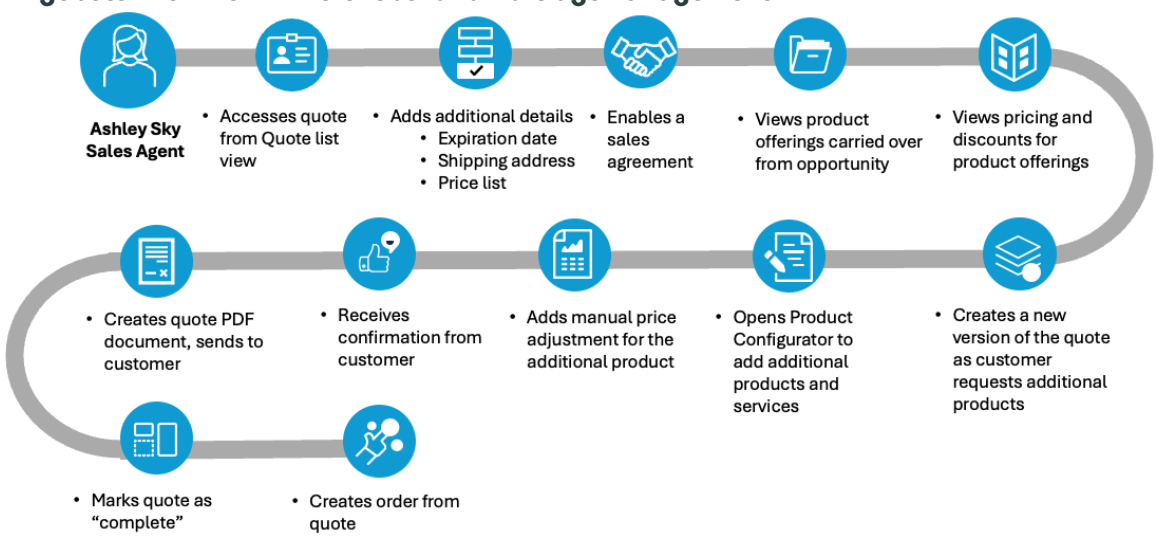
Sie können Vertriebsmitarbeitern und Managern basierend auf ihrer Hierarchie, ihrer Rolle und ihrem Prognosezeitraum Vertriebsquotenziele zuweisen.

Angebotsmanagement

Angebotsmanagement Ist eine Anwendung, die zum Erstellen und Verwalten von Produkt- und Serviceangeboten verwendet wird. Angebotsmanagement Kann eine separate Anwendung oder Teil von sein Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM)-Anwendung.

Ein Angebot ist ein formelles Angebot für Produkte und Services, das zu bestimmten Preisen und zugehörigen Zahlungsbedingungen vorgeschlagen wird und an einen potenziellen Kunden oder Verbraucher gesendet wird. Im Kontext von Vertriebs- und Auftragsmanagement, Angebote können aus erstellt werden Opportunity-Management Anwendung oder Angebote können je nach Konfiguration separat erstellt werden.

Angebots-Workflow in Vertriebs- und Auftragsmanagement



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

Angebotsmanagement-Benutzeroberfläche

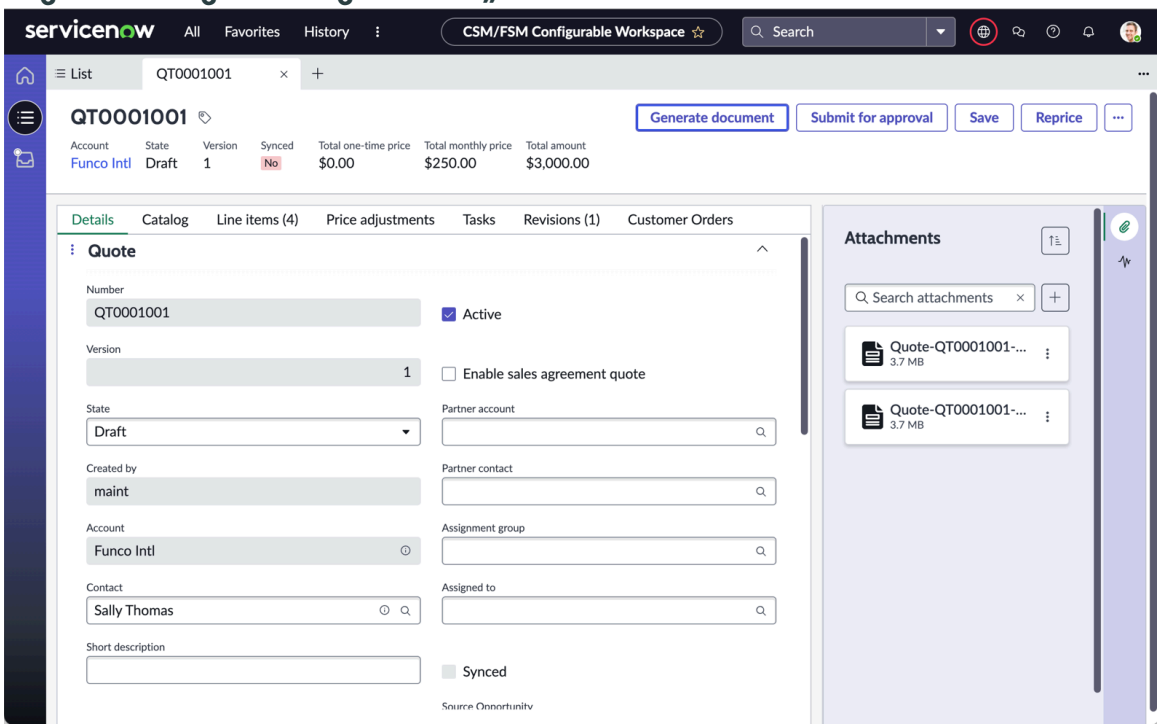
Die Angebotsmanagement Die Anwendung ist in den Produktangebotskatalog und integriert Produktkonfigurator Damit Vertriebsmitarbeiter Angebote einfach und bequem erstellen können. Die Angebotsmanagement Die Schnittstelle enthält die folgenden Registerkarten:

Angebotsmanagement-Registerkarten

Registerkarten oder Optionen des Angebotsfensters	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für das Angebot hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie mit nach Produkten, und fügen Sie sie Ihrem Angebot hinzu Produktkonfigurator. Die Preisgestaltung wird auch über die Produktangebotskataloge verwaltet.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einem Angebot verschiedene Einzelposten hinzu. In jeder Angebotsposition können Sie Produktmerkmale aktualisieren und Preisanpassungen hinzufügen.
Registerkarte „Überarbeitungen“	Erstellen Sie mehrere Versionen eines Angebots.
Registerkarte „Kundenaufträge“	Verwandeln Sie Ihr Angebot in einen Kundenauftrag.
Registerkarte „Preisanpassung“	Zeigen Sie Preisanpassungen an, und aktualisieren Sie sie.
Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot	Wenn die Vertriebsvereinbarung aktiviert ist, ändert sich der Angebots-Workflow und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Hinzufügen von Produkten und Services gemäß der Vertriebsvereinbarung.
Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument	Vertriebsmitarbeiter können ein PDF-Dokument aus einem Angebot erstellen, das an Kunden zur Überprüfung und Signatur gesendet werden soll.
Kanalpartner Quote management for business organization	Channel-Partner mit mehreren Standorten können die Angebotsbezogenen Parteien im Falle von Verkäufen mit mehreren Partnern erstellen und verwalten. Sie können auch detaillierte Preisaufgliederungen für Angebotspositionen anzeigen.
Angebotsbezogene Partei Quote management for business organization	Für einige Geschäftsaufträge können der Angebotsposition mehrere Verkäufer oder Partner hinzugefügt werden. Es gibt zwei Arten von Angebotsbezogenen Parteien: • Autorisierte Organisation: Diese Art von Organisationspartnern verfügt über vollständige Berechtigungen zum Zugriff, Anzeigen, Bearbeiten oder Ändern von Angebotsdetails • Aufgelistete Organisation: Dieser Typ von Organisationspartnern wird nur zu Nachverfolgungszwecken hinzugefügt und verfügt nicht über die Berechtigungen zum Anzeigen, Zugreifen, Bearbeiten oder Löschen von Angebotsdetails.

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

Angebotsmanagement Registerkarte „Details“



Integrieren Angebotsmanagement Mit Produktangebotskatalogen

Angebotsmanagement Ist in den Produktkatalog und die Preisgestaltung integriert, um das Hinzufügen von Produkten zu Ihrem Angebot einfacher und bequemer zu machen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden den Katalog, um Produktangebote zu durchsuchen, und den Produktkonfigurator, um Ihren Produkten Optionen und Preise hinzuzufügen. Dann fügen sie sie einfach dem Angebot hinzu. Preisanpassungen, die basierend auf Preismatrizenregeln abgerufen werden, werden automatisch hinzugefügt und im Angebot angezeigt.

Verwenden Sie den Produktkonfigurator

Die Produktkonfigurator Ermöglicht es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, Produkte auf folgende Weise zu konfigurieren:

- Durchsuchen und fügen Sie konfigurierbare Produktangebote aus dem Katalog hinzu, um Angebotspositionen zu erstellen.
- Wählen Sie Produktoptionen aus, und zeigen Sie Produktbeziehungen an.

Die Produktkonfigurator Verwendet Vertriebs- und Auftragsmanagement Primitive Elemente zum Erstellen und Aktualisieren von Angebotspositionen und Merkmalen.

Konfigurieren und erstellen Sie Angebotspositionen

Durchsuchen Sie im Produktkatalog Produktangebote, und fügen Sie sie hinzu, um Angebotspositionen und Merkmale zu erstellen.

Mit Produktkonfigurator, Merkmalsoptionen und Beziehungen können auf der Registerkarte Katalog für geändert und aktualisiert werden Angebotsmanagement. Der Produktkonfigurator verwendet Angebotsmanagement Primitive Elemente zum Erstellen und Aktualisieren von Angebotspositionen und Merkmalen.

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie Preisanpassungen zu Angeboten hinzu

Angebotsmanagement Ist in die Preisgestaltungsengine integriert, um Listenpreis und Preisanpassungen für die Produktangebote in Ihrem Angebot abzurufen.

Anpassungen der automatischen Preisgestaltung werden aus der Preisgestaltungsmodul abgerufen. Manuelle Preisanpassungen werden vom Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.

Preisanpassungen umfassen Markups, Markdowns und Preisüberschreibungen. Gesamtanpassungen werden auf jede Einzelposition angewendet, wobei die kumulative Summe aus jeder Position zu „Gesamt“ zusammengefasst wird.

Angebotsmanagement Ermöglicht Vertriebsmitarbeitern das Hinzufügen der folgenden Arten von manuellen Preisanpassungen:

- Markup-Betrag: Fügen Sie einem Produkt einen Markup-Betrag hinzu.
- Markdown-Betrag: Fügt einem Produkt einen Markdown-Betrag hinzu.
- Markup %: Fügen Sie einem Produkt einen Markup-Prozentsatz hinzu.
- Markdown %: Fügen Sie einem Produkt einen Markdown-Prozentsatz hinzu.
- Preisüberschreibung: Überschreibt einen Preis, und legt einen neuen Preis fest.

Fügen Sie Kostenbücher in hinzu Angebotsmanagement

Ein Kostenbuch enthält die Stückkosten für Produktangebote. Kostenbücher bieten Ihren Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

- Gewinnmargenberechnung: Möglichkeit, die Gewinnspanne zu berechnen, indem der Kostenpreis vom angegebenen Verkaufspreis abgezogen wird, wodurch Ihr Vertriebsteam verifizieren kann, dass seine Preisstrategie an den gewünschten Gewinnmargen ausgerichtet ist.
- Rabattmanagement: Wenden Sie Rabatte auf Angebote basierend auf Kostenpreisen an, um Massenkäufe oder langfristige Zusagen für flexible Preisstrategien zu stimulieren und gleichzeitig Rentabilität und wettbewerbsfähige Anreize für Ihre Kunden zu erhalten.
- Verhandlungsunterstützung: Verwenden Sie Kostenpreise als Referenz während Verhandlungen mit Ihren Kunden oder Lieferanten. Es bietet eine transparente Grundlage für Diskussionen, hilft Ihnen, Vertrauen aufzubauen und faire und für beide Seiten vorteilhafte Vereinbarungen zu ermöglichen.

Weitere Informationen zu Kostenbüchern und ihrer Konfiguration finden Sie unter Pricing Management, Erstellen und veröffentlichen Sie ein Kostenbuch, Erstellen Sie eine Kostenbuchposition, Und Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in Angebotsmanagement

Aktivieren einer Vertriebsvereinbarung in AngebotsmanagementÄndert das Angebot in einen Vertriebsvereinbarungs-Workflow, der die Produkte und Services gemäß der Vertriebsvereinbarung festlegt. Service Desk-Mitarbeiter können einer Vertriebsvereinbarung einfache Produkte oder konfigurierbare Produkte einschließlich Produktpaketen hinzufügen.

- Konfigurierbare Pakete mit der Möglichkeit, aus allen verfügbaren untergeordneten Angeboten und optionalen Produkten auszuwählen.
- Rabatte auf Kategorieebene
- Rabatt auf Angebotsebene.

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

Legen Sie einen Standort für Produktbestände fest

Verwenden Sie die Standortfunktion, um einen Standort für im Produktkatalog verfügbare Produkte festzulegen.

- Wählen Sie einen Standort aus, um der Angebotsposition Produkte und Services hinzuzufügen.
- Kopieren Sie alle Produkte und Services von einem Standort an einen anderen.

Erstellen Sie PDF-Dokumente für ein Angebot

Vertriebsmitarbeiter können ein PDF-Dokument für ein Angebot erstellen, das zur Überprüfung und elektronischen Signaturen an Kunden gesendet werden kann.

- Angebots-PDF-Dokumente können mit Apps für elektronische Signatur wie verknüpft werden DocuSign Mit denen Kunden Angebote elektronisch unterzeichnen können.
- Angebots-PDF-Dokumentvorlagen können erstellt werden, die das Kunden-Branding und die Logos widerspiegeln.
- PDF-Dokumente für Angebote, die Kunden zur Überprüfung und Genehmigung gesendet werden können.

Siehe Konfigurieren Sie PDF-Dokumente für Angebote Und Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument Weitere Informationen zum Erstellen von PDF-Dokumenten für Angebote.

Nächste Schritte

Um mehr über die Einrichtung zu erfahren Angebotsmanagement, Siehe Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Integration von Vertragsmanagement Pro in Angebotsmanagement

Die Angebotsmanagement Integration mit Vertragsmanagement Pro Wird als Vertragsmanagement für Vertriebs- und Auftragsmanagement (com.sn_som_clm) bezeichnet.

Angebotsmanagement Integration mit Vertragsmanagement Pro Um Vertriebsmitarbeitern zu helfen, Verträge mit Rechtsabteilung aus einem Angebot zu erstellen. Ein rechtlicher Vertriebsvertrag bestätigt den Vertriebsvertrag und die Vereinbarungen zwischen Ihrem Unternehmen und dem Kunden.

Die folgenden Rollen sind erforderlich, um die Vertragsausführung zu initiieren, anzuzeigen und zu verwalten:

- Vertragserfüller: Diese Rolle ist zugewiesen **Vertriebsmitarbeiter** Rolle und ermöglicht Vertriebsmitarbeitern die Erstellung von Verträgen und die Ausführung des Vertrags-Workflows.
- Vertragskonfigurator: Diese Rolle ist zugewiesen **Sales Ops-Spezialist** Rolle und ermöglicht es Vertriebsspezialisten, Daten zu konfigurieren, die für die Vertragsinitiierung und die zugehörigen Aufgaben erforderlich sind.

Ein Vertragserstellungsprozess besteht aus den folgenden Schritten:

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

- Ein Vertriebsspezialist erstellt einen Vertragstyp und eine Dokumentvorlage, definiert Unterzeichnerregeln und schließt Konfigurationen für den Vertragserstellungsprozess ab. Weitere Informationen finden Sie unter .
- Ein Vertriebsmitarbeiter initiiert dann den Vertragserstellungsprozess über die UI-Aktion „Vertrag initiieren“, indem er die erforderlichen Details ausfüllt, z. B. Papiertyp, Vertragstyp, Signaturtyp sowie Start- und Enddatum.
  - **Vertrag Initiieren** Die UI-Aktion ist nur sichtbar, wenn sich ein Angebot im Status „Abgeschlossen“ befindet.
  - Nachdem Sie das Vertragserstellungsformular übermittelt haben, wird ein Vertragsanforderungsdatensatz erstellt.
  - Die neue Vertragsanforderung löst den Workflow aus, um den Kaufvertrag für Rechtsabteilung zu generieren.

  Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Vertragsanforderung.
- Wenn der Vertrags-Workflow abgeschlossen ist, wird der Status der Vertragsanforderung in „Abgeschlossen“ geändert.

Nächste Schritte

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Vertragsmanagement Pro.

Vertriebsvereinbarungsmanagement

Vertriebsvereinbarungsmanagement Ist eine Anwendung, die den Umfang und die Bedingungen aus einem Angebot für zukünftige Verkaufstransaktionen über einen bestimmten Zeitraum zwischen einem Käufer und einem Verkäufer erfasst.

Vertriebsvereinbarungsmanagement Kann eine separate Anwendung oder Teil von sein Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung.

Ein Angebot ist ein formelles Angebot für Produkte und Services, das zu bestimmten Preisen und zugehörigen Zahlungsbedingungen vorgeschlagen wird und an einen potenziellen Kunden gesendet wird. Nur nachdem ein Angebot abgeschlossen oder geschlossen wurde, kann eine Vertriebsvereinbarung generiert werden.

- Details zum Käufer und Verkäufer, der an der Transaktion beteiligt ist
- Gültigkeitszeitraum der Vereinbarung
- Details der zu liefernden Produkte und Services
- Spezifische Produkte und Services: Mengenund Preise

Vertriebsvereinbarungs-Workflow: Angebot-zu-Vertriebsvereinbarung

Vertriebsvereinbarung und Vertriebsvereinbarungspositionen basieren auf Angebots- und Angebotspositionen, die dieselben Produktangebote verwenden.

Vertriebsvereinbarungspositionen

In einer Vertriebsvereinbarung bezieht sich ein Einzelposten auf alle Produkte oder Services, die vom Verkäufer verkauft werden. Diese Angebote können von einfachen Elementen bis zu komplexeren, konfigurierbaren oder gebündelten Elementen reichen. Jedes Angebot kann auch bestimmte Funktionen oder Merkmale aufweisen. Ein Einzelposten kann eine bestimmte Version eines Produkts, eine Kombination verschiedener

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

Produktkonfigurationen oder eine Produktkategorie sein. Eine einzelne Vereinbarung kann mehrere Einzelposten enthalten.

Preisliste der Vertriebsvereinbarung

In einer Vertriebsvereinbarung werden die Preise für Produkte und Services, die ausgehandelt und abgeschlossen werden, Preislisten genannt. Diese Listen geben die vereinbarten Preise für verschiedene in der Vereinbarung enthaltene Artikel an. Wenn ein Kundenauftrag basierend auf einer Vertriebsvereinbarung erteilt wird, werden diese Preislisten verwendet, um die Preise des Auftrags zu bestimmen. Dadurch wird sichergestellt, dass die in der Vertriebsvereinbarung ausgehandelten Bedingungen konsistent auf alle Vertriebstransaktionen im Rahmen dieser Vereinbarung angewendet werden.

Auftragsmanagement

Weitere Informationen zu verfügbaren Funktionen finden Sie in Auftragsmanagement Anwendung, damit Sie eine nahtlose Bestellungs-Experience für Ihre Enterprise-Kunden erstellen können.

Apps im Store anfordern

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

Auftragsmanagement – Übersicht

Mit der Anwendung Auftragsmanagement erhalten Sie ein Bestellverwaltungssystem, das konfigurierbar, erweiterbar und datengesteuert ist. Die Auftragsmanagement Die Anwendung stellt Workflows bereit, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter Ihre Kundenaufträge erfassen und erfüllen können. Wenn Sie ein TSM-Abonnement (Telecommunications Service Management) haben, können Sie Workflows verwenden, die Ihnen bei der Verwaltung von Kommunikationsprodukten und -Services helfen.

Vorteile

- Kataloggesteuerte, cloudbasierte Auftragserfüllung mit einheitlichem technischen Katalog und Basisproduktkatalog.
- Aufgliederungs- und Orchestration-Workflows, die einfach entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfiguriert und geändert werden können.
- Integrierter Auftragserfüllungs- und Servicegewährleistungsprozess auf einer einzigen nativen Cloud-Plattform.
- Wenn Sie verwenden Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung bietet das TM Forum-basierte Datenmodell Interoperabilität mit allen externen Configure Price Quote (CPQ)(CPQ)-Anwendung und andere Systeme.

Features

Auftragserfassung und -Ergänzung

Auftragsmanagement Bietet verschiedene Möglichkeiten zur Erfassung von Produkt- und Serviceaufträgen.

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

- Direkte Auftragserfassung: Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Auftragsmanager können Produkt- oder Serviceaufträge mit eingeben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Wenn Sie verwenden Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung und haben ein Abonnement für Telekommunikations-Servicemanagement. Sie können die folgenden Funktionen verwenden:
  - Offene APIs für Produkt- und Serviceauftrag: Verwenden Sie ServiceNow Implementierung der offenen TMF-APIs zur Erfassung von Produkt- und Serviceaufträgen aus Systemen von Drittparteien.
  - Now Service Bridge Integrationen: Verwenden Sie Service Bridge Anwendungen zum Empfangen und Erfüllen von Produkt- oder Serviceanfragen direkt zwischen Ihrer Instanz und den Instanzen Ihrer Kunden, ohne anwenderdefinierte Integrationen zu konfigurieren und zu verwalten. Service Bridge Unterstützt die Verifizierung, Ergänzung, Aufgliederung und Erfüllung dieser Kundenaufträge. Für Informationen zu den detaillierten Vorteilen der Verwendung von Service Bridge Anwendungen, siehe Exploring Service Bridge .

    Wenn Sie ein Anbieter sind, können Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung zum Erstellen und Erfüllen von Produktbestellungen mit AuftragsmanagementÜber Service Bridge. Informationen zur Verwendung dieser Anwendung zum Erstellen der Produkte, die Service Bridge Verbraucher können über Servicekataloge in bestellen ServiceNow Instanzen, siehe Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge.

Nachdem eine Bestellung erfasst wurde, können Ihre Auftragsmitarbeiter im Rahmen der Auftragsergänzung weitere erforderliche Auftragsdetails hinzufügen, z. B. Lieferort oder Preise.

Auftragsaufgliederung

Nachdem ein Erfüllungsmanager einen Produkt- oder Serviceauftrag überprüft und genehmigt hat, teilt das Auftragsmanagement den Auftrag in die erforderlichen Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge für jede Auftragsposition auf. Diese Aufgliederung basiert auf den Spezifikationsbeziehungen, die im Produktkatalog festgelegt sind, und allen von Ihnen erstellten Aufgliederungsregeln. Wenn einige der Informationen nicht verfügbar sind, wenn die Auftragsaufgliederung beginnt, Auftragsmanagement Kann die Aufgliederung staffeln, um bestimmte Aufträge anhand der aktuellen Informationen zu erstellen.

Auftragserfüllung

Ihre Erfüllungsmitarbeiter und Manager führen die Reihe von Aufgaben aus, die zur Erfüllung eines Auftrags erforderlich sind, basierend auf einem Orchestration-Plan, der die Auftragsaufgaben für die Erfüllung definiert. Sie können verschiedene Tools verwenden, um Probleme während der Erfüllung zu behandeln:

- Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung – Bearbeitung von Kundenauftragsänderungen.
- Ausfallmanagement – Identifizieren und Beheben von Auftragsverarbeitungsfehlern.
- Gefährdungsmanagement: Erfüllungsmanager benachrichtigen, wenn die zugewiesene Zeit für eine Auftragsaufgabe gefährdet ist.

Geschäftsportal für Kunden-Selfservice

Geschäftskunden können das Business Portal für Folgendes verwenden:

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

- Durchsuchen Sie Produkte mithilfe des Produktkatalogs.
- Konfigurieren Sie Produktoptionen für komplexe Produkte.
- Erstellen Sie Bestellungen, und zeigen Sie Produkte in ihren Einkaufswagen an.
- Überprüfen Sie den Erfüllungsprozess, um den Fortschritt ihrer Bestellungen zu überprüfen.

Weitere Informationen zum Einrichten des Geschäftsportals finden Sie unter Konfigurieren Sie das Business Portal .

Auftragsmanagement-Datenmodell

Das Auftragsmanagement-Datenmodell bietet ein Framework, mit dem Sie Folgendes können Erfassen, Verwalten, orchestrieren und erfüllen Sie Kundenaufträge und externe Serviceaufträge für Produkte und Services.

Reihenfolge Lebenszyklus

In Auftragsmanagement , Ein Kundenauftrag Verschieben S Durch die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus eines Auftrags.

Reihenfolge I ife-Zyklus

Phase	Beschreibung
Kundenauftrag	Hauptauftragsentität, die erfasst und erstellt wird, um den End-to-End-Lebenszyklus einer Kundenanforderung für Produkte oder Services zu verwalten.
Anreicherung	Zusätzliche Informationen, die für die Auftragszerlegung und den Erfüllungsprozess erforderlich sind. Attribute und Elemente können Aufträgen hinzugefügt werden, die für nachgelagerte Anwendungen wie Abrechnung oder Aktivierung erforderlich sind.
Zerlegung	Reihenfolge, die zur Erfüllung in mehrere Unteraufträge aufgeteilt ist.
Orchestration	Auftragserfüllungskoordination, die einen Erfüllungs-Flow verwendet.

[store-future: BEGIN review]

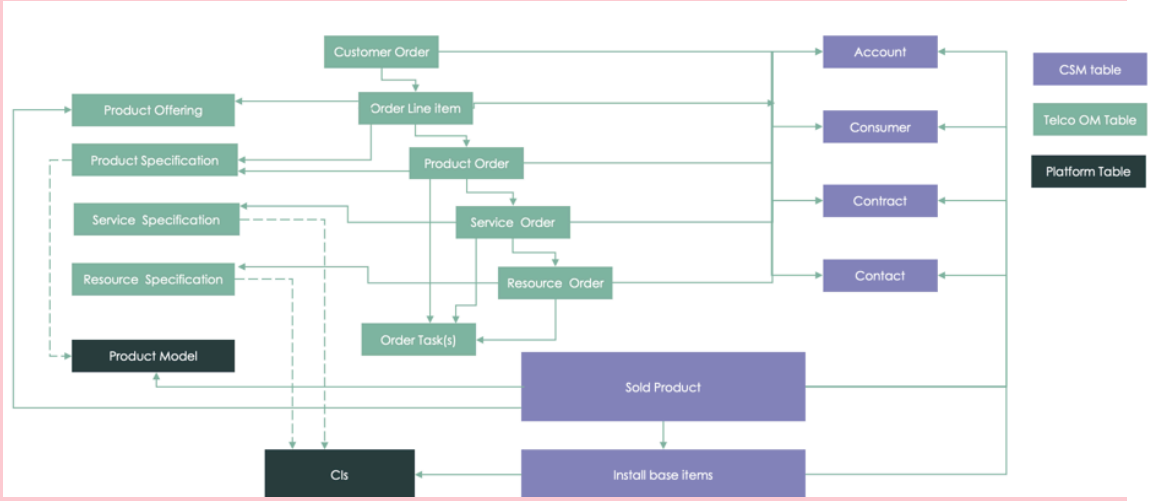
Order Management-Tabellen, -Entitäten und ihre Beziehungen

[store-future: BEGIN review]Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und Beziehungen, aus denen das Auftragsmanagement-Datenmodell besteht.

Automatische Übersetzung

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

Auftragsmanagement



[End]

Das Auftragsmanagement-Datenmodell verwendet eine Kombination aus Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die im Produkt Auftragsmanagement enthalten sind
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management stammen.
- ServiceNow AI Platform®-Tabellen

Entitäten des Order Management-Datenmodells

Entität	Beschreibung
Kundenauftrag	Hauptauftragsentität, die von einem externen Kundenauftragssystem erfasst oder manuell direkt in ServiceNow AI Platform eingegeben wird und den End-to-End-Lebenszyklus von Anforderungen für Produkte oder Services verwaltet.
Positionselement des Kundenauftrags	Jedes einzelne Produkt innerhalb eines Kundenauftrags. Jede Auftragseinzelposition enthält einen Produktauftrag, der dann in Domänenprodukt-, Service- oder Ressourcenaufträge zerlegt werden kann.
Serviceauftrag	Serviceauftrag, der aus einem externen Kundenauftragssystem erfasst oder manuell direkt in eingegeben wurde ServiceNow AI Platform. Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services für die Post-Sales-Anforderungen für die Services, die für aktiviert und an Kunden zu früheren Daten geliefert wurden .
Serviceauftrag-Einzelposition	Jeder einzelne Service innerhalb eines Serviceauftrags. Jede Auftragseinzelposition enthält einen Service, der dann in Domänenservice- und Ressourcenaufträge zerlegt werden kann.

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

Entitäten des Order Management-Datenmodells (Fortsetzung)

Entität	Beschreibung
Domänenauftrag	Aufträge, die während des Auftrags-Aufschlüsselungsprozesses erstellt werden, normalerweise in drei verschiedenen Domänentypen, „Produkt“, „Service“ und „Ressource“. **Domänenproduktbestellung** Typ des Domänenauftrags, der für die Verwaltung des Erfüllungsprozesses für ein Produkt erstellt wurde, das ein Kunde bestellt. **Domänenserviceauftrag** Typ des Domänenauftrags, der für die Verwaltung des Erfüllungsprozesses für ein Produkt erstellt wurde, das ein Kunde bestellt. **Domänenressourcenreihenfolge** Typ des Domänenauftrags, der für die Verwaltung der Ressourcen erstellt wurde, die für die Erfüllung des vom Kunden bestellten Produkts erforderlich sind.
Arbeitsaufgaben	Aufgaben zum Abschließen der Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge gemäß Erfüllungs-Flow. Diese Auftragsaufgaben gelten auch für Serviceaufträge.

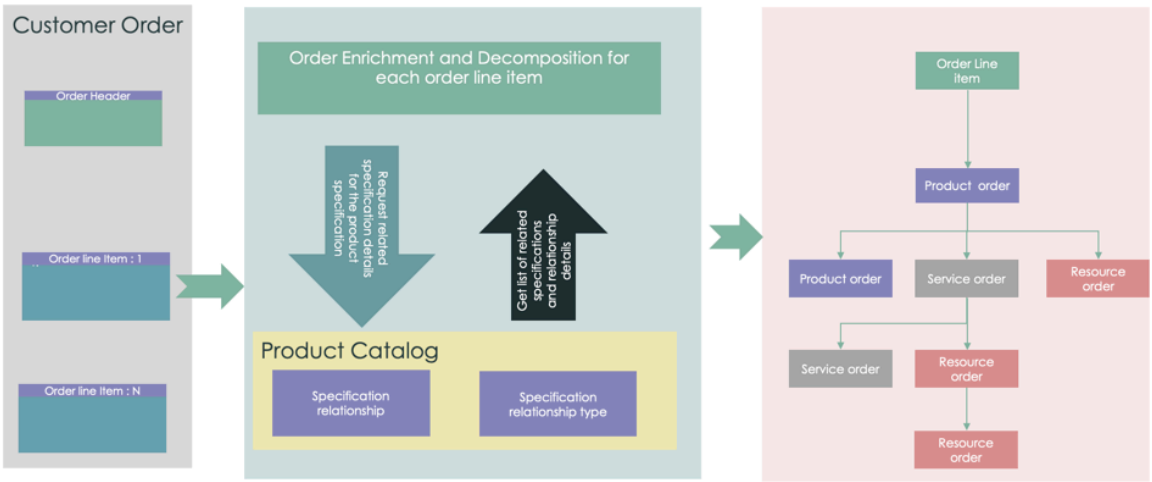
[End]

Bestellanreicherungs- und Aufschlüsselungsprozess

Ein Kundenauftrag kann eine oder mehrere Auftragspositionen haben. Der Ergänzungs- und Aufschlüsselungsprozess erstellt die erforderliche Produkt-, Service- und Ressourcenreihenfolge für jede Auftragsposition anhand der Spezifikationsbeziehungsinformationen im Produktkatalog . Das folgende Diagramm Ist ein Beispiel für Wie ein Kundenauftrag ergänzt und zerlegt werden kann.

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

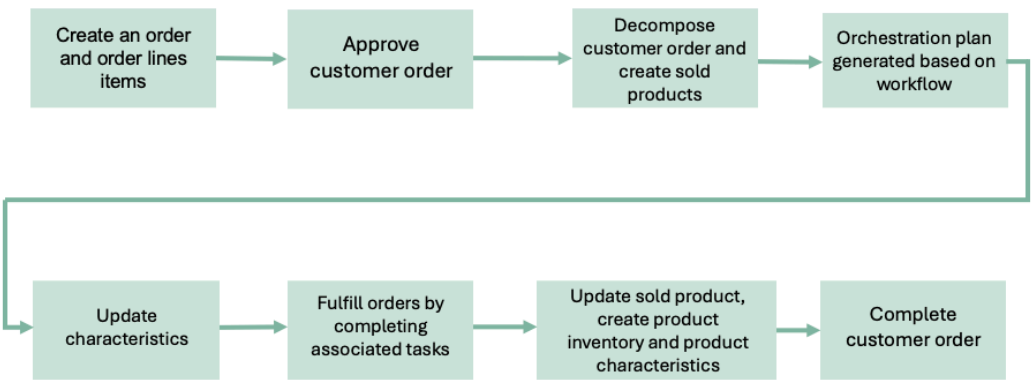
Bestellanreicherungs- und Aufschlüsselungsprozess



Der Erfüllungsplan verwendet Entscheidungstabellen, um den Flow für einen Produktauftrag abzugleichen. Der zugewiesene Flow löst dann die erforderlichen Auftragserfüllungsaufgaben aus.

Das folgende Diagramm zeigt, wie der Erfüllungsprozess funktioniert Für einen Telekommunikationsproduktauftrag .

Auftragserfüllungs-Workflow Beispiel



Gestaffelte Aufgliederung

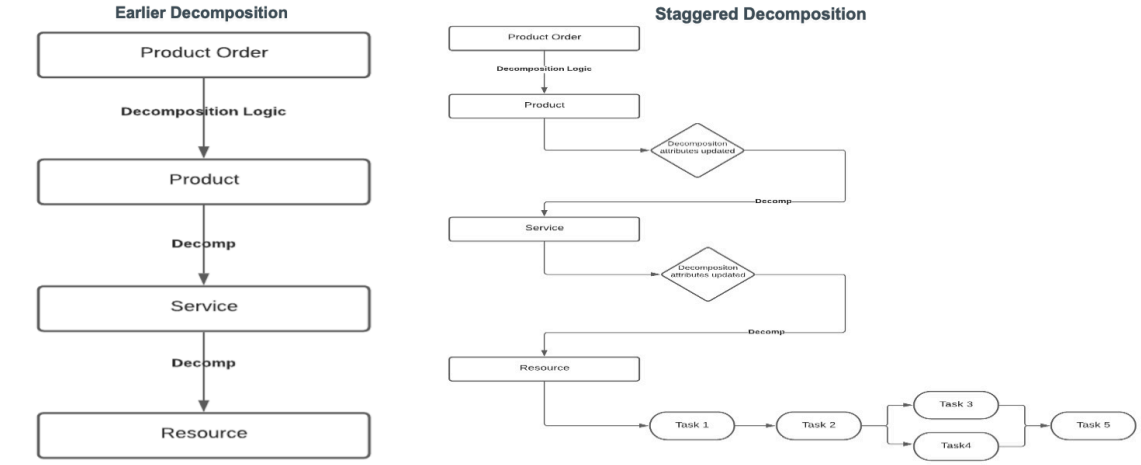
Erfahren Sie, wie Sie die Aufgliederung Ihrer Kundenaufträge staffeln können. Sie können Ihre Kundenaufträge in mehreren Iterationen auflösen, indem Sie die verfügbaren Informationen auf Domänenebene verwenden, anstatt einen gesamten Kundenauftrag gleichzeitig aufzuheben, nachdem er zur Erfüllung genehmigt wurde.

Das folgende Diagramm zeigt, wie der gestaffelte Aufschlüsselungsprozess funktioniert. Sie können den Aufschlüsselungsprozess mit den Informationen starten, die Sie bereits für Ihren Auftrag und Auftragspositionen haben. Der Aufschlüsselungsprozess überspringt die Domänenaufträge (Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge), für die Sie derzeit nicht über die erforderlichen Informationen verfügen. Wenn Sie diese Informationen später

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

hinzufügen, wird der Aufschlüsselungsprozess für die verbleibenden Domänenaufträge ausgelöst und abgeschlossen.

Gestaffelte Aufgliederungsverarbeitung



Kontrast zur früheren Aufschlüsselungsverarbeitung

Bevor die gestaffelte Aufgliederung verfügbar war, wurde die Verarbeitung der Auftragsaufgliederung sofort gestartet, nachdem ein Kundenauftrag zur Erfüllung genehmigt wurde. Die Auftragsaufgliederung basierte auf den Spezifikationsbeziehungen und Aufgliederungsregeln, die im Produktkatalog definiert wurden.

Wenn die Aufschlüsselungsregel von einem Merkmalswert abhing, der zum Zeitpunkt der Auftragsaufgliederung nicht verfügbar war, hat die Auftragsverarbeitung die Aufgliederung von Aufträgen übersprungen. Bei der gestaffelten Aufgliederung wird die Aufgliederung jedoch bei der ersten Aufgliederung automatisch erneut für die übersprungenen Aufträge ausgelöst, wenn der abhängige Merkmalswert verfügbar ist. Der Merkmalswert kann von Ihren Auftragserfüllungsanwendern oder durch die Attributverbreitungsregeln festgelegt werden.

Wie die gestaffelte Aufgliederung funktioniert

Um die gestaffelte Auftragsaufgliederung zu unterstützen, können Sie diese Methode verwenden, um den Aufschlüsselungsprozess für die übersprungenen Domänenaufträge erneut auszulösen, wenn die Merkmalswerte in den entsprechenden Aufschlüsselungsregeln zugewiesen sind.

Wenn Sie einen Auftrag genehmigen, startet der Auftragsauflösungsprozess. Der Aufschlüsselungsprozess erstellt Domänenaufträge anhand der Informationen, die aus dem Auftrag, den Auftragspositionen und der Katalogdefinition verfügbar sind. Außerdem werden die Aufschlüsselungsregeln ausgewertet, um die Zieldomänenaufträge zu erstellen. Wenn die Aufgliederungsfunktion die Aufgliederungsregeln aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Merkmalswerten nicht auswertet, wird die Aufgliederung für diese Domänenaufträge gestoppt.

Wenn die Merkmalswerte entweder aus der Aktion eines Anwenders oder aus einer Attributverbreitungsregel verfügbar sind, wird der Aufschlüsselungsprozess erneut ausgelöst. Der Prozess erstellt dann die erforderlichen Domänenaufträge und schließt die Auftragsaufgliederung ab. Wenn Sie den Merkmalswert erneut aktualisieren, nachdem die Auftragsaufgliederung abgeschlossen ist, wird die Aufgliederung für den Domänenauftrag nicht ausgelöst.

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

Bestellmengenunterstützung

Lernen Wie Sie Ihre Kundenaufträge unterstützen und erfüllen können Für Mehrere Instanzen eines Produkts oder Service . . Sie können mehrere Domänenaufträge erstellen, die der Bestellmenge für jede Instanz des Produkts oder Service entsprechen. Auf diese Weise können Sie die Erfüllung Ihrer Kundenaufträge effizient zerlegen und verwalten.

Übersicht

Ein Die Instanz eines Produkts oder Service bezieht sich auf einen bestellten Artikel mit einem eindeutigen Satz von Bestellmerkmalswerten, z. B. Geschwindigkeit und Arbeitsspeichergröße. Ein Kunde kann dasselbe Produkt oder denselben Service der obersten Ebene für verschiedene Standorte bestellen, aber jeder kann sich in seinen Bestellmerkmalen unterscheiden. Wenn ein Kunde beispielsweise einen Router für einen seiner Standorte bestellt, kann er eine Auswahl für die Arbeitsspeichergröße haben, die sich von demselben Routermodell unterscheidet, das für einen anderen Standort bestellt wurde. Auftragsmanagement Unterstützt die Verarbeitung dieser Bestellmenge für die folgenden Szenarien:

Unterstützung für die Bestellpositionsmenge, die der Kunde bei der Bestellung eines Artikels bereitstellt

Wenn Ihr Kunde eine Bestellung mit mehr als einer Instanz aufgibt, erfasst das Feld Menge in der Auftragsposition die Anzahl der Instanzen Ihrer Kundenauftragspositionen. Der Auftrags-Aufschlüsselungsprozess erstellt dann dieselbe Anzahl von Produkt- oder Serviceaufträgen und verwaltet den Erfüllungsprozess für jeden Auftrag unabhängig.

Unterstützung für die kataloggesteuerte Merkmalsmenge

In diesem Szenario zerlegt der Aufschlüsselungsprozess einen Produkt- oder Serviceauftrag in die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen. Diese Domänenaufträge basieren auf der Mengenzuordnung, die Sie im Produktkatalog zwischen den Quell- und Zielspezifikationen definieren, die in einem Produktangebot verwendet werden. Die Mengenzuordnung in der Spezifikationsbeziehung löst den Aufschlüsselungsprozess aus, um die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen für den Erfüllungsprozess zu erstellen.

Unterstützung für die Merkmalsbasierte Menge

In diesem Szenario akzeptieren und unterstützen Sie Ihren Kundenauftrag, der die Informationen für den Wert der Bestellmerkmale enthält, der sich auf die Menge der Domänenaufträge auswirkt. Daher bezieht sich der Auftragsaufschlüsselungsprozess auf die folgenden Informationen, um die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen zu erstellen.

- Spezifikationsbeziehung mit Mengenmerkmal
- Merkmalszuordnung

Auftragserfassungsprozess in Auftragsmanagement

Sie können die Bestellungen Ihrer Kunden mithilfe von APIs erfassen, verwalten und erfüllen, Service Bridge, Oder direkte Auftragserfassung mit Auftragsmanagement Anwendung.

Die folgenden Szenarien stellen typische Situationen dar, in denen Sie Aufträge für die Verarbeitung in erfassen ServiceNow AI Platform.

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

Szenario 1: APIs für Auftragserfassung und -Upload verwenden

Ihre aktuellen Auftragserfassungssysteme können in integriert werden ServiceNow Instanzen mithilfe von TMF622-basierten APIs. Mit dieser Integration kann Ihr Auftragserfassungssystem Anforderungen für Produkte oder Services übermitteln, die dann in erfüllt werden können ServiceNow Instanz.

Hinweis:
Um mehr über zu erfahren ServiceNow– Bereitgestellte API, die auf der REST-Spezifikation der TMF622-Produktbestellungs-API basiert, siehe Standardisierte Produktbestellung OpenAPI .

Dieses Diagramm zeigt, wie die TMF622-basierte API innerhalb des Prozesses zur Erfassung und zum Hochladen von Telekommunikationsaufträgen funktioniert.

API-basiertes Workflow-Szenario für Auftragsmanagement



Szenario 2: Verwenden Service Bridge Zum Erfassen und Hochladen von Aufträgen

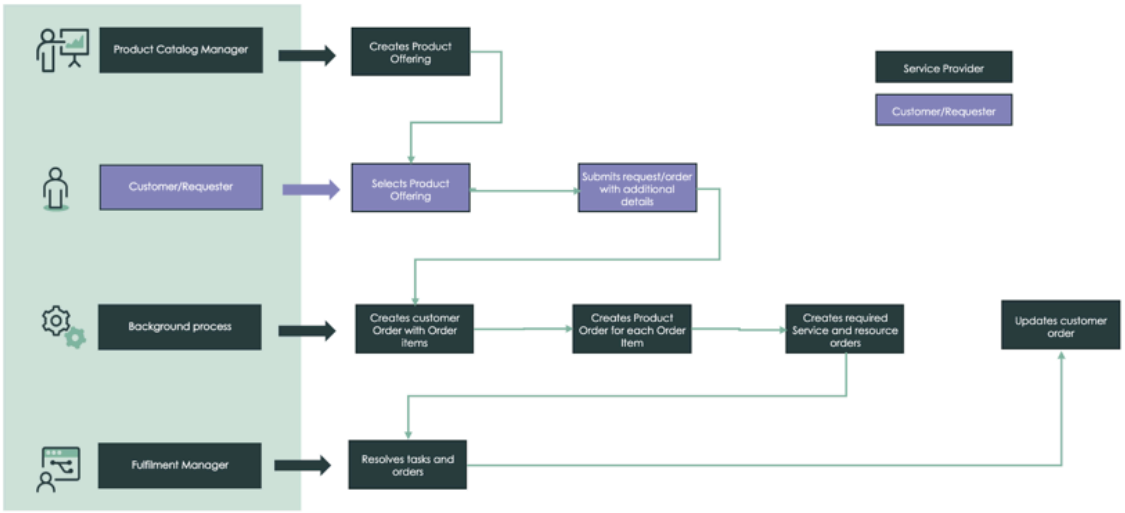
Ihr ServiceNow Instanzen können mit in die Instanzen Ihrer Kunden integriert werden Service Bridge. Mit dieser Integration können Sie Produktangebote erstellen und in den Instanzen Ihres Kunden veröffentlichen. Enterprise-Kunden können dann Anforderungen für Produkte oder Services übermitteln, die Sie dann erfüllen können.

Hinweis:
Für detaillierte Vorteile bei der Verwendung von Service Bridge Anwendungen, siehe Exploring Service Bridge .

Dieses Diagramm zeigt, wie Service Bridge Funktioniert innerhalb des Prozesses zur Erfassung und zum Hochladen von Telekommunikationsaufträgen.

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

Service Bridge-Workflow-Szenario für Auftragsmanagement



Bereichern eines Auftrags in Auftragsmanagement

Erfassen Sie als Auftragsmitarbeiter alle erforderlichen Informationen für einen Auftrag vor der Auftragsgenehmigungsphase, damit es bei der Auftragserfüllung nicht zu Verzögerungen oder Ausfällen aufgrund fehlender oder falscher Informationen kommt.

Übersicht über Auftragsanreicherung

Ein Auftragsergänzungsprozess ist eine Reihe von Aufgaben, um zusätzliche Auftragsdetails durch den Auftragsmitarbeiter Ihres Kunden zu erfassen.

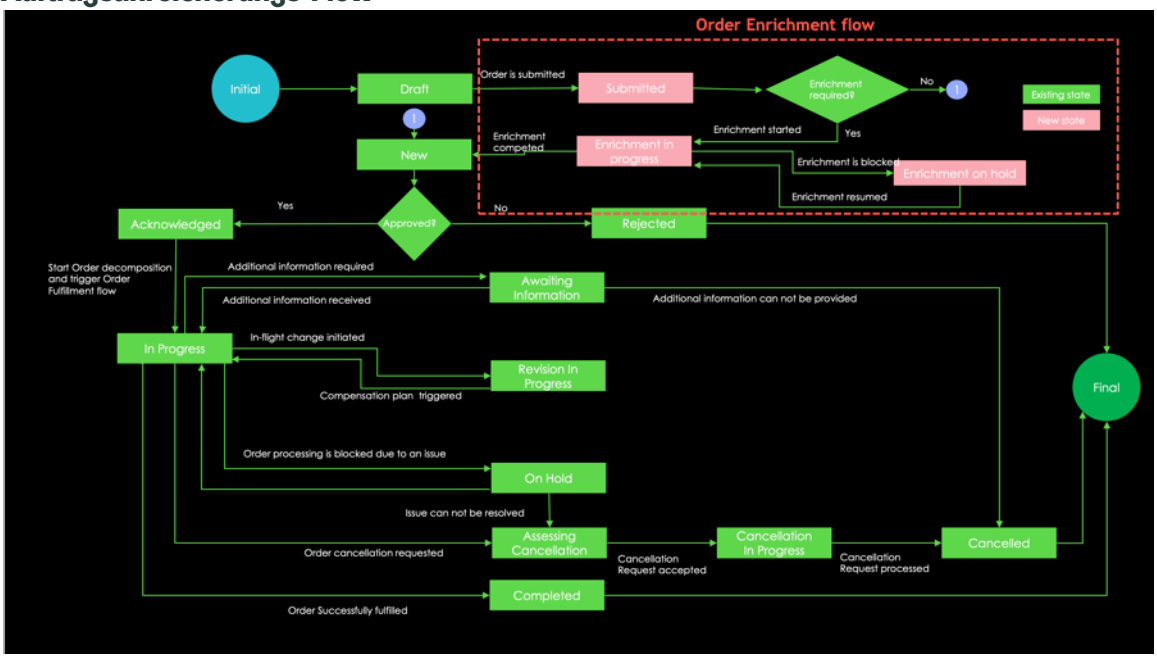
Im aktuellen erweiterten Auftragserfassungsprozess erfasst der Service Desk-Mitarbeiter zuerst die grundlegenden Auftragsdetails, um den Auftragseintrag in vorzunehmen Auftragsmanagement System. Bevor der Auftrag genehmigt wird, setzt sich der Auftragsmitarbeiter mit dem Kunden in Verbindung, um alle erforderlichen Auftragsdetails entsprechend den Geschäftsanforderungen des Kunden zu erhalten.

Funktionsweise des Auftragsanreicherungsprozesses

Es ist nicht erforderlich, alle Aufträge zu ergänzen. Wenn es sich um einen komplexen Produkt- oder Serviceauftrag handelt, entscheidet der Service Desk-Mitarbeiter, den Auftrag zu ergänzen.

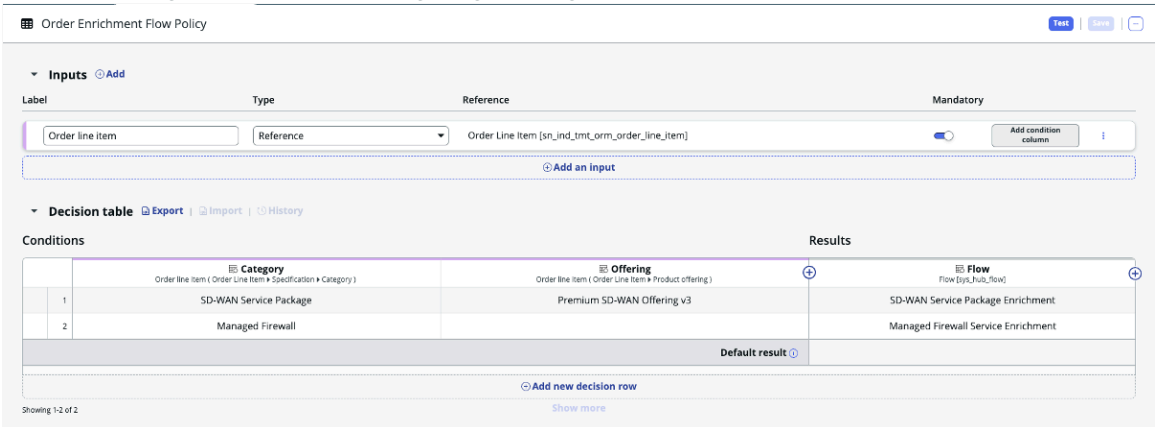
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Auftragsanreicherungs-Flow



Ein Auftragsmitarbeiter erstellt einen Auftrag in Auftragsmanagement Durch Erfassung der grundlegenden Auftragsdetails und der Reihenfolge **Status** Feld ist auf Entwurf festgelegt. Wenn der Auftragsmitarbeiter den Auftrag übermittelt, überprüft das System für jede Auftragspositionselement, ob eine Ergänzung gemäß der in der Entscheidungstabelle definierten Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung erforderlich ist oder nicht.

Entscheidungstabelle für Auftragsergänzungsprozess



Wenn ein Auftragspositionselement für den Ergänzungsprozess gilt, ändert sich der Status des Auftrags einschließlich seiner Einzelposten in Ergänzung in Bearbeitung, und die Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung wird ausgelöst. Der Flow erstellt Auftragsergänzungsaufgaben für diese Auftragspositionen. Wenn die Position nicht für eine Ergänzung geeignet ist, ändert sich der Status der Einzelposition in Neu.

Der Auftragsmitarbeiter überprüft und schließt jede Aufgabe, nachdem er die erforderlichen zusätzlichen Details für die Auftragsaufgliederung angegeben hat. Wenn die Auftragsanreicherung abgeschlossen ist, ändert sich der Status der Auftragspositionen von „Ergänzung in Bearbeitung“ in „Neu“, und der Auftragsstatus ändert sich auch in „Neu“.

Der Auftragsmitarbeiter kann den Auftrag jetzt genehmigen oder ablehnen.

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

Verwalten von Serviceaufträgen

Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services oder für die Post-Sales-Anforderungen für die Services, die für aktiviert und an Kunden zu früheren Daten geliefert wurden.

Serviceaufträge enthalten die Details eines Vorgangs zum Hinzufügen, Ändern oder Trennen der Verbindung, den Ihr Unternehmen für einen Service ausführt, den Sie für einen Kunden rendern. Service Provider erfassen sie über die API „Serviceauftrag öffnen“ aus einem externen Kundenauftragsmanagementsystem einer Drittpartei, oder geben Sie sie direkt in ein ServiceNow AI Platform®.

Ausfallmanagement-Datenmodell

Verwalten und beheben Sie die Verarbeitungsprobleme, die während der Erfüllung eines Kunden- oder Serviceauftrags auftreten. Mit Fallout-Management können Sie die Auftragsverarbeitungsausnahmen identifizieren und einen Ausfalldatensatz erstellen, um das zugrunde liegende Verarbeitungsproblem zu untersuchen und zu beheben. Mit Fallout-Management kann ein Kunden- oder Serviceauftrag bis zum Abschluss fortgesetzt werden.

Das Fallout-Management Das Datenmodell erweitert die Aufgabentabelle. In der folgenden Tabelle sind die Attribute aufgeführt, die für die Verarbeitung von Auftragsausfällen gelten.

Attribute der Auftragsausfalltabelle

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix „FO“, bis zu sieben Ziffern lang.
Zugewiesen an	Bezeichner für die zugewiesene Person, die für die Aktion im Ausfalldatensatz verantwortlich ist.
Erstellt von	Bezeichner für den Ausfalladministrator, der den Ausfalldatensatz erstellt hat.
Erstellungsdatum	Zeitstempel, der Datum und Uhrzeit der Erstellung des Ausfalldatensatzes enthält.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Ausfalldatensatz. Sofern nicht anders angegeben, weist der Ausfallmanager oder Service Desk-Mitarbeiter dem Ausfalldatensatz manuell den entsprechenden Status zu, je nachdem, wo er sich derzeit im Verarbeitungszyklus befindet. **Öffnen** Ausfalldatensatz, der neu ist und derzeit keiner Person zur Bearbeitung zugewiesen ist. **In Bearbeitung** Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. **Angehalten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird. Es kann keine weitere

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

Attribute der Auftragsausfalltabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Wartezeit aufheben. **Auf Informationen warten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. **Gelöst** Ausfallproblem, das gelöst wurde, aber Sie haben es nicht offiziell geschlossen. **Abgeschlossen – fertig** Ausfalldatensatz, der abgeschlossen und geschlossen ist. **Abgebrochen** Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Herkunft von	Bezeichner des ursprünglichen Auftragsaufgabendatensatzes, dem der Ausfalldatensatz zugeordnet ist.
Aktivität	Auflistung der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen in den Feldwerten, die für den Ausfalldatensatz stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status.

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

Attribute der Auftragsausfalltabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Ausfalldatensatz. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

Zugehörige Informationen

Verwalten von Auftragsausfällen

Automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze werden erstellt

Flow Designer

Flows

Erstellen Sie einen Ablauf

Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung in Auftragsmanagement

Mit dem Change Order Management während der Ausführung können Sie Kann Legen Sie fest, wie Changes für Kundenaufträge verwaltet werden, die noch erfüllt werden. Durch die Verwaltung von Changes während der Ausführung kann Ihre Organisation die Betriebskosten senken und eine bessere Kunden-Experience bieten.

Sie können einen Change während der Ausführung für verwenden Ändern Ein Kundenauftrag, der noch in Erfüllung ist. Sie definieren einen Point of no Return (PONR), nach dem der Auftrag keine Änderung akzeptieren kann. Nachdem ein Change in der Ausführung empfangen und genehmigt wurde, bewertet das Auftragsmanagement dynamisch die Auswirkungen des angeforderten Change und generiert automatisch einen Plan, um den Auftrag korrekt zu orchestrieren. Mit Auftragsmanagement, Ihre Organisation kann die Changes während der Ausführung verwalten Einfacher , Reduzieren Sie die Betriebskosten, und bieten Sie eine bessere Kunden-Experience.

Weitere Informationen zum Ändern oder Abbrechen einer Anforderung für einen Auftrag während der Ausführung finden Sie unter Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen.

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

Orchestration-Pläne für Auftragserfüllung

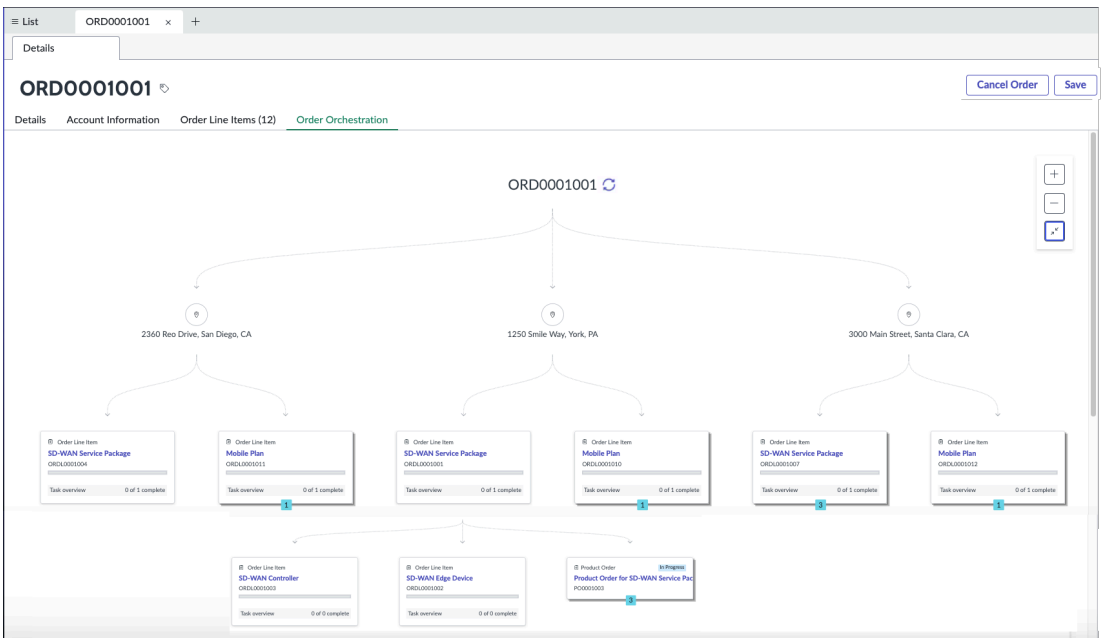
Mithilfe der Anwenderoberfläche für Orchestration Plan (UI) können Sie sicherstellen, dass Sie alle Aufgaben ausführen, die erforderlich sind, um Ihre Kunden-(Produkt-)Aufträge zu erfüllen. Sie können auch die vollständige anzeigen Reihenfolge Hierarchie , Der Status der zugeordneten aufgelösten Aufträge, der Auftragspositionen und der Auftragsaufgaben.

Mit der Orchestration Plan-UI

Als Manager oder Service Desk-Mitarbeiter der Auftragserfüllung sind Sie Verwenden Sie die Orchestration Plan-UI, um nachzuverfolgen Alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag. Sie können auch u se die Anwenderoberfläche, um alle zu überprüfen und zu lösen Probleme für Zugehörige Auftragsaufgabe S Und Domänenauftrag S .

Das folgende Beispiel zeigt die Orchestration-Plan-UI:

Orchestration-Plan-UI



Verwenden Sie die Orchestration Plan-UI, um Folgendes anzuzeigen:

- Eine bildliche Darstellung, die die Hierarchie aller Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag zeigt.
- Die Abhängigkeiten zwischen den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben.
- Der aktuelle Status der zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben innerhalb der Hierarchie.

Mit der Orchestration Plan-UI können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

1. Zeigen Sie eine hierarchische visuelle Darstellung aller Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für den ausgewählten Auftrag an.
2. Öffnen Sie einen Knoten in der Hierarchie, und zeigen Sie die zusätzlichen Details an.
3. Bestimmen Sie den aktuellen Status der zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
4. Identifizieren Sie Auftragsverzögerungen oder -Ausfälle im Auftragserfüllungsprozess, und lösen Sie sie rechtzeitig.

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

Wird Erfüllt Auftrag für mehrere Standorte S

Die Orchestration-Plan-UI ist besonders hilfreich, wenn Sie Kundenaufträge erfüllen, die mehrere Produkte betreffen, die an mehreren Standorten ausgeführt werden. Beispielsweise bestellt ein Kunde das SD-WAN-Servicepaket für seine Standorte San Jose, San Diego, Denver und Dallas. Das bedeutet, dass für jeden der vier Standorte mindestens drei Auftragspositionen vorhanden sind:

- Ein Einzelposten für das SD-WAN-Servicepaket
- Ein Einzelposten für das SD-WAN-Controller-Produkt
- Ein Einzelposten für das SD-WAN-Edge-Produkt

Wenn derselbe Kunde auch ein optionales SD-WAN-Sicherheitsprodukt für jeden Standort bestellt, gäbe es zusätzliche vier Auftragspositionen. Das heißt, da S Eine Auftragsposition für jeden der vier Standorte (San Jose, San Diego, Denver und Dallas).

Um den Erfüllungsprozess für einen Auftrag mit mehreren Standorten zu initiieren, ist die AuftragsmanagementDie Anwendung zerlegt den Auftrag zur Erfüllung in mehrere Domänenaufträge. Die Domänenaufträge sind die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufgliederung generiert werden. Jeder aufgelöste Auftrag verfügt über einen entsprechenden Erfüllungs-Flow mit mehreren Auftragsaufgaben. Um eine Bestellung bis zu den Lieferdaten zu erfüllen, die Sie Ihrem Kunden versprechen, müssen Sie alle zugehörigen Domänenaufträge abschließen und alle zugehörigen Auftragsaufgaben rechtzeitig lösen.

Hinweis:
Um mehr über zu erfahren Auftragsmanagement Datenmodell- und Auftragsaufgliederung, siehe:

- Auftragsmanagement-Datenmodell
- Aufgliederung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Zugehörige Informationen

Orchestration-Pläne überprüfen und Aufträge erfüllen

Überprüfen Sie einen Orderorchestration-Plan

Verwalten von Auftragsausfällen

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben

Risikoverwaltung

Risikoverwaltung Ist ein Risikobewertungstool, das Erfüllungsaufgaben überwacht, das Risikostufe bewertet und Erfüllungsmanager warnt, wenn die zugewiesene Aufgabenzeit gefährdet ist.

Risikoverwaltung Besteht aus mehreren Komponenten in Auftragsmanagement Anwendung, die zusammenarbeiten, um die Abschlusszeit von Aufgaben in einem Erfüllungsplan zu überwachen und zu melden.

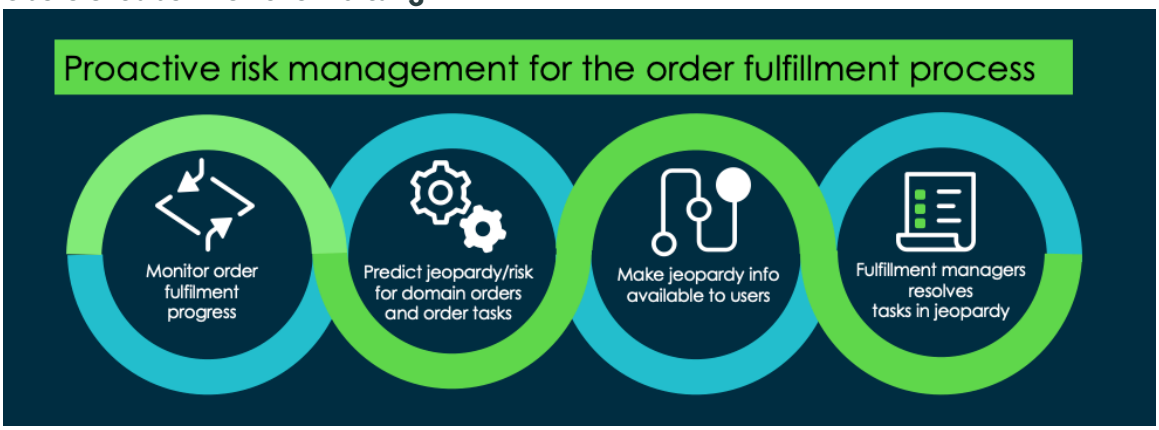
Wenn eine Aufgabe länger dauert als erwartet, bewertet das System den Prozentsatz der Verzögerung und weist eine Risikostufe zu.

In Auftragsmanagement, Einige Kundenaufträge werden voraussichtlich innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens erfüllt. Die Zeitzusage kann Teil eines Vertrags sein, den der Kunde und der Kundenservice-Provider (Customer Service Provider, CSP) unterzeichnet haben, um die Bereitstellung und die Sicherheit von Produkten und Services sicherzustellen. Um einen Auftrag innerhalb des Zieldatums und der Zielzeit zu erfüllen, hängt ein CSP

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

von Auftragsmanagementsystemen ab, um den Erfüllungsfortschritt zu überwachen. Risikoverwaltung Identifiziert proaktiv Verzögerungen und gibt Warnungen frei, die von Erfüllungsmanagern behoben werden können.

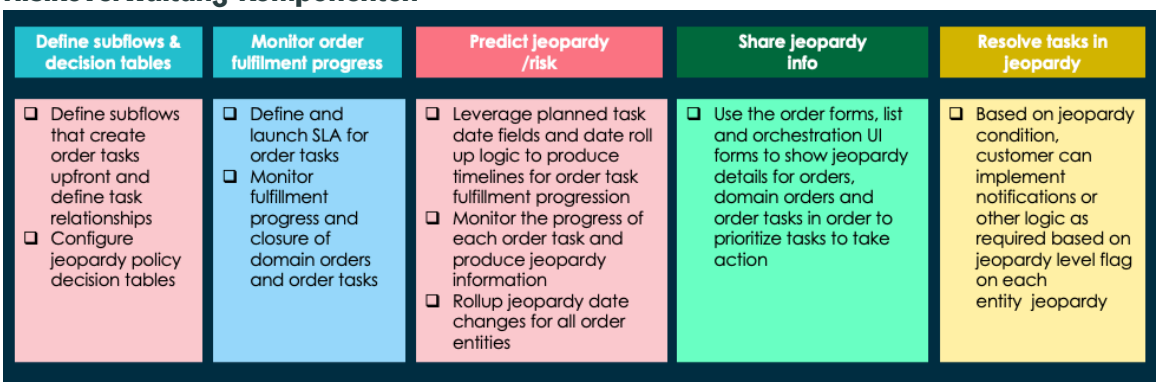
Übersicht über Risikoverwaltung



Funktionsweise von Risikoverwaltung

Risikoverwaltung Verfolgt Aufgaben in einem Auftragserfüllungsprozess. Auftragsaufgabenbeziehungen werden erstellt, und Aufgabendauern werden festgelegt. Geplante Aufgaben werden in den Status Entwurf gesetzt und haben eine Startzeit und eine Endzeit. Wenn eine Auftragsaufgabe erfüllt wird, lösen alle Verzögerungen innerhalb der zugewiesenen Zeit der Aufgabe eine Gefährdungswarnung aus.

Risikoverwaltung-Komponenten

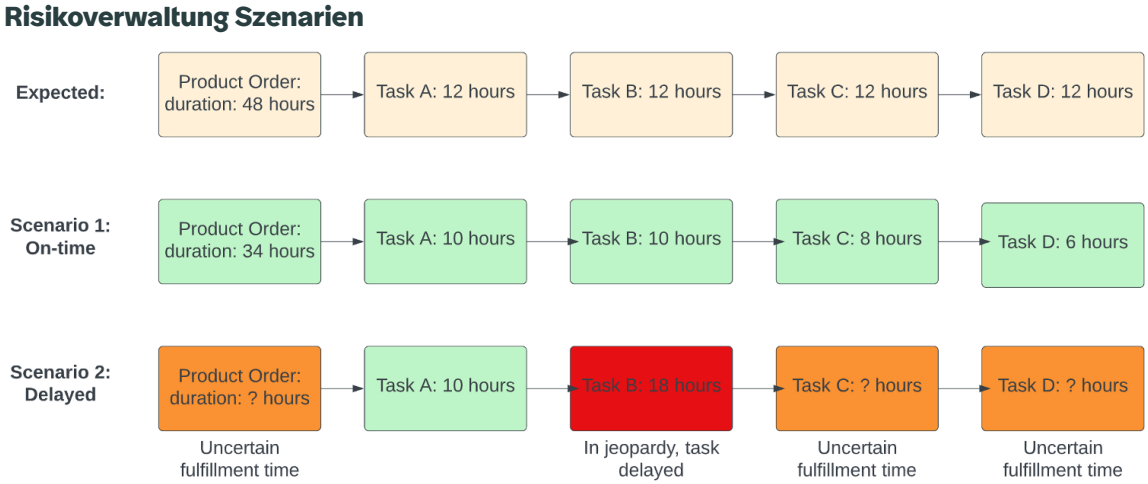


Risikoverwaltung Warnstufen

In Risikoverwaltung, Der Erfüllungsmanager kann für jede Aufgabe verschiedene Ebenen von Warnungen festlegen. Während das System die Aufgabendauer überwacht, löst jede Verzögerung Anpassungen der Gefährdungsstufe von Vorgänger- und Nachfolgeaufgaben im Erfüllungsplan aus.

Die folgende Abbildung zeigt mehrere Risikoverwaltung Konfigurationsbeispiele.

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



Die Risikoverwaltung Das Szenarienbild vergleicht einige Szenarien für Aufgaben mit bestimmten Risikostufen: Erwartet, termingerecht und verzögert. Risikoverwaltung Bewertet alle Aufgaben in einem Workflow und passt die Risikostufe für Aufgaben an, die später im Workflow auftreten.

Nächste Schritte

Verwenden Sie die folgenden Links, um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Risikoverwaltung.

- Risikoverwaltung konfigurieren
- Überwachung Risikoverwaltung

Gefährdungsmanagement wird eingerichtet

Erfahren Sie, wie Sie einrichten und konfigurieren Risikoverwaltung Für Order Management for Telecommunications.

Während der Designzeit müssen Erfüllungsmanager Folgendes ausführen RisikoverwaltungKonfigurations- und Setup-Schritte:

- Erfüllungs-Subflows definieren: Erstellt einen Orchestration-Plan für jede Spezifikation. Erfüllungsmanager können Demodaten-Flow-Aktionen verwenden, um sicherzustellen, dass Auftragsaufgabenbeziehungen erstellt werden.
- Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) definieren: SLA-Definitionen verfolgen, wie viel Zeit jede Auftragsaufgabe benötigt.
- Entscheidungstabellen erstellen: Erstellen Sie Entscheidungstabellen, die Informationen enthalten, einschließlich Dauer der Auftragsaufgabe, Zuweisung der Gefährdungsebene und Aktivierung der Gefährdung.

Definieren Sie Erfüllungs-Subflows

Zu verwenden Risikoverwaltung, Erfüllungsmanager müssen entweder vorhandene Erfüllungs-Subflows neu konfigurieren oder Subflows für jede Spezifikation erstellen.

- Auftragsaufgaben werden im Voraus erstellt: Subflows, die für das Gefährdungsmanagement konfiguriert sind, erstellen Auftragsaufgaben im Voraus und im Status Entwurf.
- Verwenden Sie die Flow-Aktion „Auftrag für geplante Aufgabe erstellen“: In Entscheidungsgenerator, Verwenden Sie die Aufgaben neue Bestellung erstellen.

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

- Aufgabenbeziehungen erstellen: Nachdem alle Auftragsaufgaben erstellt wurden, erstellen Erfüllungsmanager Auftragsaufgabenbeziehungen.
- Erfüllungsfortschritt definieren: Nachdem alle Auftragsaufgaben und Aufgabenbeziehungen erstellt wurden, definieren Sie den Erfüllungsfortschritt.

SLA-Definitionen erstellen

SLA-Definitionen und SLA-Verarbeitungs-Flows sind mit Aufgaben in einem Erfüllungsplan verknüpft und verfolgen und melden Sie die Zeit, die gefährdungsfähige Aufgaben für die Ausführung benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) in Risikoverwaltung.

- SLA-Definitionen: Legen Sie die Startbedingung, die Anhaltebedingung, die Abbruchbedingung und die Rücksetzbedingungen gemäß dem Anwendungsfall fest.
- SLA-Dauer: Die Dauer ist angegeben, damit die Nachverfolgung beim Erstellen des Aufgaben-SLA erreicht werden kann.
- Der SLA-Verarbeitungs-Flow muss definiert werden: Der Kunde kann Demodaten-Flows verwenden, die die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben bei einem SLA-Fortschritt von 50 %, 75 % und 100 % der Aufgaben auslösen.

Link Risikoverwaltung Zu Produkt- und Servicespezifikationen mit Entscheidungsgenerator

Entscheidungstabellen werden zum Verknüpfen und Konfigurieren verwendet Risikoverwaltung Zu Produkt- und Servicespezifikationen in Order Management for Telecommunications.

- Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragspositionen: Gibt die Gefährdungsebene für Auftragspositionen basierend auf dem verzögerten Prozentsatz der Aufgaben zurück.
- Berechnung der Gefährdungsebene der Auftragsaufgabe: Legt die Gefährdungsebene einer Aufgabe basierend auf dem Prozentsatz des Aufgabenabschlusses fest.
- Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer: Definiert die Auftragsdauer und die SLA-Definition der Aufgabe.
- Aktivierungsrichtlinie für Auftragsgefährdung: Definiert, ob für eine Spezifikation Gefährdung aktiviert ist.

Gefährdungsmanagement-Anwendungsfälle

Risikoverwaltung Anwendungsfälle helfen Ihnen, zu erkunden und zu verstehen, wie Jeopardy Management in verschiedenen Szenarien funktioniert Order Management for Telecommunications.

Designzeit-Anwendungsfälle

Anwendungsfälle zur Designzeit erklären einige der Szenarien zum Konfigurieren und Einrichten Risikoverwaltung Für Order Management for Telecommunications.

Anwendungsfall: Geschäftslogik und Workflows konfigurieren

Systemadministratoren möchten Erfüllungs-Subflows mit konfigurieren und definieren Risikoverwaltung Aktionen und Logik.

Definieren Sie Gefährdungslogik mit Workflow-Studio Zum Verknüpfen von Produktspezifikationen und einem Erfüllungs-Workflow.

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

- Erstellen Sie geplante Auftragsaufgaben im Status „Entwurf“.
- Legen Sie Aufgabenbeziehungen fest.
- Erstellen Sie einen Platzhalter für Domänenaufträge.
- Erstellen Sie Beziehungen für Auftragsaufgaben in einem Domänenauftrag.
- Legen Sie den Status der Auftragsaufgabe fest.
- Konfigurieren Sie Tabellen für Gefährdungsentscheidungen.

Laufzeit-Anwendungsfälle

Anwendungsfälle zur Laufzeit erklären einige der Szenarien rund um die Ausführung und Überwachung Risikoverwaltung Für Order Management for Telecommunications.

Anwendungsfall: Unterstützung der Vorhersagegefährdung, die Kundenaufträge überwacht

Erfüllungsmitarbeiter und -Manager verwenden Gefährdungsmanagement-Workflows, um das potenzielle Risiko zu überwachen, dass ein Auftrag kein Fälligkeitsdatum des Kunden aufweist.

- Berechnen Sie geplante Abschlussdaten der Aufgabe und geschätzte Daten.
- Überwachen Sie Auftragsaufgaben anhand von Servicelevel-Vereinbarungen (SLA)
- Löst SLA-Schwellenwerte für Auftragsaufgabe und Auftragspositionen aus.
- Aktualisieren Sie die Gefährdungsstufen nach Bedarf in den Auftragseintragsformularen.
- Rollup der geplanten Daten für abgeschlossene Auftragsaufgaben.

Anwendungsfall: Unterstützung der gestaffelten Auftragsaufgliederung und `Risikoverwaltung`

Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter erwarten, dass jedes Auftreten einer gestaffelten Auftragspositionselemente bei einer gestaffelten Auftragsauftragsaufgliederung die verursacht Risikoverwaltung Workflow-Logik zum Neustart.

- Aufgelöste Auftragspositionen abgeschlossen, die Risikoverwaltung Workflow wird neu gestartet, wenn zusätzliche geplante Aufgaben hinzugefügt werden.
- Neue geplante Aufgaben erhalten ein zugewiesenes Aufgaben-SLA, das für alle wiederholten Aufgaben Benchmark-Tests durchgeführt wird und die Datums-Rollups enthält.

Anwendungsfall: Unterstützung von Aufträgen während der Ausführung und `Risikoverwaltung`

Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter möchten Risikoverwaltung Zum Anhalten von Aufträgen. Wenn die Auftragsüberarbeitung genehmigt wird, wird die Gefährdungsüberwachung neu gestartet.

- Überarbeitung wird ausgeführt, und alle Aufgaben sind angehalten: Gefährdungsüberwachung wird angehalten.
- Auftragsüberarbeitungen genehmigt: aufgabenstatus wechseln von „Warten“ in den vorherigen Status, und bevorstehende Aufgaben werden in einen geplanten Status verschoben.
- Gefährdungslogik berechnet Daten neu: Geplante Daten und geschätzte oder erwartete Daten.

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

- Daten sind Benchmark.
- Datums-Rollup-Logik wird ausgeführt und spiegelt die neuen Start- und Enddaten für geplante und geschätzte Daten wider.

Risikoverwaltung Rollen und Personas

Erfahren Sie mehr über die Rollen und Personas in Auftragsmanagement Kann durch Annahme geändert werden Risikoverwaltung.

Rollen in Risikoverwaltung

In der folgenden Tabelle sind die Rollen und Personas in aufgeführt Auftragsmanagement Wenn Risikoverwaltung Ist aktiviert.

Personas und Rollen in Risikoverwaltung

Persona	Verantwortlichkeiten	Rolle
Systemadministrator	• Konfiguriert Erfüllungs-Flows für Risikoverwaltung. • Konfiguriert alle gefährdungsbezogenen Entscheidungstabellen-Regelsätze, die Richtlinien zur Gefährdungserfüllung definieren. • Konfiguriert SLA-Definitionen (Service Level Agreements) für Aufgaben. • Überprüft und aktualisiert vorhandene Workflows und fügt gefährdende Aktionen hinzu, wenn Aktualisierungen erforderlich sind. • Überprüft und aktualisiert gefährdete Entscheidungstabellen.	Administrator
Auftragserfüllungs-Manager	• Überprüft Daten zu Auftragsgefährdungen auf Auftragsauswirkungen. • Weist dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter Prioritäten für Aufgabengefährdungen zur Lösung zu. • Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen mithilfe gefährdeter Informationen. • Mindert proaktiv Gefährdungsrisiken. • Eskaliert Probleme im Zusammenhang mit Auftragsgefährdungen nach Bedarf.	sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Automatische Übersetzung

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

Personas und Rollen in Risikoverwaltung (Fortsetzung)

Persona	Verantwortlichkeiten	Rolle
Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter	• Verfolgt, überwacht und überprüft den Fortschritt von Auftragsaufgaben auf Gefährdungsdaten und reagiert proaktiv auf potenzielle gefährdungsbezogene Probleme. • Eskaliert Gefährdungsprobleme je nach Bedarf an Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Agent
Serviceauftrags-Manager	• Überprüft Daten zur Gefährdung von Serviceaufträgen auf potenzielle Auswirkungen auf Serviceaufträge. • Weist dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter Prioritäten für Aufgabengefährdungen zur Lösung zu. • Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen durch Nutzung von Gefährdungsinformationen. • Mindert proaktiv Gefährdungsrisiken. • Eskaliert gefährdungsbezogene Probleme nach Bedarf.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Serviceauftrags-Service Desk-Mitarbeiter	• Verfolgt, überwacht und überprüft den Fortschritt der Auftragsaufgabe auf Gefährdungsdaten. • Eskaliert die Auswirkungen auf die Auftragsgefährdung an den Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Automatische Übersetzung

Horizontale Beziehungen zwischen Produkten

Mithilfe einer Kompatibilitätsregel können Sie die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen definieren.

Wenn Sie einen Produktkatalog erstellen, können Sie eine vertikale Beziehung erstellen, die die Beziehung zwischen Ihren übergeordneten und untergeordneten Entitäten ist. Als Produktkatalog-Manager können Sie auch eine horizontale Beziehung aktivieren, die eine Beziehung zwischen einem Produkt zu einem Produkt, einem Produkt zu einem Service oder einem Produkt zu einer Ressource ist, indem Sie Kompatibilitätsregeln im Produktkatalog definieren.

Mithilfe einer horizontalen Beziehung

Die Kompatibilitätsregeln enthalten die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Ihre Kunden können Bestellungen für Enterprise-

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

Produkte aufgeben, bei denen ein Produkt von einem anderen Produkt im gleichen oder einem anderen Produktangebot abhängen kann, z. B. von einem gleichgeordneten oder einem Kollegen.

Sehen wir uns ein Beispiel für eine horizontale Beziehung an, z. B. die Beziehung zwischen dem Voice over Internet Protocol (VoIP) und einem Internetservice. VoIP erfordert eine aktive Internetverbindung, VoIP und ein Internetservice sind jedoch in einer anderen Produkthierarchie definiert. Mit einer horizontalen Beziehung können Sie eine Beziehung zwischen VoIP und einem Internetservice im Produktkatalog definieren, um den Auftragserstellungsprozess für VoIP zu unterstützen und den Auftrag zu erfüllen.

Asynchrone Auftragsverarbeitung für große Kunden- und Verbraucherbestellungen

Wenn Sie Administrator eines Kommunikationsservice Providers (Communications Service Provider, CSP) sind, können Sie ein hohes Volumen von Enterprise-, Multi-Site-Kundenbestellungen und Verbraucherbestellungen unterstützen, indem Sie die asynchrone Auftragsverarbeitung in verwenden ServiceNow® Auftragsmanagement Anwendung.

Übersicht über die asynchrone Auftragsverarbeitung

CSPs unterstützen sowohl Unternehmenskunden als auch Verbraucher. Normalerweise handelt es sich bei den Bestellungen von Enterprise-Kunden um große Bestellungen mit mehreren Standorten, und die Bestellungen von Verbrauchern sind ein hohes Volumen.

Wenn Sie ein Abonnement für das Telekommunikations-Servicemanagement haben, können Sie die API „Produktbestellung öffnen“ verwenden, um eine Bestellung im zu erhalten Auftragsmanagement Anwendung. Die Auftragsverarbeitung durchläuft drei Phasen:

- Auftragsvalidierung
- Auftragserfassung
- Auftragserstellung

Wie die synchrone Auftragsverarbeitung funktioniert

Bei der synchronen Auftragsverarbeitung wird ein Auftrag im empfangen Auftragsmanagement Anwendung über die API. Dann werden die Auftragsdatensätze nach der Auftragsvalidierung gleichzeitig in einer Kundenauftragstabelle erstellt.

Als Administrator können Sie die Auftragsvalidierung für die synchrone Auftragsverarbeitung aktivieren oder deaktivieren, indem Sie festlegen `create_product_order_validation_sync`Und `create_service_order_validation_sync`Systemeigenschaften auf „wahr“ (Standard) oder „falsch“ in ServiceNow AI Platform. Die synchrone Auftragsverarbeitung dauert länger als die asynchrone Auftragsverarbeitung, wenn es um die Erstellung einer großen Anzahl von Kundenauftragsdatensätzen geht.

Wie die asynchrone Auftragsverarbeitung funktioniert

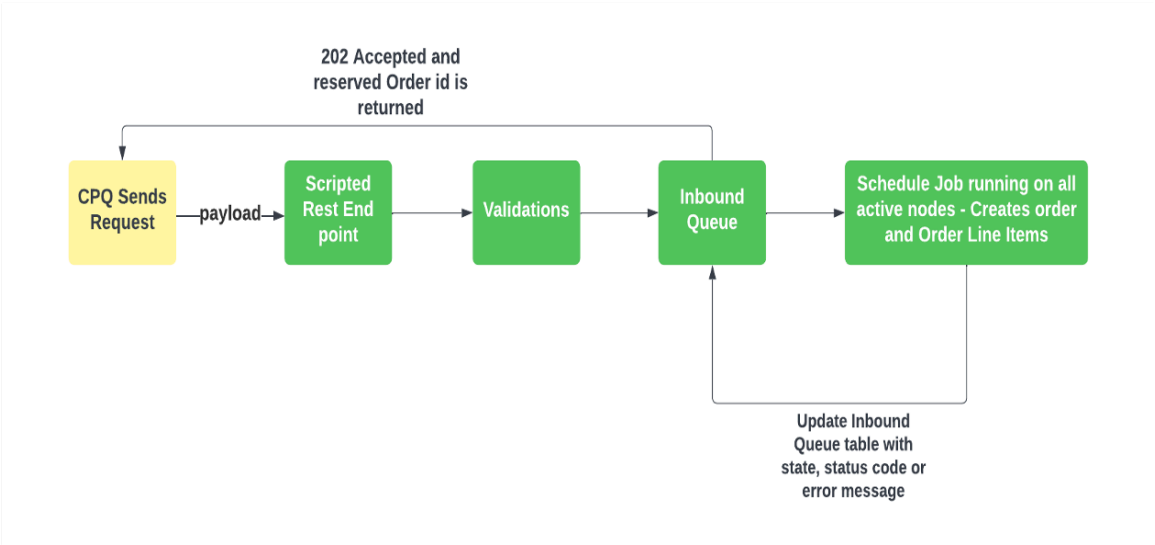
Bei der asynchronen Auftragsverarbeitung werden ein hohes Auftragsvolumen oder eine große Anzahl von Auftragsnutzlasten über die Open API für Produktbestellungen (geskripteter Rest-Endpunkt) in empfangen Auftragsmanagement Anwendung aus den externen CPQ-Systemen (Configure, Price, and Quote). Die Auftragsdetails werden zuerst validiert und dann in die Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] eingefügt. Bei Validierungsfehlern wird in der Antwort eine Fehlermeldung zurückgegeben.

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

Diese Validierung wird von verwaltet *create_product_order_validation_async*Systemeigenschaft für Produktbestellungen und *create_service_order_validation_async*Systemeigenschaft für Serviceaufträge. Diese Eigenschaften steuern die Validierung bei der asynchronen Verarbeitung von Aufträgen, bevor die Aufträge in die Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] eingefügt werden. Der Standardwert ist auf „wahr“ festgelegt.

Wenn die Auftragsdetails erfolgreich validiert wurden, wird eine geplante Aufgabe ausgeführt, um die Datensätze aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] abzuholen, und erstellt dann Einträge in der Kundenauftragstabelle, wie im folgenden Diagramm gezeigt.

Asynchroner Auftragsverarbeitungs-Workflow

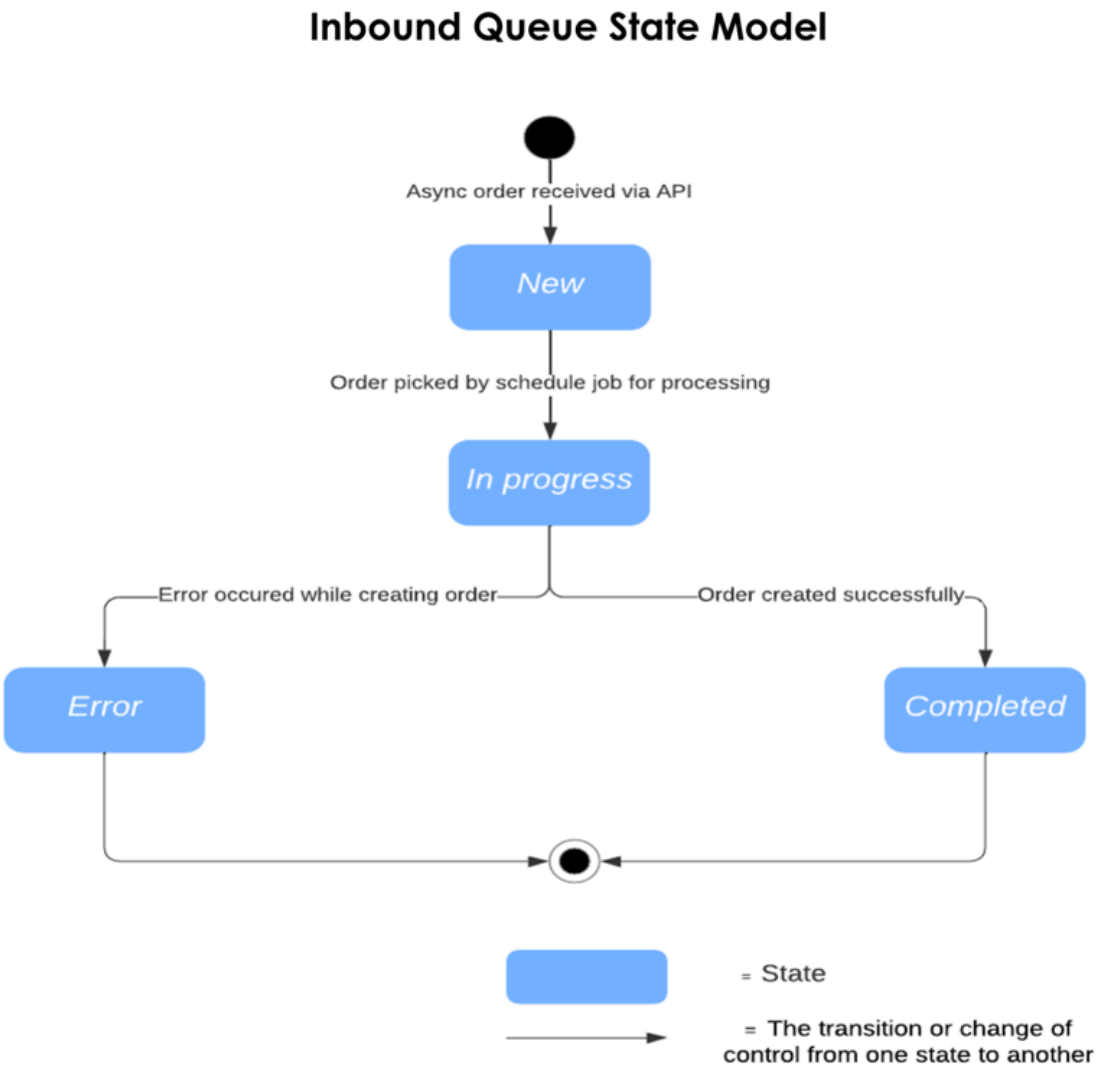


Die asynchrone Auftragsverarbeitung führt die folgenden Schritte aus:

1. Sie müssen die API „Produktbestellung öffnen“ aktivieren. Der neue Parametermodus ermöglicht es der API, die Aufträge synchron oder asynchron zu verarbeiten. Weitere Informationen zur API finden Sie unter Offene API für Produktbestellung .
2. Nachdem Sie ein hohes Auftragsvolumen oder eine große Anzahl der Auftragsnutzlasten über die API „Produktauftrag öffnen“ im asynchronen Modus erhalten haben, werden zuerst die Auftragsdetails validiert. Die Auftragsdetails umfassen das Produktangebot, Auftragspositionselemente, Auftragsspezifikationen, Merkmale von Auftragspositionen und die Spezifikationsbeziehung von Auftragspositionselementen.
3. Nachdem die Validierung der Auftragsdetails abgeschlossen ist, wird für jeden Auftrag ein Eintrag mit einer eindeutigen Datensatz-ID in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] erstellt. Das folgende Diagramm zeigt, wie das Statusmodell für eingehende Warteschlangen funktioniert.

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

Statusmodell der eingehenden Warteschlange



4. Wenn alle Aufträge in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] erfasst werden, wird eine geplante Aufgabe ausgeführt, um die Kundenaufträge für die Datensätze im Status „Neu“ zu erstellen.

Aufträge für aufgeteilte 5G-Netzwerke

Ein Kommunikationsservice Provider (Communication Service Provider, CSP) kann 5G-Services im technischen Katalog definieren und die Erstellung und Erfüllung dieser Aufträge für ein aufgeteiltes Netzwerk verwalten.

Netzwerkaufteilung

Die Netzwerkaufteilung bezieht sich auf eine Methode zum Partitionieren eines physischen Netzwerks in mehrere separate Netzwerke. Diese separaten Netzwerke werden als Segmente bezeichnet.

Durch die Aufteilung eines 5G-Netzwerks kann ein CSP die folgenden Aufgaben ausführen:

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

- Erstellen und verwalten Sie die Schichtvorlagen mit den erforderlichen Segmentattributen in ihrem Produktkatalog.
- Unterstützen Sie die Segmentspezifikationen, indem Sie die Segmentvorlagen verwenden, um die Segmentservices zu definieren.
- Unterstützen Sie die Erfassung von Schichtreihenfolgen aus externen Systemen über die vorhandene Produktbestellungs-API.
- Zerlegen Sie die Schichtreihenfolgen, und lösen Sie die Erfüllungs-Workflows für die zerlegten Aufträge aus.
- Lösen Sie die südseitigen Schichtreihenfolgen mit südseitigen Attributen für südseitige Systeme wie Network Slice Management Function (NSMF) aus, indem Sie die offene API für Serviceaufträge verwenden.

Wie eine Teilungsreihenfolge verwaltet wird

Ein Produktkatalog-Administrator erstellt Vorlagen im Produktkatalog, indem er die Vorlagenmerkmale und Vorlagenmerkmalsoptionen definiert. Wenn der Produktkatalog-Administrator die Erstellung der Vorlagen abgeschlossen hat, wird sie im Produktkatalog veröffentlicht. Mit diesem Prozess kann der Produktkatalog-Administrator Vorlagen für die verschiedenen Arten von Segmenten mit den Segmentattributen und Attributwerten für die 5G-Netzwerkservices erstellen.

Als Nächstes ordnet der Produktkatalog-Administrator die Schichtvorlagen den verschiedenen Spezifikationskategorien zu. Der Produktkatalog-Administrator führt die Zuordnung mithilfe der Tabelle „Richtlinienentscheidung für Vorlagenauswahl“ im Entscheidungsgenerator durch. Die zugeordneten Vorlagen werden automatisch im Servicespezifikationsformular ausgefüllt, wenn ein Anwender eine Spezifikationskategorie auswählt. Eine Beschreibung der Formularfelder „Servicespezifikationen“ finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

Hinweis:

- Wenn eine Spezifikationskategorie mehreren Vorlagen zugeordnet ist, wird davon ausgegangen, dass sich die zuletzt veröffentlichte Vorlage in der Servicespezifikation befindet.
- Wenn eine Spezifikationskategorie keinen Vorlagen zugeordnet ist, wird davon ausgegangen, dass sich die Standardzuordnung von Kategorie zu Vorlage in der Servicespezifikation befindet.

Der Produktkatalog-Manager verwendet dann die Vorlagen, um die neuen Spezifikationen für die 5G-Services zu definieren.

Nachdem die 5G-Servicespezifikationen erstellt wurden, können sie im Prozess zur Erstellung und Erfüllung der Schichtreihenfolge verwendet werden. Der 5G-Schichtbestellungsprozess folgt dem vorhandenen Auftragsgenehmigungs-, Aufgliederungs- und Erfüllungsprozess in Auftragsmanagement Anwendung.

Externe Produktbestands-ID

Sie können eine Produktbestand-ID aus verwenden Externe CPQ-Systeme (Configure, Price and Quote) in der AuftragsmanagementAnwendung zum Abschließen des Auftragserfüllungs-Flows für verschiedene Aktionen für die Produkt- und Serviceaufträge.

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

Übersicht über die externe Produktbestands-ID

Wenn Sie verwenden Auftragsmanagement Anwendung , Können Sie verwenden Erweiterte offene APIs des TM Forums zum Erstellen, Ändern, Trennen, Aussetzen und Fortsetzen von Produkt- und Serviceaufträgen. Nach dem Auftragserfassungs- und -Erfüllungsprozess werden die vom System generierten IDs für die Produktbestandsdatensätze erstellt, um zukünftige Anforderungen für den Bestand für verschiedene Auftragsaktionstypen zu verwalten.

Mit einer externen ID

Mit Unterstützung einer externen Bestands-ID können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erfassen Sie die externe Produktbestands-ID in Auftragsmanagement System über den P Roduct und S Service O Rder-APIs.
- Speichern Sie die externe Bestands-ID in einer neuen Tabelle für neue Aufträge, und ordnen Sie sie den Produktbestandsdatensätzen zu, die nach der Auftragserfüllung erstellt wurden. Aktualisieren Sie auch die ID in der Tabelle „externer Produktbestand“ für alle Überarbeitungen während der Ausführung S Während des Auftragserfüllungsprozesses.
- Zulassen, dass externe CPQ- oder südseitige Systeme die externe Bestands-ID verwenden, um Bestellungen für den Produktbestand im Auftragsmanagementsystem zu übermitteln, zu ändern, zu trennen, auszusetzen und fortzusetzen.

Hinweis:
Sie können die externe Produktbestand-ID auch dem Produktbestandsdatensatz zuordnen, indem Sie die API „Produktbestand öffnen“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Product Inventory Open API .

Kundenverträge und Berechtigungen

Die Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung für Kundenservice-Management (CSM) Bietet eine Lösung zum Standardisieren, Organisieren, Verwalten und Verwenden von Verträgen und Berechtigungen.

Kundenverträge und Berechtigungen – Übersicht

Sie können verwenden Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung zum Verwalten von Verträgen vom ersten Angebot bis zur Vertragsfinalisierung direkt im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich. Sie können auch Änderungen des Lebenszyklus von Kundenverträgen und -Berechtigungen, Umfangsänderungen und Stornierungen verwalten. Die Anwendung ermöglicht die Nachverfolgung von Berechtigungen und verbessert die Vertrags-Compliance.

Ein Kundenvertrag fungiert als Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Organisation. Ein Vertrag enthält die Verbraucher- oder Kontodetails, die abgedeckten Produkte und die Vertragslaufzeit. Vertragspositionen speichern Informationen im Zusammenhang mit dem Produkt oder den Services, die im Rahmen des Vertrags erworben wurden.

Verträge und Berechtigungs-Workflows helfen bei der effizienten Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Kundenverträgen und Berechtigungen. Mit den Workflows in dieser Anwendung können Sie Verträge und Berechtigungen generieren, ändern und verlängern.

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

Kundenverträge und Berechtigungen – Vorteile

– Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Zeigen Sie Verträge und Berechtigungen in an, und verwalten Sie sie Mitarbeiterbereich.	Kundenverträge und Berechtigungen verwenden	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter
Richten Sie Beziehungen zu vorhandenen Kundendaten wie verkauften Produkten und Installationsbasiselementen ein, indem Sie dem allgemeinen Datenmodell die Vertrags- und Berechtigungsdaten hinzufügen.	Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu	Kundenservice-Manager
Unterstützen Sie die Kundenanforderungen, indem Sie Funktionen implementieren, die von Account-basierten Supportberechtigungen bis zu Verträgen reichen, die Servicepläne mit komplexer Berechtigungsabdeckung enthalten.	Ändern einer Berechtigung	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter, Vertriebsmitarbeiter
Kunden können Verträge erstellen, um Abonnement-, Support- und Wartungsverträge zu verwalten. Kunden können diese Verträge aus Produktbestandsdatensätzen erstellen und diese Verträge auch verwalten, indem sie sie ändern, verlängern oder stornieren.	Erstellen und Verwalten von Abonnementverträgen	Kundenservice-Manager
Integriert Produktkatalog-Management, Auftragsmanagement und Vertragsmanagement, um eine nahtlose Funktion zur Unterstützung des Verkaufs von Serviceverträgen und Berechtigungen bereitzustellen.	Integration mit Kundenservicemanagement-Modulen	Kundenservice-Manager
Verwalten Sie Änderungen an Verträgen und Berechtigungen. Wenn der Kunde Verträge ändern möchte, z. B. Änderungen der Abdeckung oder andere spezifische Bedingungen, können diese Änderungen über das Auftragsmanagement verwaltet werden. Sie können sie auch basierend auf Ihren Anforderungen anhalten, fortsetzen und stornieren.	Verträge und Berechtigungen werden geändert	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter, Vertriebsmitarbeiter
Ermöglicht den vollständigen End-to-End-Vertriebs- und Auftragsverwaltungsprozess, um neue Kundenverträge und -Berechtigungen zu generieren.	Neue Kundenverträge und -Berechtigungen werden generiert	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter, Vertriebsmitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Kundenverträge und Berechtigungen finden Sie unter:

- Kundenverträge und Berechtigungen konfigurieren
- Kundenverträge und Berechtigungen verwenden

Automatische Übersetzung

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

Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Die ServiceNow® Lead-to-Cash-Prozessmanagement Die Anwendung unterstützt Vertriebsteams, indem sie eine konsolidierte Ansicht aller kritischen Vertriebsdaten und -Aktivitäten bereitstellt.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Übersicht

Lead-to-Cash-Prozessmanagement Ist eine zentrale Befehlszentrale in Echtzeit, die Informationen aus verschiedenen Quellen wie CRM-Plattformen (Customer Relationship Management) und ERP-Plattformen (Enterprise Resource Planning) in einem dynamischen Dashboard zusammenfasst.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwender

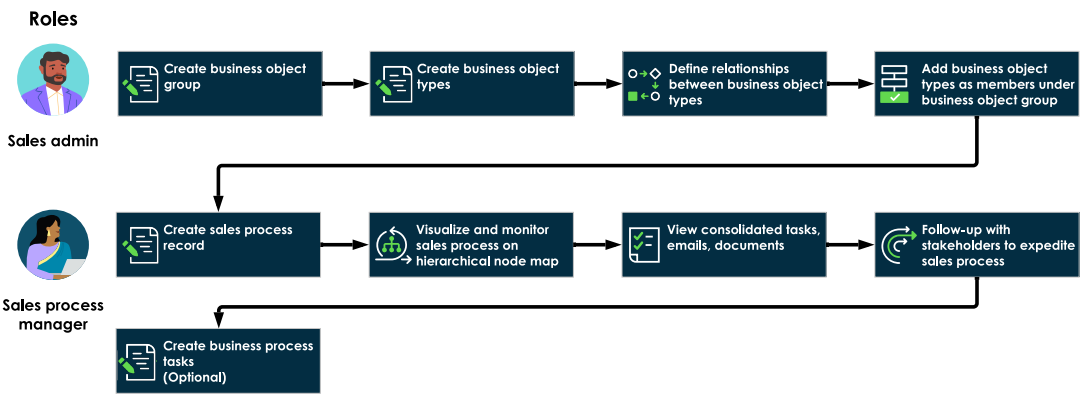
Anwender

Anwender	Beschreibung
Vertriebsadministrator Vertragsadministrator	Definieren und erstellen Sie den Vertriebsprozess und die Beziehungen zwischen den Vertriebsentitäten, die mit überwacht werden sollen Lead-to-Cash-Prozessmanagement.
Vertriebsprozessmanager	Erstellen Sie Vertriebsprozessdatensätze für einen Account, und überwachen, verwalten und verfolgen Sie Aufgaben.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Workflow

Die folgende Abbildung beschreibt die Aufgaben, die bei der Konfiguration und Verwendung von erforderlich sind Lead-to-Cash-Prozessmanagement Dient zur Überwachung des End-to-End-Vertriebsprozesses über eine einzige Schnittstelle.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Workflow



1. Vertriebsadministratoren erstellen in eine Geschäftsobjektgruppe Next Experience UI, ist eine logische Entität, die Ihren Geschäftsprozess und die beteiligten Entitäten definiert. Beispiel: Order-to-Cash.
2. Erstellen Sie Geschäftsentitäten (Geschäftsobjekttyp), die Sie in Ihrem Vertriebsprozess überwachen möchten, und definieren Sie Beziehungen zwischen ihnen.
3. Fügen Sie die Geschäftsentitäten als Mitglieder der Geschäftsobjektgruppe hinzu.

Automatische Übersetzung

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

4. Der Vertriebsprozessmanager erstellt Vertriebsprozessdatensätze in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
5. Vertriebsprozessmanager erstellen Vertriebsprozessdatensätze zur Überwachung eines Kundenaccounts. Es wird ein Dashboard erstellt, das die hierarchische Knotenzuordnungsansicht der Jobangebote, Angebote, Aufträge und anderen zugehörigen Entitäten enthält.
6. Verwalten Sie Aufgaben, Status, Dokumente und E-Mails im Zusammenhang mit den Geschäftsentitäten, und verfolgen Sie die entsprechenden Teams, um den Prozess zu beschleunigen.
7. Verfolgen Sie andere Aufgaben auf der Ebene des Vertriebsprozessdatensatzes, indem Sie Geschäftsprozessdatensätze erstellen.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Vorteile

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine hierarchische Beziehung zwischen Vertriebsentitäten mithilfe integrierter oder anwenderdefinierter Geschäftsobjekte, die die Struktur und strategischen Ziele Ihrer Organisation widerspiegeln.	Erstellen Sie Geschäftsobjekte, und richten Sie Beziehungen zwischen den Entitäten ein	Vertriebsadministrator
Passen Sie die Anzahl der Ebenen und Kachelinhalte auf der Knotenzuordnung an, um die Klarheit und Kontrolle zu verbessern, damit sich die Vertriebsprozessmanager auf relevante Daten konzentrieren und effektiv durch komplexe Vertriebsprozesse navigieren können.	Passen Sie das Vertriebsprozess-Dashboard an	Vertriebsadministrator
Wählen Sie übergeordnete Entitäten (z. B. Opportunity, Angebot oder Auftrag) und untergeordnete Entitäten (z. B. Angebotspositionen oder Auftragspositionen) aus, um eine anwenderdefinierte Ansicht des Vertriebslebenszyklus zu erstellen, die die Struktur und die Bedürfnisse jedes Accounts widerspiegelt. Mit dieser Fähigkeit können Sie nur relevante Datensätze nachverfolgen, wodurch das Rauschen reduziert und der Fokus verbessert wird.	Erstellen Sie Account-spezifische Vertriebsprozessdatensätze	Vertriebsprozessmanager
Erhalten Sie End-to-End-Transparenz des definierten Vertriebsprozesses durch eine konsolidierte Ansicht, die einen Echtzeit-Snapshot von Verkaufschancen, Angeboten, Aufträgen und zugehörigen Entitäten bietet. Die Möglichkeit, die Details einer Entität anzuzeigen, macht es erforderlich, zwischen Systemen umzuschalten.	Konsolidierte Ansicht und Knotenhierarchie zur Überwachung eines Vertriebsprozesses	Vertriebsprozessmanager
Passen Sie an, welche Entitäten aktiv nachverfolgt werden, indem Sie Datensätze verknüpfen und lösen oder ändern, wie Datensätze verknüpft werden, um sich auf relevante Vertriebsaktivitäten zu konzentrieren.	Verknüpfen Sie Datensätze, und heben Sie die Verknüpfung auf	Vertriebsprozessmanager

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

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Optimieren Sie die Kommunikation, das Aufgabenmanagement und die Dokumentation, um die Entscheidungsfindung zu beschleunigen und die funktionsübergreifende Ausrichtung und Zusammenarbeit zu verbessern, ohne den Arbeitsbereich verlassen zu müssen.	Zeigen Sie konsolidierte E-Mails und Aufgaben an, erstellen Sie Prüflisten und Anhänge, und verwenden Sie den integrierten Chat	Vertriebsprozessmanager

Empfehlungen für weitere Themen

Die folgenden Themen enthalten weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Lead-to-Cash-Prozessmanagement:

- Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren
- Lead-to-Cash-Prozessmanagement verwenden
- Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Referenz

Sequenzen zur Kundenbindung

Sequenzen zur Kundenbindung Ist ein Playbook, das aus einer Reihe automatisierter und manueller Aktivitäten besteht, die eingerichtet werden können, um Leads und Kunden in jeder Phase ihrer Beziehung mit Ihrem Unternehmenüber verschiedene Kanäle zu interagieren.

Sequenzen zur Kundenbindung – Übersicht

Verwenden ServiceNow® Sequenzen zur Kundenbindung Bereitstellung strukturierter Pläne für Vertriebsmitarbeiter für Interessenten, die dazu beitragen, konsistente Messaging und effektive Behandlung von Einwänden sicherzustellen. Durch die Standardisierung wiederholter Aufgaben können sich Mitarbeiter auf Aktionen mit hohem Wert konzentrieren.

Sequenzen zur Kundenbindung Anwender

Anwender

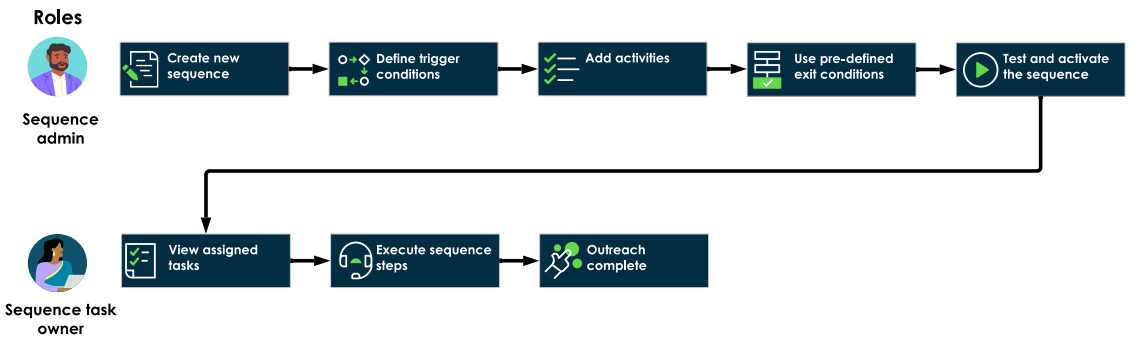
Anwender	Beschreibung
Sequenzadministrator, Sequenzautor (Z. B. Vertriebsadministrator, Vertriebsentwicklungsmanager (SDR))	Erstellt mehrstufige Sequenzen mit Workflow-Studio Und definiert Auslöser (Startbedingungen), Aktivitäten (z. B. Anrufversuche) und Austrittsbedingungen.
Besitzer der Sequenzaufgabe (Beispiel: Vertriebsmitarbeiter, Customer Success Manager, Telesales-Vertreter)	Zeigt Sequenzaufgaben an, die ihnen zugewiesen sind, und führt gezielte Outreach-Strategien aus, häufig mit einer Kombination aus E-Mails, Telefonanrufen und Social Media, um Interessenten zu interagieren und sie mithilfe der vordefinierten Sequenzschritte durch die Anfangsphasen des Vertriebstrichters zu bewegen.

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

Sequenzen zur Kundenbindung – Workflow

Die folgende Abbildung beschreibt die Aufgaben, die bei der Konfiguration und Verwendung von erforderlich sind Sequenzen zur Kundenbindung.

Wird erstellt und verwendet Sequenzen zur Kundenbindung



1. Erstellen Sie als Sequenzadministrator eine Kundeninteraktionssequenz, z. B. eine Lead-Nurturing-Sequenz aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Definieren Sie die Sequenzparameter:
   - Auslöserbedingungen (z. B. wenn ein neuer Lead erstellt wird)
   - Sequenzschritte (z. B. Anruf, Nachverfolgung, E-Mail)
   - Schritthäufigkeit (z. B. drei Tage zwischen Schritten warten)
   - Austrittsbedingungen (z. B. Lead-Konvertierung oder Disqualifizierung)
3. Testen und aktivieren Sie die Sequenz.
4. Jeder Datensatz, der die Auslöserbedingung erfüllt, wird der Sequenz hinzugefügt, und eine Sequenzaufgabe, die dem Datensatz zugeordnet ist, wird erstellt. Wenn beispielsweise ein neuer Lead-Datensatz im System erstellt wird, wird die Sequenz ausgeführt, und es wird eine Sequenzaufgabe generiert.
5. Zeigen Sie als Besitzer einer Sequenzaufgabe die zugewiesene Sequenzaufgabe an, und schließen Sie die Reihe der vordefinierten Aktivitäten ab, die Teil dieser Aufgabe sind. Zum Beispiel:
   - Tag 1: Rufen Sie den Interessenten an
   - Tag 4: Tätigen Sie einen Folgeanruf, und verwenden Sie einen Fragebogen, um weitere Informationen zu sammeln
6. Die Sequenzaufgabe wird in den Status Geschlossen versetzt, wenn alle Sequenzschritte abgeschlossen wurden oder die vordefinierte Exit-Bedingung erfüllt ist.

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

Sequenzen zur Kundenbindung – Vorteile

Sequenzen zur Kundenbindung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
• Konfigurieren Sie Sequenzen mit Workflow-Studio Um die Abhängigkeit von Entwicklern zu reduzieren. • Stellen Sie Vertriebsmitarbeitern für jeden potenziellen Kunden einen strukturierten mehrstufigen Plan bereit, damit sie genau wissen, wann sie anrufen, eine E-Mail senden oder eine Social Media-Nachricht senden sollen. • Personalisieren Sie die Kontaktaufnahme, indem Sie den Namen, das Unternehmen und andere Details eines potenziellen Kunden einfügen. • Sorgen Sie für konsistente Messaging und effektive Behandlung von Einwänden, indem Sie Teams klar definierte Schritte bereitstellen, die sich dynamisch an Kundenantworten anpassen.	Keine Code-Schnittstelle zum Erstellen von Kundeninteraktionssequenzen	Sequenzadministrator, Sequenzautor
• Steigern Sie die Produktivität, indem Sie sich wiederholende Aufgaben minimieren, damit sich Vertriebsmitarbeiter auf Aktivitäten mit hohem Wert konzentrieren können. • Reduzieren Sie die Wahrscheinlichkeit, dass eine Nachverfolgung verpasst wird, stellen Sie eine konsistente Kontaktaufnahme sicher, und minimieren Sie den manuellen Aufwand, indem Sie vordefinierte Schritte befolgen. • Beschleunigen Sie das Onboarding, indem Sie neuen Vertriebsmitarbeitern die Möglichkeit geben, bewährte Outreach-Strategien aus vorhandenen Sequenzen zu übernehmen.	Vordefinierte Aktivitäten, die an Geschäftszielen und Outreach-Strategie ausgerichtet sind	Besitzer der Sequenzaufgabe

Empfehlungen für weitere Themen

Die folgenden Themen enthalten weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Sequenzen zur Kundenbindung:

- Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren
- Sequenzen zur Kundenbindung verwenden

Automatische Übersetzung

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

- Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten
- Exploring Workflow Studio

Kunden-Selfservice für Vertriebs- und Auftragsmanagement

Unterstützen Sie Ihre Business-to-Business-Kunden, indem Sie Selfservice-Funktionen über das Business Portal aktivieren, um Aufträge zu erstellen und zu verwalten und Auftragsprobleme und -Anforderungen zu übermitteln.

Geschäftsportalübersicht

Das Business Portal ist ein Selfservice-Webportal, das Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B) durch integrierten Zugriff auf Wissensartikel, Community-Foren, Servicekataloge und Chatbots unterstützt. Es basiert auf Kundenservice-Management(CSM) und mit konfigurierbaren Widgets erstellt.

B2B-Kunden können die folgenden Auftragsverwaltungsaufgaben über das Business Portal ausführen:

- Durchsuchen Sie Produkte, und erstellen Sie Bestellungen.
- Erstellen und zeigen Sie Fälle für ihre Aufträge an.
- Zeigen Sie Auftrags- und Auftragsfalldetails an, z. B. den Auftragsstatus.
- Zeigen Sie die Liste der Produktbestände an, die Ihrem Account zugeordnet sind, und verfolgen Sie sie.
- Verwalten Sie Produkte oder Services mithilfe von Servicekatalogen.

Hauptvorteile

- Stellen Sie Auftragsverwaltungsfunktionen, die Ihre Vertriebsmitarbeiter verwenden, direkt für Ihre B2B-Kunden bereit
- Reduzieren Sie die Kundenabhängigkeit von Kundenservicemitarbeitern bei routinemäßigen Bestellanfragen und bei Auftrags-Problemen wie Mengen- oder Lösungskonflikten
- Verbessern Sie die Problemlösungszeit und die Kundenzufriedenheit
- Elemente und Konfigurationen beibehalten, die dem Einkaufswagen hinzugefügt wurden
- Fügen Sie Bestellanweisungen hinzu, während Sie eine Bestellung aufgeben
- Laden Sie die Einkaufswagenzusammenfassung im PDF-Format zur Überprüfung durch Stakeholder herunter
- Überprüfen Sie die Nutzungsbedingungen, und geben Sie Versand- und Rechnungsadressen an, bevor Sie eine Bestellung aufgeben

Business Portal-Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Verwaltet und verwaltet das Business Portal und installiert neue Plugins, um neue Funktionen zu aktivieren.

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

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Kunden	B2B-Kunden durchsuchen den Produktkatalog, bestellen Produkte, erstellen Fälle, bestellen sie, um Änderungen an Aufträgen und Auftragspositionen anzufordern, und zeigen Sie Details zu Auftragsfällen an.

Empfehlungen für weitere Themen

Die folgenden Themen enthalten weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des Geschäftsportals:

- Erste Schritte mit dem Geschäftsportal: Configure Business Portal
- Using the Business Portal (Alle Funktionen und Fähigkeiten)
- Konfigurieren des Business-Portals
- Kunden-Selfservice über das Geschäftsportal
- Business Portal user roles

Partner-Beziehungsmanagement

Erfahren Sie, wie Partner-Beziehungsmanagement Mit der Anwendung können Unternehmen Kanalpartner einstellen und einbinden, um ihre Produkte und Services zu verkaufen, um ihr Geschäft zu erweitern und zu verbessern.

Übersicht über Partner-Beziehungsmanagement

Channel-Partner optimieren und helfen bei der Verwaltung des Vertriebsprozesses eines Produkts oder Services für ein Unternehmen. Die PRM Die Lösung bietet Tools zur Verwaltung des End-to-End-Partnerlebenszyklus.

PRM Ermöglicht ein effizientes und kontinuierliches System für die Partnerinteraktion und -Zusammenarbeit mit dem Unternehmen, um wichtigen Support zu bieten. Die PRM Das System ermöglicht das Partner-Onboarding, das Lebenszyklusmanagement und verbessert die allgemeine Zusammenarbeit zwischen Channel-Partnern und Unternehmen. Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie unter Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement.

Die Zusammenarbeit verbessert Fallmanagement-Lösungen und ermöglicht es Partnern, sich beim Partnerportal anzumelden, um Bedenken oder Abfragen zu melden und direkt mit dem Unternehmen zu kommunizieren. Dies bietet bessere Lösungen, die zu einer verbesserten Zusammenarbeit von Unternehmen und Partnern führen.

Im Partner-Ökosystem sind Channel-Partner wie Händler und Systemintegratoren entscheidend, um die Reichweite eines Unternehmens zu erweitern und den Kundenerfolg zu fördern. Channel-Partner müssen häufig Betriebs-, Vertriebs- und servicebezogene Probleme direkt beim Unternehmen melden. Ohne ein strukturiertes System für Services und Zusammenarbeit erleben Partner jedoch Verzögerungen, Ineffizienzen und Reibungen, die sich sowohl auf die Zufriedenheit der Partner als auch auf die Geschäftsergebnisse auswirken. Die PRM Die Lösung kann eine Brücke zwischen den Kanalpartnern und Unternehmen aufbauen.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfall

ABC Systems, ein globaler Technologiehändler und Implementierungskanalpartner für XYZ-Lösungen (Enterprise), ist in Nordamerika mit Hunderten von aktiven Kundeninteraktionen tätig. Die Beratungs- und Bereitstellungsteams von ABC sehen sich häufig Herausforderungen an, die direkten Support von XYZ erfordern, z. B. Klärung von Lizenzierungsmodellen oder Produktkonfigurationen. Mit Partner-Beziehungsmanagement Lösung, ABC muss sich nicht mehr auf Ad-hoc-E-Mails, informelle Eskalationskanäle oder mehrere Sitzungen verlassen, die zu Verzögerungen führen.

Mit Partner-Beziehungsmanagement Lösung kann der Kanalpartner ABC Folgendes tun.

- Übermitteln und verwalten Sie Supportfälle über das Partnerportal, das für einfachen Zugriff und Fallnachverfolgung konzipiert ist.
- Profitieren Sie von einer rollenbasierten Experience, bei der Manager und Mitarbeiter von Channel-Partnern unabhängig voneinander Fälle melden und den Status überwachen können, ohne von Unternehmenskontakten abhängig zu sein.
- Verschaffen Sie sich durch personalisierte Dashboards Einblick in die Programmteilnahme und Supportaktivitäten.
- Verwenden Sie das einheitliche Partnerdatenmodell, um sicherzustellen, dass Berechtigungen und die Teilnahme an den Partnerprogrammen von XYZ genau nachverfolgt und leicht zugänglich sind.

Mit Partner-Beziehungsmanagement Lösung kann das Unternehmen XYZ Folgendes tun.

- Zeigen Sie Fälle an, die vom Kanalpartner ABC in einem zentralen Arbeitsbereich erstellt wurden, und erfüllen Sie sie.
- Leiten Sie Zuweisungen an die entsprechenden Support-Mitarbeiter weiter.
- Verfolgen Sie die Interaktionsebenen von Channel-Partnern in ABC über Echtzeit-Dashboards.

Durch Optimierung von Support und Zusammenarbeit durch PRM, ABC reduziert die Lösungszeit, verbessert die interne Effizienz und stärkt die Partnerschaft mit XYZ.

Hauptvorteile von PRM

Die Partner-Beziehungsmanagement Die Lösung bietet die folgenden Vorteile.

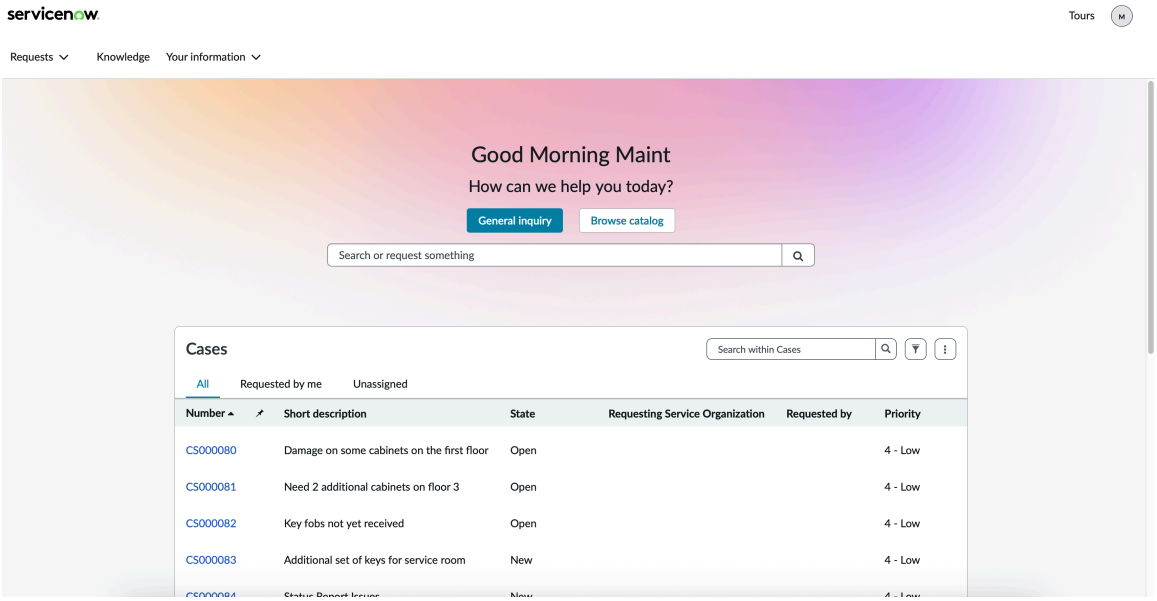
- Verbessert die Partner-Experience: Unterstützen Sie das Partner-Onboarding und das Lebenszyklusmanagement, um ein verbessertes Interaktionssystem zwischen Channel-Partnern und Unternehmen bereitzustellen. Dies erhöht die Zufriedenheit der Partner und reduziert die Onboarding-Zeit.
- Umsatz und Umsatz steigern: Optimieren und verbessern Sie die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und ihren Partnern, um den Umsatz und die Leistung von Partnern zu erhöhen, um höhere von Partnern initiierte Einnahmen und effiziente Umrechnungsraten für Geschäftsabschlüsse zu ermöglichen.
- Steigern Sie die betriebliche Effizienz: Bieten Sie Einblick in das Partner-Ökosystem, und ermöglichen Sie Partnern, ihr Geschäftsziel zu erreichen, um manuelle Eingriffe zu reduzieren und den Partner-Selfservice zu erhöhen.

Partnerportal

Mit dem Partnerportal können Channel-Partner Fälle erstellen, externe Mitglieder als Mitarbeiter registrieren und Wissensartikel anzeigen.

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

Weitere Informationen zum Partnerportal finden Sie unter Mit Partner Relationship Management.



Zugehörige Informationen

- Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement
- Mit Partner Relationship Management
- Referenz für Partner-Beziehungsmanagement

Rücksendegenehmigung für Waren

Mit der Warenrückgabe-Autorisierung (Return Merchandise Authorization, RMA) können Sie Fälle für Installationsbasiselemente erstellen. Es bietet vereinfachte Prozesse, kürzere Bearbeitungszeiten und einen einheitlichen Workflow.

Die Anwendung „RMA-Fallmanagement“ enthält den RMA-Falltyp. Dieser Falltyp bietet die Möglichkeit, mehrere Installationsbasiselemente als Fallpositionen in einem RMA-Falldatensatz zu referenzieren.

Mithilfe von Fallpositionen können mehrere Probleme für denselben RMA-Fall nachverfolgt werden. Außerdem können die Probleme in jeder Fallposition unabhängig gelöst werden, bevor der RMA-Fall gelöst und geschlossen wird.

Zugehörige Informationen

- Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“
- Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung

Wird Konfiguriert Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Richten Sie ein Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM) Anwendungen, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Phasen des Produktvertriebslebenszyklus arbeiten können, z. B. Verkaufschancen, Angebote, Auftragserfassung und -Erfüllung, Verträge und Berechtigungen sowie die grundlegenden Produktkatalog- und Preisfunktionen, die von jeder Anwendung verwendet werden.

Konfigurieren von Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen umfassen mehrere grundlegende Aufgaben:

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

- Installieren von SOM Anwendungen, die Sie aus verwenden möchten ServiceNow® Store.
- Zuweisen von Rollen an Ihre Anwender der SOM-Anwendungen, die Sie installieren.

Installation und Konfiguration SOM Anwendungen

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Hauptkonfigurationsaufgaben aus, um Ihren einzurichten SOM Anwendungen.

SOM-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Lead Management installieren und konfigurieren	Installieren Sie Lead Management Anwendung, mit der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsentwicklungsmitarbeitern Leads erstellen und basierend auf den Kundenanforderungen Produktempfehlungen vor dem Verkauf bereitstellen können. Dann weisen Sie die Anwenderrollen zu und konfigurieren zugehörige Funktionen, z. B. Bedarfsanalyse und Kanban-Ansicht, die in verwendet werden Lead Management.
Opportunity-Management installieren und konfigurieren	Installieren Sie die Anwendung Opportunity-Management aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account-Führungskräfte Verkaufschancen erstellen und verwalten, die potenzielle Verkäufe basierend auf identifizierten Kundenbedürfnissen identifizieren und nachverfolgen.
Vertriebsprognosen konfigurieren	Aktivieren Sie Vertriebsprognosen Plugin (com.snc_Sales_Forecasting) zum Aktivieren der Anwendung. Mit dieser Anwendung können Sie Ihr zukünftiges Vertriebsvolumen und Ihre umsatzbasierten Daten aus der Verkaufschancen- und Pipeline-Analyse projizieren.
Angebotsmanagement installieren und konfigurieren	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store Store. Damit können Ihre Vertriebsmitarbeiter Verkaufsangebote für Produkte oder Services generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren	Aktivieren Sie Vertriebsvereinbarungsmanagement Plugin (com.sn_Sales_agmt_wf), mit dem Anwender Vertriebsvereinbarungen erstellen und verwalten können. Mit dieser Anwendung können Anwender Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen erstellen.
Auftragsmanagement konfigurieren	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Enterprise-Kunden erfassen, verwalten und erfüllen.

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

SOM-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von verwendet werden können Vertriebs- und Auftragsmanagement Service Desk-Mitarbeiter für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Interaktion nach dem Verkauf.
Produktpreise werden konfiguriert	Verwenden Sie Pricing Management Anwendung zum Erstellen von Preislisten und Preislistenpositionen, Definieren von Preisanpassungen und Verwalten anderer Funktionen, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern verwendet, wenn Sie Verkaufschancen, Angebote und Kundenaufträge in erstellen Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Konfigurieren von Agent-Tools in Vertriebs- und Auftragsmanagement	Die Anwendungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement Gemeinsame Funktionen und Tools für Service Desk-Mitarbeiter freigeben, z. B. standortbasierte Transaktionen.
Einrichten von Produktkonfigurator	Steuern Sie die in angezeigten Produktoptionen Produktkonfigurator Schnittstelle mithilfe des API-Frameworks „Open State Management“.
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Überprüfen und weisen Sie Anwendern der SOM-Anwendungen, die Sie installieren, Rollen zu.
Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren	Verwenden Sie Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung zum Erstellen von Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen.
Konfigurieren des Business-Portals	Administratoren können das Geschäftsportal konfigurieren (sn_b2b_Portal), damit der Kunde in Produkte durchsuchen und Aufträge erstellen kann Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement	Installieren Sie PRM(Com.snc.Partner_Relationship_Management) Anwendung von ServiceNow® Store Damit Unternehmen Partner einstellen und ihre Vertriebszyklen verbessern können.
Installieren und konfigurieren Sie Lead-to-Cash Core	Installieren Sie Lead-to-Cash Core Anwendung, mit der Sie Workflows erstellen und erstellen können, die Ihre Organisation für den Lebenszyklus eines verkauften Produkts verwaltet.
Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren	-Administratoren können installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Entwickler von Anwendungs- und Geschäftsobjekten richten Geschäftsobjektgruppen und -Beziehungen ein, damit Vertriebsprozessmanager Vertriebsprozessdatensätze erstellen und überwachen können.

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

SOM-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren	Installieren und konfigurieren Sequenzen zur Kundenbindung Damit die Vertriebsmitarbeiter vordefinierte Sequenzschritte für die Interaktion mit Interessenten und Kunden erhalten können.
Anforderungstracker für Vertriebs- und Auftragsmanagement	Verfolgen Sie den Status von nach SOM Workflows und ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern, den Status aller synchronen und asynchronen Flows nachzuverfolgen. Verarbeiten Sie abhängige Datensätze sequenziell, um sicherzustellen, dass die Daten genau und konsistent bleiben.
Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“	Administratoren können das Plugin „RMA-Fallmanagement“ (com.sn_csm_rma_Case) aktivieren, mit dem Sie Rückgabefälle für Kundenprodukte und -Services verwalten und selektieren und Anwendungsfälle für Rückgaben, Ersatz und Reparatur behandeln können.

Lead Management installieren und konfigurieren

Installieren Sie Lead Management Anwendung, mit der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsentwicklungsmitarbeitern Leads erstellen und basierend auf den Kundenanforderungen Produktempfehlungen vor dem Verkauf bereitstellen können. Dann weisen Sie die Anwenderrollen zu und konfigurieren zugehörige Funktionen, z. B. Bedarfsanalyse und Kanban-Ansicht, die in verwendet werden Lead Management.

Administratoren und Anwender mit verschiedenen Rollen, z. B. Anwendungsadministratoren und Vertriebsbetriebsspezialisten, führen die folgenden Konfigurationsaufgaben durch, um einzurichten Lead Management.

Konfigurationsaufgaben für Lead Management

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Lead Management installieren	Installieren Lead Management Von ServiceNow® Store Speichern.	Administrator
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Weisen Sie die Anwenderrollen für zu Lead Management, Produktkatalog-Management und Preismanagement.	Administrator
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalog-Administrator
Konfigurieren der Bedarfsanalyse	Erstellen Sie die Bedarfsvorlagen für Fragebogen, die Vertriebsmitarbeiter ausfüllen, um Produktempfehlungen für Leads zu erhalten.	Produktkatalog-Administrator

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

Lead Management installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Lead Management installieren. Die Anwendung enthält die Demodaten und Installationen, die sich auf beziehen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins.

Vorbereitungen

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

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie möglicherweise Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Lead Management installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Prozedur

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

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Lead Management installieren können.
4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

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

Opportunity-Management installieren und konfigurieren

Installieren Sie Opportunity-Management Anwendung, mit der Vertriebsmitarbeiter und Account-Führungskräfte basierend auf den Kundenanforderungen Produktempfehlungen vor dem Verkauf erhalten können. Dann weisen Sie die Anwenderrollen zu und konfigurieren zugehörige Funktionen, z. B. Bedarfsanalyse, die in verwendet werden Opportunity-Management.

Administratoren und Anwender mit verschiedenen Rollen, z. B. Anwendungsadministratoren und Vertriebsbetriebsspezialisten, führen die folgenden Konfigurationsaufgaben durch, um einzurichten Opportunity-Management.

Konfigurationsaufgaben für Opportunity-Management

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Opportunity-Management installieren	Installieren Opportunity-Management Von ServiceNow® Store Speichern.	Administrator
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Weisen Sie die Anwenderrollen für zu Opportunity-Management, Produktkatalog-Management und Preismanagement.	Administrator
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalog-Administrator
Produktpreise werden konfiguriert	Definieren Sie Preislisten , Preisstrategien und andere Preisfunktionen, die Sie verwenden möchten, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Preisgestaltungsadministrator
Konfigurieren Sie die Bedarfsanalyse	Erstellen Sie die Bedarfsvorlagen für Fragebogen, die Vertriebsmitarbeiter ausfüllen, um Produktempfehlungen für Vertriebschancen zu erhalten.	Produktkatalog-Administrator
Konfigurieren Sie standortbasierte Transaktionen Konfigurieren Sie standortbasierte Transaktionen	Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für standortbasierte Transaktionen, und richten Sie die Regelentität und die Entscheidungsregeln für die Produktberechtigung ein.	Administrator und Produktkatalog-Administrator
Erstellen Sie Verkaufschancenphasen	Erstellen Sie Vertriebszyklusphasen für eine Verkaufschance.	Vertriebsvorgangsspezialist
Erstellen Sie einen Vertriebszyklus für eine Verkaufschance	Erstellen Sie einen Vertriebszyklustyp für eine Verkaufschance.	Vertriebsvorgangsspezialist
Ordnen Sie der Opportunity-Phase einen Vertriebszyklus zu	Verknüpfen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen mit einem Vertriebszyklus.	Vertriebsvorgangsspezialist

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

Opportunity-Management installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Opportunity-Management installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

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

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie möglicherweise Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Opportunity-Management installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Opportunity-Management Anwendung (sn_opty_mgmt) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Opportunity-Management installieren können.
4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Erstellen Sie Verkaufschancenphasen

Erstellen Sie Vertriebszyklusphasen für eine Verkaufschance.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_OPS_Specialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Management** > **Verkaufschancenphasen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine Opportunity-Phase zu erstellen oder eine vorhandene Opportunity-Phase auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancenphase“ aus.

Formular „Verkaufschancenphase“

Felder	Beschreibungen
Name	Name der Opportunity-Phase. Beispielsweise qualifizieren oder entwickeln oder vorschlagen oder verhandeln.
Reihenfolge	Anzahl der Aufträge, die sich in der Opportunity-Phase befinden.
Typ	Typ der Verkaufschancenphasen. Beispiel: Offen oder Geschlossen.
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die Opportunity-Phase aktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Vertriebszyklusphase wurde jetzt für die Verkaufschance erstellt.

Erstellen Sie einen Vertriebszyklus für eine Verkaufschance

Erstellen Sie einen Vertriebszyklustyp für eine Verkaufschance.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_OPS_Specialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Management** > **Vertriebszyklustypen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Vertriebszyklustyp zu starten oder einen vorhandenen Vertriebszyklustyp auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Vertriebszyklustyp“ aus.

Formular „Vertriebszyklustyp“

Felder	Beschreibungen
Code	Typ des Vertriebszyklus. Beispiel: NEW RENW, NEWCUST oder UPSELLING.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zum Vertriebszyklus für neue Verkaufschancen.
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Vertriebszyklus aktiv.

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

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Vertriebszyklustyp wurde für die Verkaufschance erstellt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Verkaufschance Vertriebszyklusphasen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Verkaufschancenphasen.

Ordnen Sie der Opportunity-Phase einen Vertriebszyklus zu

Verknüpfen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen mit einem Vertriebszyklus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_OPS_Specialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Management** > **Vertriebszyklustypen**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Vertriebszyklustyp aus, um Änderungen vorzunehmen.
3. Auf der **Vertriebszyklusphasen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Wählen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen aus Sammlung auf der linken Seite in Liste der Vertriebszyklusphasen auf der rechten Seite aus, und verschieben Sie sie.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Vertriebszyklus und die Opportunity-Phasen wurden zugeordnet.

Überarbeiten Sie vorhandene Möglichkeiten nach einem Upgrade

Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um ältere Opportunities so zu ändern, dass sie über- und untergeordnete Opportunity-Einzelposten unterstützen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die geplante Aufgabe hilft bei der Aktualisierung von Opportunity-Positionen für die Opportunities, die am oder vor erstellt wurden Yokohama Release Q1. Von Yokohama Ab Release Q2 folgen die Opportunity-Positionen einer hierarchischen über- und untergeordneten Struktur. Die Hierarchie wird durch Hinzufügen neuer Felder in einer Verkaufschancenposition erreicht und wirkt sich auf die Preisgestaltungsfunktionalität aus. Damit die vorhandenen Positionen die aktualisierte Preisgestaltungsfunktionalität enthalten, müssen die neu hinzugefügten Felder ausgefüllt werden, und die hierarchische Struktur muss vorhanden sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie im Menü der geplanten Aufgabe nach **Überarbeiten Sie vorhandene Möglichkeiten beim Upgrade** Auftrag.
3. Öffnen Sie den Auftrag, und wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.
5. Bestätigen Sie, dass der Auftrag abgeschlossen wurde, indem Sie auf überprüfen Auftrag zum Upgrade der Verkaufschance abgeschlossen Nachricht.

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

Das Protokoll listet die Gesamtzahl der verarbeiteten Datensätze zusammen mit ihrer Erfolgs- und Fehleranzahl auf.

Hinweis:
Wenn der Auftrag abrupt angehalten wird, wird das Protokoll angezeigt Beim Jobangebots-Upgrade-Auftrag sind Fehler aufgetreten Zusätzlich zur Fehlermeldung.

Ergebnisse
Die geplante Aufgabe aktualisiert die offenen Möglichkeiten (nicht in einer der geschlossenen Phasen). Der Auftrag funktioniert für Jobangebote, die mit dem Angebot synchronisiert sind, anders als für die, die es nicht sind

Example:
Für offene, nicht synchronisierte Jobangebote:

1. Die geplante Aufgabe aktualisiert die neu hinzugefügten **Top-Verkaufschancenposition** Und **Produktspezifikation** Felder für alle Verkaufschancenpositionen.
2. Wenn ein komplexes Produktangebot ein untergeordnetes Angebot hat, erstellt der Auftrag untergeordnete Verkaufschancenpositionen unter der übergeordneten Position. Neu erstellte untergeordnete Zeilen enthalten richtige Werte für die neu hinzugefügten Felder.
3. Ein nachfolgender Preisaufruf wird durchgeführt, um Preisfelder für alle Positionen in der Hierarchie auszufüllen.

Für offene, synchronisierte Jobangebote:

1. Eine geplante Aufgabe aktualisiert neu hinzugefügte **Top-Verkaufschancenposition** Feld für alle Verkaufschancenpositionen.
2. Die **Produktspezifikation** Feld, neue Hierarchie und Preisfelder für diese Position werden nur aktualisiert, wenn eine Änderung an der entsprechenden synchronisierten Angebotsposition vorgenommen wird.

Hinweis:
Nach dem Upgrade auf Yokohama Release Q2: Führen Sie die geplante Aufgabe aus, bevor Sie mit der Verkaufschance arbeiten. Wenn Sie dies nicht tun, führt dies zu inkonsistentem Verhalten in der Verkaufschance und den zugehörigen Tabellen.

Vertriebsprognosen konfigurieren

Verwenden Sie Vertriebsprognosen Anwendung zum Projektieren Ihrer zukünftigen Vertriebsvolumina und umsatzbasierten Daten aus der Verkaufschancen- und Pipeline-Analyse.

Vertriebsprognosen aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, um Anwendern den Zugriff auf Vertriebsprognosen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

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

Vertriebsprognosen-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Com.snc_Sales_Forecasting	Projizieren Sie Ihr zukünftiges Umsatzvolumen und Ihren Umsatz basierend auf Daten aus der Verkaufschancen- und Pipeline-Analyse.	• Com.snc_App-l2c-Core • Com.snc_App-prd-pm • Com.snc_App_l2c_oppty_mgmt • Com.snc_App-tmt-Core
Com.sn_Sales_Quota_Application	Weisen Sie die Quotenziele den Vertriebsmitarbeitern in der Vertriebsteamhierarchie zu.	Com.snc_App_l2c_oppty_mgmt

Sie benötigen das Plugin „Sales Quota Application“, um jedem Team und jedem Vertriebsmitarbeiter die Quotenziele zuzuweisen. Sie können die für jeden Service Desk-Mitarbeiter und jedes Team erreichten Ziele im Dashboard für Vertriebsprognosen und die verbleibende Lücke zum Erreichen des Ziels anzeigen und nachverfolgen.

Rollen in Vertriebsprognosen

Rolle	ID	Funktionen
Prognoseadministrator	sn_Sales_Forecast.Forecast_admin	• Richten Sie die Gruppenhierarchie und Vertriebsteams mit den Informationen der Manager und Vertriebsmitarbeiter für die Organisation ein. • Richten Sie Einstellungen für Vertriebsprognosen ein, und können Sie die Berechnung von Prognosen initiieren. • Erstellen/Bearbeiten/Anzeigen von Prognosekategorieauswahlen und Prognosemodelldetails.
Beitragender Der Prognose	sn_Sales_Forecast.Forecast_Contributor	Zeigen Sie Prognoseelementeinträge nur für den Besitzer und die Personen in ihrer Hierarchie an.
Prognoseanalyst	sn_Sales_Forecast.Forecast_Analyst	Zeigen Sie alle Prognoseelementeinträge, Prognosekategorien, Prognosemodelle und zugehörige Verkaufschancen an.
Vertriebsquotenadministrator	sn_Kontingent_Core.Kontingent_admin	Erstellen/Importieren/Bearbeiten/Löschen von Quoten für

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

Rollen in Vertriebsprognosen (Fortsetzung)

Rolle	ID	Funktionen
		verschiedene Vertriebsteams und Einzelpersonen.
Vertriebsquotenmanager	sn_Kontingent_Core.Kontingent_Manager	Bearbeiten Sie das Vertriebskontingent für die Gruppen.
Besitzer Des Vertriebskontingents	sn_Kontingent_Core.Kontingent_owner	Zeigen Sie die#dem Besitzer zugewiesene Vertriebsquote an.

Richten Sie ein Vertriebsteam für die Prognosehierarchie ein

Der Systemadministrator kann Gruppen und Vertriebsteams erstellen und sie bestimmten Managern zuordnen. Die Vertriebshierarchie bestimmt, wie die Prognose in Ihrem Unternehmen zusammengefasst wird und wie sie angezeigt werden kann.

Vorbereitungen

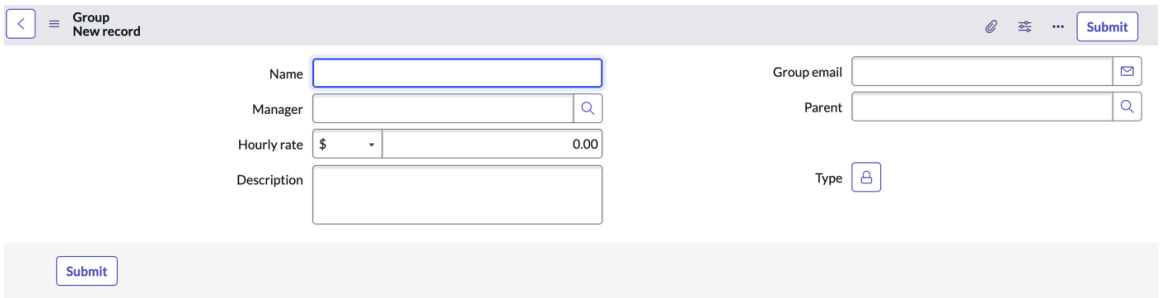
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald die Benutzer-, Teams- und Opportunity-Daten hinzugefügt wurden, können Sie zusammen mit der Auswahl der Kategorie die Vertriebsprognose für eine beliebige Gruppe oder ein bestimmtes Vertriebsteam im Dashboard „Vertriebsprognose“ im CSM-Arbeitsbereich anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Teams, das im Dashboard „Vertriebsprognose“ angezeigt wird.
Gruppen-E-Mail	E-Mail-ID des Teams.
Manager	Name des Managers der Gruppe.
Übergeordnet	Übergeordnete Gruppe des Teams, für das Sie eine Prognose erstellen möchten.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Teams und seiner Vertriebsaktivitäten.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie nur Vertriebsteam aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das neue Team wird auf der Seite Gruppen erstellt und hinzugefügt.

Konfigurieren Sie Prognosekategorien

Konfigurieren Sie die Prognosekategorien im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Für aktuelle Verkaufschancen im System ist der Standardwert des Felds „Prognosekategorie“ Pipeline. Jeder Vertriebsmitarbeiter, der an dieser Verkaufschance arbeitet, aktualisiert dieses Feld, sobald der Vertriebsprozess beginnt. Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Kategorie aktualisieren, spiegelt das Dashboard genauere Analysen und Vorhersagen für Vertriebsprognosen wider. Diese Kategorien klassifizieren die Verkäufe basierend auf dem Grad der Sicherheit hinsichtlich ihres Abschlusses. Standardmäßig sind sechs Prognosekategorien verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Thema Terminologien prognostizieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertriebsprognose** > **Vorhersagekategorien**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Prognosekategorie, die Sie erstellen möchten.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Kategorie.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen aktiv, um die Prognosekategorie zu aktivieren.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolgenummer im aktuellen Kategoriezyklus aus.
Typ	Wählen Sie in der Liste den Typ der Kategorie aus, zu der diese neue Prognosekategorie gehört.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Kategorie wird erstellt.

Ergebnisse

Bei Bedarf können Anwender eine Prognosekategorie entweder löschen oder deaktivieren. Wenn eine Kategorie inaktiv wird, werden die Prognoselemente in dieser Kategorie automatisch gelöscht.

Richten Sie einen Prognosezeitplan ein

Der Prognosezeitplan ruft automatisch alle Möglichkeiten im System ab und generiert Prognosedaten.

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

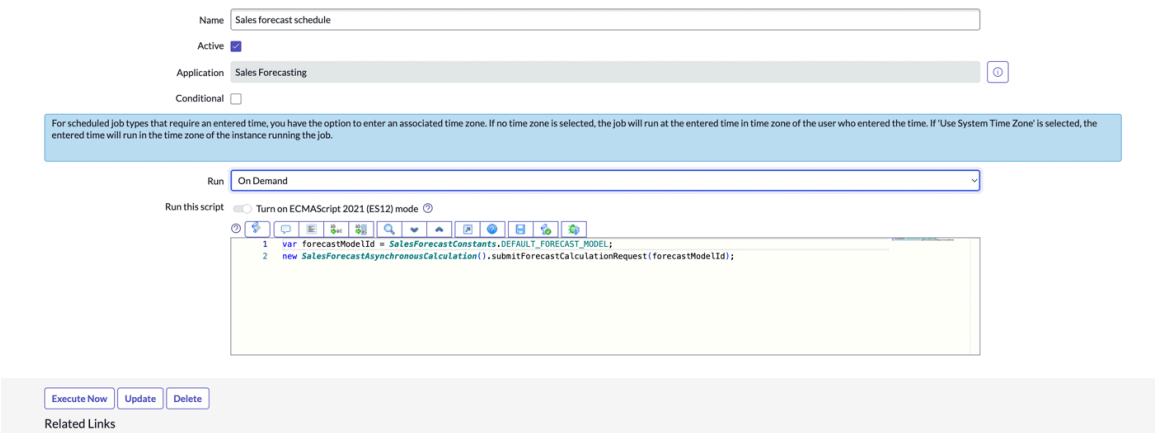
Vorbereitungen

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe, um die Prognosedaten zu einem bestimmten Zeitpunkt oder wiederkehrenden Zeitplan zu aktualisieren oder zu erstellen. Ein standardmäßiger Vertriebsprognose-Planer ist mit der Anwendung Vertriebsprognose verfügbar. Sie können diesen Zeitplaner entsprechend Ihren Anforderungen bearbeiten.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**an.
2. Geben Sie Ein **Zeitplan für Vertriebsprognose** Im Feld Suche.
3. Wählen Sie Aus **Zeitplan für Vertriebsprognose** Aus der Zeitplanliste.
4. Wählen Sie in der Liste Ausführen die Option aus, um die Zeitplanung an Ihre Anforderungen anzupassen.



5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Einstellungen Ihres Zeitplaners.
6. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Planers.

Hinweis:

Sie können das im Feld dieses Skript ausführen bereitgestellte Skript kopieren, um einen eigenen Planer zu erstellen.

Richten Sie eine Vertriebsquote ein

Weisen Sie Vertriebsmitarbeitern und Managern Quotenziele basierend auf ihrer Hierarchie, Rolle und ihrem Prognosezeitraum zu.

Vorbereitungen

Vertriebsmitarbeiter und Manager können die Quoten/Ziele für einen bestimmten Zeitraum festlegen und verteilen. Das Kontingent kann auch einer Vertriebsgruppe zugewiesen werden. Quoten können aus externen Quellen importiert oder manuell im System eingegeben werden. Massenimport kann nur vom Systemadministrator durchgeführt werden.

Erforderliche Rolle: sn_Kontingent_Core.Kontingent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **#Verwaltung Von Vertriebsquoten** > **#Vertriebsquote**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

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

Felder	Beschreibung
Besitzer	Name des Besitzers des Teams, dem das Kontingent zugewiesen wurde.
Externe ID	ID des Besitzers der externen Quelle, aus der das Kontingent importiert wird.
Vertriebsteam	Referenzfeld für Anwendergruppe, der das Kontingent zugewiesen ist.
Externe Quelle	Name der externen Quelle, aus der das Kontingent importiert wird.
Zeitraum	Wählen Sie einen bestimmten Zeitraum aus, um dieses Kontingent zuzuweisen.
Betrag	Wählen Sie die Währung und den Geldbetrag aus, der einem Team oder einer Person als Quote zugewiesen werden soll.
Typ	Gibt an, ob das Kontingent im Besitz einer Person oder auf der Rollup-Ebene ist.
Prognosemodell	Wählen Sie das Prognosemodell aus. **Hinweis:** Standardmäßig steht den Anwendern die Prognose des Verkaufschancenbetrags zur Verfügung.
Aktiv	Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren dieses Kontingents.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Vertriebsquote wurde dem Vertriebsteam zugewiesen.

Angebotsmanagement installieren und konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie einrichten Angebotsmanagement Damit Ihre Vertriebsmitarbeiter Kundenangebote erstellen und verwalten können.

Administratoren und Angebotsmanagement Administratoren führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Angebotsmanagement.

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Angebotsmanagement installieren	Installieren Angebotsmanagement Von ServiceNow® Store Speichern. Es bietet diese wichtigen Funktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter:	Administrator

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

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
	• Erstellen Sie Angebote mit Produkten und Preisen, und präsentieren Sie sie dann Kunden. • Verwenden Sie Produktkonfigurator Dient zur Auswahl einfacher und konfigurierbarer Produktangebote. • Fügen Sie Produkten Preisanpassungen hinzu. • Konvertieren Sie Angebote in Produktaufträge, sobald Kunden genehmigt haben.	
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Legen Sie die Rollen für fest Angebotsmanagement Anwender und Ihre Produktkatalog- und Preisadministratoren.	Administrator
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalog-Administrator
Produktpreise werden konfiguriert	Definieren Sie die Preislisten, Preisstrategien und andere Preisfunktionen, die Sie verwenden möchten, sofern sie nicht zuvor definiert wurden. • Legen Sie fest Preislisten Und Preisstrategien, die steuern, wie die Preisgestaltung auf Angebote angewendet wird. • Wenn Sie Kostenbücher verwenden, erstellen Sie Kostenbücher Die die Stückkosten für Produktangebote definieren.	Preisgestaltungsadministrator
Aktivieren Sie Kostenbücher und Kostenmargen	Verwenden Sie `sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation` Systemeigenschaft zum Aktivieren des Kostenbuchs und der Kostenmargenfunktionen in Angebotsmanagement. Mit diesen Funktionen	Angebotsmanagement-Administrator

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
	können Vertriebsmitarbeiter Produktstückkosten und Kostenmargen beim Erstellen von Verkaufsangeboten anzeigen.	
Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen	Verwenden Sie `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` zum Aktivieren standortbasierter Transaktionen in Angebotsmanagement.	Administrator Systemeigenscha
Konfigurieren Sie PDF-Dokumente für Angebote	Richten Sie eine PDF-Vorlage, Unterzeichner und ein DocuSign. • Erstellen Sie PDF-Vorlagen • Konfigurieren Sie DocuSign • Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein	Sales_Operations_Specialists

[store-future: BEGIN review]

Angebotsmanagement installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Angebotsmanagement installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

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

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie möglicherweise Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Angebotsmanagement installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Angebotsmanagement Anwendung (sn_Quote_mgmt) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Angebotsmanagement installieren können.
4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

[End]

Integration mit Vertragsmanagement Pro

Mit der Integration von Angebotsmanagement Und Vertragsmanagement Pro, Vertriebsmitarbeiter können Vertragsanforderungen initiieren, während sie einen Deal abschließen und Vereinbarungen zwischen Ihnen und Ihren Kunden formalisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach Vertragsmanagement für Vertriebs- und Auftragsmanagement (Angebotsmanagement Mit Vertragsmanagement Pro) Plugin (com.sn_som_clm).

   Hinweis:
   Zum Aktivieren dieses Plugins besteht eine Abhängigkeit vom Core-Plugin „Verträge" (com.sn_cm_Core). Überprüfen Sie, ob es installiert ist, um den Vertragserstellungs-Workflow aus einem Angebot zu verwenden.
3. Wählen Sie **Aktivieren**.
4. Führen Sie die ersten Konfigurationsschritte aus, um diese Integration einzurichten.
   Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie Vertragsmanagement Pro, Siehe Configuring Contract Management Pro .

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen finden Sie unter Und Initiieren Sie eine Vertragsanforderung.

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

Konfigurieren Sie PDF-Dokumente für Angebote

Als Vertriebsspezialist können Sie professionell aussehende PDF-Vorlagen generieren, die Angebote in einem standardisierten Format präsentieren, das das Branding und die Logos des Unternehmens widerspiegelt. Sie können auch einrichten DocuSign Damit Unterzeichner Angebote elektronisch signieren und per E-Mail senden können.

Erstellen Sie PDF-Dokumentvorlagen für Angebote

Fügen Sie anwenderdefinierte Vorlagen zu PDF-Angebotsdokumenten mit hinzu ServiceNow Dokumentvorlagenfunktion.

Eine Standardvorlage ist in der Basisinstallation von enthalten Angebotsmanagement.

Siehe Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein Um mehr über PDF-Dokumentvorlagen und ihre Funktionsweise zu erfahren.

Verknüpfen Sie PDF-Dokumente des Angebots mit DocuSign

Vertriebsvorgangsspezialisten können PDF-Angebotsdokumente mit verknüpfen DocuSign Damit Unterzeichner PDF-Dokumente elektronisch signieren können.

Siehe Konfigurieren Sie DocuSign für PDF-Dokumente Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie DocuSign.

Richten Sie Unterzeichner von PDF-Angebotsdokumenten ein

Der Vertriebsvorgangsspezialist kann PDF-Dokumentunterzeichner in einrichten Angebotsmanagement. Unterzeichnern können PDF-Dokumente zur Überprüfung und elektronische Signaturen per E-Mail gesendet werden. Es gibt zwei Arten von Unterzeichnern, externe und interne Unterzeichner.

- Kontakte, die in einem mit dem Angebot verknüpften Account aufgeführt sind, können externe Unterzeichner sein.
- Interne Unterzeichner sind alle Anwender, die entweder die Rollen „Sales_Agent“ oder „Sales_OPS_Specialist“ in haben Angebotsmanagement.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein.

Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein

Sales Operations-Spezialisten können Unterzeichner in einrichten Angebotsmanagement Damit PDF-Angebote zur Überprüfung und Signatur an interne und externe Unterzeichner gesendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Operations_Specialists

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kontakte, die im Account für ein Angebot aufgeführt sind, können externe Unterzeichner sein. Die mit dem Kontakt aufgeführte E-Mail-Adresse wird zum Senden der PDF-Datei verwendet.

Interne Unterzeichner sind alle Anwender, die entweder über die Rollen „Sales_Agent“ oder „Sales_OPS_Specialist“ verfügen.

Informationen zum Zuweisen von Rollen für interne Anwender finden Sie unter Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts** Und wählen Sie aus **Neu** Um einen Account zu erstellen oder einen vorhandenen Account auszuwählen, um Kontakte hinzuzufügen.
2. Geben Sie für einen neuen Account die Accountinformationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
3. Fügen Sie einem vorhandenen Account einen Kontakt hinzu, indem Sie den Account auswählen und öffnen **Kontakt** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Geben Sie die Informationen für den neuen Kontakt ein.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn das Angebot erstellt und der Account ausgewählt wird, sind die Kontakte im Account als Unterzeichner für die PDF-Dokumente verfügbar. Die dem Kontakt zugeordnete E-Mail-Adresse wird zum Senden des PDF-Dokuments verwendet.

Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein

Vertriebsvorgangsspezialisten können Vorlagen für PDF-Dokumente in einrichten Angebotsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Operation_Specialist

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Alle** > **Angabe** > **Angebotsvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **HTML-Vorlage** .
4. Verwenden Sie die folgenden Links, um Kunden-PDF-Vorlagen zu erstellen:

Links zum Erstellen von PDF-Vorlagen

Verknüpfung	Beschreibung
Document Templates	Erklärung der Dokumentvorlagen und der Funktionsweise von in ServiceNow.
Configuring Document Templates	Schritte zum Konfigurieren von Dokumentvorlagen.
Reference for Document Templates	Zusätzliche Informationen zu Dokumentvorlagen.
Using Document Templates	Verwendung von Dokumentvorlagen.

Konfigurieren Sie DocuSign für PDF-Dokumente

Spezialisten für Angebotsvorgänge können PDF-Dokumente für die Arbeit mit konfigurieren DocuSign Damit Kunden PDF-Dokumente elektronisch signieren können.

Erforderliche Rolle: Quote_Operations_Specialist

Verknüpfen Sie PDF-Dokumente des Angebots mit DocuSign

Vertriebsvorgangsspezialisten können PDF-Angebotsdokumente mit verknüpfen DocuSign Damit Unterzeichner Dokumente elektronisch signieren können. Die folgenden Links erklären, wie PDF-Dokumente mit verknüpft werden DocuSign:

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

- Docusign eSignature Spoke
- Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant
- Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant
- Create child aliases for additional Docusign accounts
- Set up a bi-directional webhook for the Docusign eSignature spoke
- Synchronize Docusign with ServiceNow
- Activate catalog items
- Change the Docusign API version
- How to automate signing requests using templates
- How to automate signing requests using templates
- How to separate Docusign account data

Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren

Verwenden Sie Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung zum Erstellen von Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen.

Vertriebsvereinbarungsmanagement aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, damit Anwender Vertriebsvereinbarungen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Vertriebsvereinbarungsmanagement-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Vertriebsvereinbarung – Datenmodell [com.sn_Sales_agmt_Core]	Dieses Plugin bietet grundlegende Objekte zum Verwalten von Vertriebsvereinbarungen.	• Produktkatalog-Management Core[com.sn_prd_pm] • Preismanagement [com.sn_csm_pricing]
Vertriebsvereinbarungsmanagement [com.sn_Sales_agmt_wf]	Dieses Plugin bietet Workflow zum Erstellen und Verwalten von Vertriebsvereinbarungen.	• Vertriebsvereinbarung – Datenmodell [com.sn_Sales_agmt_Core] • Lead-to-Cash-Core [com.sn_l2c_Core]

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

Vertriebsvereinbarungsmanagement-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
		• Angebotsmanagement-Anwendung [com.sn_l2c_Quote_mgmt] **Hinweis:** Sie müssen das Plugin „Quote Management Application“ separat installieren.

Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Vertriebsvereinbarungsmanagement installierte Komponenten. Um Vertriebsvereinbarungen über einen Account anzuzeigen, müssen Sie die zugehörige Liste Vertriebsvereinbarung im Account-Formular manuell konfigurieren.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.

Auftragsmanagement konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie die Funktionen und Komponenten konfigurieren, die Sie für die Verarbeitung von Kunden- und Serviceaufträgen benötigen, je nachdem, ob Sie ein Anbieter oder ein Enterprise-Kunde sind.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement

[store-future: BEGIN review]

Wird Konfiguriert Auftragsmanagement Für Service Provider

Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Auftragsmanagement.

Auftragsmanagement-Konfigurationsaufgaben für Anbieter

Aufgabe	Beschreibung
Auftragsmanagement installieren	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow® Store.
(Optional) Installieren und einrichten Service Bridge Service Provider	Installieren und richten Sie optional ein Service Bridge Zur Integration von ServiceNow Instanz mit ServiceNow Instanzen Ihrer Kunden. Service Bridge Erstellt und veröffentlicht synchron Kataloge von Produkten und Services, damit Ihre Kunden Produktbestellungen aufgeben können.

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

Auftragsmanagement-Konfigurationsaufgaben für Anbieter (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Hinweis: Für detaillierte Vorteile bei der Verwendung von Service Bridge Anwendungen, siehe Exploring Service Bridge. Die meisten Kundenaufträge wurden auf hochgeladen ServiceNow Instanz verwendet Ihre eigene API oder eine ServiceNow Bereitgestellte API basierend auf der REST-Spezifikation der TMF622-Produktbestellungs-API. Verwenden Service Bridge Nur wenn Sie Kunden unterstützen, die auch verwenden ServiceNow AI Platform In ihren Vorgängen. Weitere Informationen finden Sie unter Offene API für Produktbestellung.
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Weisen Sie die Anwenderrollen für zu Auftragsmanagement Anwendung, Produktkatalog-Management, Und Pricing Management.
Richten Sie versionierte Produktangebote ein	Erstellen und veröffentlichen Sie versionierte Produktangebote für Ihre Kunden.
Ordnen Sie Kundenverträge Produktangeboten zu	Verknüpfen Sie Kundenverträge mit Produktangeboten, um Zugriff auf Produkte zu gewähren, zu denen der Kunde berechtigt ist.
Konfigurieren Sie die Auftragserfüllung	Konfigurieren Sie die Auftragserfüllung, um zu definieren, wie Aufträge zerlegt und erfüllt werden.
Konfigurieren Sie das Business Portal	Richten Sie das Geschäftsportal ein, damit Ihre Kunden Bestellungen aufgeben und anzeigen können.

[End]

Auftragsmanagement installieren

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Auftragsmanagement Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Auftragsmanagement installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung Auftragsmanagement über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

   - Auftragsmanagement(sn_ind_tmt_orm): Wählen Sie diese App aus, um zu installieren Auftragsmanagement Anwendung.
   - Order Management for Telecommunications, Media, and Technology(sn_om_tmt): Wählen Sie diese App aus, wenn Sie ein Abonnement für Telekommunikations-Servicemanagement haben. Dadurch wird installiert Auftragsmanagement Anwendung, und Offene APIs für Telekommunikation (sn_tmf_api) Für die REST-Spezifikationen der TM-Forum-API: Produktkatalog, Servicekatalog, Produktauftrag, Serviceauftrag, Produktbestand, und Qualifizierung für technischen Service.

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

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

[store-future: BEGIN review]

Zuweisen von Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen für Auftragsmanagement

Weisen Sie Rollen zu, damit Sie den Anwenderzugriff auf die Funktionen, Fähigkeiten und Daten für steuern können AuftragsmanagementAnwendung. Die von Ihnen erstellten Konfigurationsrollendaten gelten für die Verarbeitung von Kundenaufträgen und Serviceaufträgen.

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

Übersicht über Erfüllungs- und Anbieterrollen

Ihre Benutzer können die verschiedenen Funktionen verwenden, die in der Anwendung Auftragsmanagement verfügbar sind, einschließlich:

- Produktkatalogverwaltung
- Kundenauftragsmanagement
- Serviceauftragsmanagement
- Ausfallmanagement
- Change-Management für Aufträge während der Ausführung
- Erfüllungsmanager

Mit der Benutzeradministrationsfunktion von ServiceNow AI Platform können Sie Benutzern und Gruppen Rollen zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Produktkatalogverwaltung

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Produktkatalog-Management. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Versionierte Spezifikationen und Produktangebote für das Auftragsmanagement einrichten.

Rollen für die Produktkatalogverwaltung

Rolle	Beschreibung
Produktkatalog-Manager [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	Rolle, mit der einem Benutzer die Berechtigung zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen der Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen erteilt wird.
Produktkatalog-Administrator [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	Rolle, die einem Anwender den Zugriff auf Produkt-, Service-, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen ermöglicht.
Produktkatalog-Viewer [sn_prd_pm.productcatalog_viewer]	Granulare Rolle, die einem Anwender Lesezugriff auf Produkt-, Service-, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen ermöglicht.

Kundenauftragsmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Kundenauftragsmanagement. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Erstellen, Genehmigen und Erfüllen von Kundenaufträgen (Produkt).

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

Rollen für das Kundenauftragsmanagement

Rolle	Beschreibung
Auftragserfüllungs-Manager [sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager]	Rolle, die einem Anwender den Zugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge ermöglicht. Ein Anwender mit dieser Rolle kann Ausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Auftragserfüllungsmanager erhalten Aufträge, überprüfen Auftragspositionen, stellen sicher, dass Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen sie dann.
Auftragserfüllungs-Agent [sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent]	Rolle, mit der ein Anwender Anzeigezugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge hat. Ein Anwender mit dieser Rolle kann auch Ausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Auftragserfüllungsmitarbeiter können einige Felder in den Produktbestellaufgaben bearbeiten. Nachdem der Auftragserfüllungsmanager einen Auftrag genehmigt hat, führt der Mitarbeiter diese Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsgenehmiger [order_approver]	Rolle, die einem Anwender Lesezugriff auf Kundenaufträge und Produktkatalogdaten ermöglicht. Benutzer mit dieser Rolle können Kundenaufträge genehmigen, aber im Unterschied zu Auftragserfüllungsmanagern oder Auftragserfüllungsmitarbeitern keinen Auftrag erstellen, aktualisieren oder löschen. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsbetrachter [order_viewer]	Rolle, die einem Anwender Lesezugriff auf Kundenaufträge, Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge ermöglicht. Sie sollten Auftragsbetrachtern auch die Rolle sn_prd_pm.product_catalog_viewer für den Zugriff auf die Produktkatalogdaten erteilen. **Hinweis:** Die Rollen Auftragsgenehmiger und Auftragsbetrachter sind in der Rolle Auftragsmanagement Business Stakeholder enthalten, der eine Gebühr zugeordnet ist. Weisen Sie diese Rollen Anwendern nicht zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Activate Business Stakeholder.

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

Serviceauftragsmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Serviceauftragsmanagement. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

Rollen des Serviceauftragsmanagements

Rolle	Beschreibung
Serviceauftragsmanager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Rolle, mit der ein Anwender Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben anzeigen und bearbeiten kann. Ein Anwender mit dieser Rolle kann auch Ausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Serviceauftragsmanager kann externe Serviceauftrags-Anforderungen überprüfen, Serviceauftrags-Positionen überprüfen, sicherstellen, dass Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und sie dann genehmigen.
Service Order Agent [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Rolle, die einem Anwender Lesezugriff auf Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben ermöglicht. Service Order Service Desk-Mitarbeiter können einige Felder in den Serviceauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Service Order Fulfillment Manager einen Serviceauftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].

Ausfallmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Fallout-Management. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.

Ausfallmanagement-Rollen

Rolle	Beschreibung
Fallout-Manager [sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager]	Rolle, mit der ein Anwender Ausfalldatensätze erstellen, anzeigen, zuweisen und bearbeiten kann. Ein Anwender mit dieser Rolle kann auch Auftragsaufgaben und Domänenaufträge anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.
Ausfallagent [sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent]	Rolle, mit der ein Anwender Ausfalldatensätze anzeigen kann. Ein

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

Ausfallmanagement-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Anwender mit dieser Rolle kann auch den Status von Ausfalldatensätzen aktualisieren und Arbeitsnotizen dafür erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz.

[End]

Auftragserfüllung wird konfiguriert

Auftragserfüllung ist der Prozess zur Erfüllung von Kundenaufträgen mit Workflow-Studio.

Die Auftragserfüllung, auch als Orderorchestration bezeichnet, definiert, wie die Erfüllung von Aufträgen koordiniert wird. Sie können die erforderlichen Auftragserfüllungsprozesse definieren und dann konfigurieren, indem Sie die Aufgaben in der folgenden Tabelle ausführen.

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Subflows für die Auftragserfüllung	Subflows definieren den Aufgabenablauf für Erfüllungsmitarbeiter zur Erfüllung von Kundenaufträgen. Sie können einen Subflow aus dem Basissystem kopieren und ihn entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Subflows finden Sie unter Subflows Werden Erstellt .
Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen für die Auftragserfüllung	Entscheidungstabellen definieren die Bedingungen für die Auslösung des Auftragserfüllungs-Subflow. Die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwendet die Entscheidungstabelle „Auftragserfüllungsrichtlinie“. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter Entscheidungstabellen .
Konfigurieren Sie Auftragszuweisungsregeln, um Aufgaben basierend auf ihren Kompetenzen an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten	Weitere Informationen zu Zuweisungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie eine Zuweisungsregel .

Flow-Aktionen für die Subflow-Definition der Erfüllung

Wenn Sie eigene Erfüllungs-Subflows in definieren Workflow-Studio, Sie können die Standard-Flow-Aktionen verwenden, die in verfügbar sind ServiceNow AI Platform. Jede Aktion befasst sich mit verschiedenen Aspekten der Erfüllung oder Bestandswartung, die eine gewisse Konsistenz beim Abrufen und Aktualisieren von Daten bieten.

Die Erfüllung Flows in den Demodaten, die mit geliefert wurden ServiceNow AI Platform Verwenden Sie die Flow-Aktionen in der folgenden Tabelle.

Aktionsname	Beschreibung
Installationsbasiselement und installiertes Produkt erstellen	Flow-Aktion zum Erstellen und Verwalten der installierten Fallelemente im Auftragserfüllungs-Subflow.

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

Aktionsname	Beschreibung
	Die Flow-Aktion verwendet die Kundenauftragsposition, das Konfigurationselement (Configuration Item, CI) und das verkaufte Produkt als Eingabe und erstellt das Installationsbasiselement und das installierte Produkt.
Konfigurationselement aktualisieren	Flow-Aktion, die eine verbindliche Möglichkeit zum Aktualisieren des Subflows für die Auftragserfüllung von Konfigurationselementen enthält. Die Flow-Aktion verwendet das verkaufte Produkt, die Produktmodell-ID und die Kommentare als Eingabe und aktualisiert das entsprechende Konfigurationselement basierend auf dem Installationsbasiselement.
Untergeordnetes verkauftes Produkt abrufen	Flow-Aktion, die eine verbindliche Möglichkeit zum Abrufen der verkauften Produkte enthält, die für eine Spezifikation in einem Kundenauftrag relevant sind. Die Flow-Aktion verwendet die Spezifikation und das übergeordnete verkaufte Produkt als Eingabe und ruft das untergeordnete verkaufte Produkt aus der jeweiligen Hierarchie ab. Die Verwendung dieser Flow-Aktion hilft bei der Aktualisierung des Produktbestands, die am Ende des Erfüllungsprozesses erfolgen.
Merkmalswert des Verkaufsauftrags abrufen	Flow-Aktion, die die Kundenauftragsposition und das Merkmal als Eingabe verwendet und einen Merkmalswert aus der Kundenauftragsposition zurückgibt. Wenn das Merkmal in der Kundenauftragsposition nicht vorhanden ist, wird der Standardwert für das Merkmal aus dem jeweiligen Auftragspositionsangebot zurückgegeben.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement-Datenmodell

Flow Designer

Flows

Erstellen Sie einen Ablauf

[store-future: BEGIN review]

Verwenden einer Anforderungsdefinition zum Verwalten der Auftragsaufgabenattribute

Erfahren Sie, wie Sie eine Anforderungsdefinition beim Erstellen einer Auftragsaufgabe verwenden können, um die Auftragsaufgabenattribute zu verwalten, z. B. die Spezifikationen und Merkmale eines Auftrags.

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

Übersicht über Auftragsaufgaben und Flows

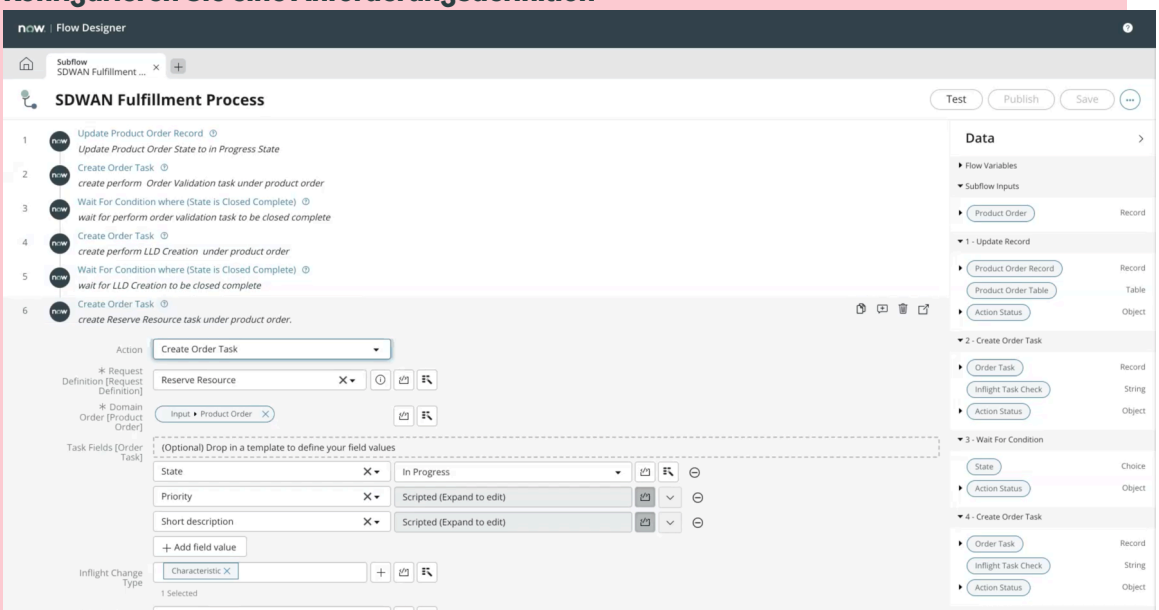
Mit Workflow-Studio, Sie können eine Auftragsaufgabe konfigurieren, die eine Erweiterung von ist ServiceNow AI Platform Aufgabenentität, während Sie einen Flow erstellen. Als Nächstes können Sie die Aktion Auftragsaufgabe erstellen verwenden, um die Flow-Aktionen einzudämmen, die das Verhalten Ihrer Auftragsaufgaben definieren. Weitere Informationen zum Erstellen eines Flows und zum Konfigurieren einer Auftragsaufgabe finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow .

Verwenden Sie eine Anforderungsdefinition, um Ihre Auftragsaufgaben zu kategorisieren

Sie können verwenden **Anforderungsdefinition** Feld im Formular „Auftragsaufgabe erstellen“, um Ihre Auftragsaufgaben zu kategorisieren oder zu klassifizieren. Bei Bedarf können Sie auch neue Anforderungsdefinitionen im Formular „Auftragsaufgabe erstellen“ hinzufügen. Ihre Service Desk-Mitarbeiter schließen die Auftragsaufgaben während der Auftragserfüllung basierend auf den Anforderungsdefinitionen, die Sie im Auftragsaufgabenformular konfigurieren.

Hinweis:
Sie können eine Anforderungsdefinition verwenden, um Auftragsaufgaben für mehr als einen Domänenauftrag zu erstellen, aber Sie können keine Anforderungsdefinition verwenden, um mehrere Auftragsaufgaben für einen einzelnen Domänenauftrag zu erstellen.

Konfigurieren Sie eine Anforderungsdefinition



Wenn Sie eine Auftragsaufgabe erstellen, werden die meisten Auftragsinformationen von den allgemeinen Attributen in der Auftragsaufgabe erfasst. Wenn Ihr Auftragserfüllungsmitarbeiter Spezifikationsmerkmale aus dem Kundenauftrag bereitstellen muss, hilft Ihnen die Anforderungsdefinition, die erforderlichen Spezifikationsmerkmale der Auftragsaufgabe zuzuordnen.

Um diese Auftragsinformationen zu erfassen, müssen Sie die Merkmalsoptionen unter den Feldern der Anforderungsdefinition in Ihrem Auftragsaufgabenformular konfigurieren. Weitere Informationen zu Anforderungsdefinitionen finden Sie unter Erstellen Sie eine Anforderungsdefinition.

[End]

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

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Anforderungsdefinition

Erstellen Sie eine Anforderungsdefinition, und konfigurieren Sie sie in eine Auftragsaufgabe, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Auftragsattribute für die Auftragserfüllung bereitstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator [sn_ind_Request_Definition.LIST] ein, und drücken Sie dann **Geben Sie Ein** Schlüssel.
2. Ändern Sie eine vorhandene Anforderungsdefinition, oder erstellen Sie eine Anforderungsdefinition.
   - Um eine vorhandene Anforderungsdefinition zu ändern, wählen Sie in der Spalte ID der Liste Anforderungsdefinitionen eine Anforderungsdefinition aus.
   - Um eine Anforderungsdefinition zu erstellen, wählen Sie in der Liste Anforderungsdefinitionen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Definition der Remote-Anforderung“

Feld	Beschreibung
ID	Eindeutiger Bezeichner für die Anforderungsdefinition. **Hinweis:** Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.
Aufgabentyp	Aufgabentabelle, die der Serviceanforderung zugeordnet ist. **Hinweis:** Sie können neue Auftragsaufgaben nur in der Tabelle „Auftragsaufgabe“ [sn_ind_tmt_orm_order_Task] erstellen.
Name	Name zur Identifizierung der Anforderungsdefinition.
Aufgabenfelder	Felder der Aufgabentabelle.

4. Speichern Sie die Definitionseinstellungen für Remote-Anforderungen.
   - Um eine neue Anforderungsdefinition zu speichern, wählen Sie aus **Übermitteln** .
   - Um die Änderungen an einer vorhandenen Anforderungsdefinition zu speichern, wählen Sie aus **Aktualisieren** .
5. Ändern Sie im Formular „Anforderungsdefinition“ die Standardansicht in ORM-Anforderungsdefinition, und füllen Sie die Felder aus, um ein Merkmal der Anforderungsdefinition zu erstellen.

Automatische Übersetzung

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

Merkmalsformular für Anforderungsdefinition

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Name der Produktspezifikation.
Merkmal	Name des Produktmerkmals, für das Sie die Informationen aus dem Kundenauftrag erfassen möchten.
UI sichtbar	Option, die angibt, ob **UI sichtbar** Das Feld wird in der Tabelle „Merkmale der Anforderungsdefinition“ als „wahr“ angezeigt, und das Merkmal wird im Formular „Auftragsaufgabe“ angezeigt. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Feldwert als falsch angezeigt, und das Merkmal wird nicht im Auftragsaufgabenformular angezeigt.
Obligatorisch	Option, die angibt, ob **Obligatorisch** Das Feld wird in der Tabelle „Merkmale der Anforderungsdefinition“ als „wahr“ angezeigt. Ihr Service Desk-Mitarbeiter muss den Merkmalswert im Auftragsaufgabenformular angeben, um die Auftragsaufgabe zu schließen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Feldwert als falsch angezeigt, und Ihr Service Desk-Mitarbeiter kann die Aufgabe schließen, ohne im Auftragsaufgabenformular einen Merkmalswert anzugeben.
Schreibgeschützt	Option, die angibt, ob **Schreibgeschützt** Das Feld wird in der Tabelle „Merkmale der Anforderungsdefinition“ als „wahr“ angezeigt, und Sie können den Merkmalswert im Auftragsaufgabenformular nicht bearbeiten. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Feldwert in der Tabelle „Merkmale der Anforderungsdefinition“ als falsch angezeigt, und Sie können den Merkmalswert im Auftragsaufgabenformular bearbeiten.

6. Wählen Sie **Absenden**.

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

[End]

Integration mit Außendienst-Management

Kundenservice-Management bietet die Möglichkeit einer Integration mit der Anwendung Außendienst-Management. Mit dieser Integration können Sie Informationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben aus einem Fall anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Geben Sie den Kundenservice mit dem Plugin „Außendienst-Management“ ein **Com.snc.csm_fsm_Integration** Im Feld Suche.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Ergebnisse
Nachdem das Plugin installiert wurde, Außendienst-Management Die Anwendung ist in integriert Kundenservice-Management.

Integration mit Field Service Management

Das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management.

Benutzer können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsaufgaben in der Anwendung Field Service Management anzeigen. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge aus dem anzeigen Kundenservice Und Verbraucherserviceportale.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, enthalten die Arbeitsauftrags- und Aufgabenformulare fallbezogene Informationen. Diese Informationen umfassen den Account und die Kontaktdetails.

Wenn ein Anwender einen Fall über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal anzeigt, kann er die Details aller Arbeitsaufträge und Aufgaben im Zusammenhang mit dem Fall anzeigen.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Außendienst-Management (FSM) erworben haben, Kundenservice-Management Sie können alle FSM-Arbeitsaufträge und -Termine erstellen und anzeigen. Externe CSM-Benutzer können FSM-Arbeitsaufträge und -termine ihrer eigenen oder zugehörigen Accounts erstellen und anzeigen.

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie aus **Ansicht** > **Fall**an.

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

- Account
- Verbraucher
- Kontakt
- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert. Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

Änderungen an der Anwendung Kundenservice-Management

In der Anwendung Kundenservice-Management wird durch diese Integration der Link **Arbeitsaufträge** dem Header des Customer und Consumer Service Portal hinzugefügt. Wählen Sie diesen Link aus, um eine Liste von Arbeitsaufträgen anzuzeigen, einschließlich Arbeitsauftragsnummer, Priorität, Status und Kurzbeschreibung. Welche Arbeitsaufträge in dieser Liste im Customer Service Portal angezeigt werden, hängt von der Kundenrolle ab: Kunde, Kundenadministrator, Partner oder Partneradministrator.

Wählen Sie einen Arbeitsauftrag in dieser Liste aus, um die Arbeitsauftragsdetails anzuzeigen.

Bekannte Einschränkungen

Zwischen dem Arbeitsauftragsformular und dem zugehörigen Fallformular erfolgt keine Synchronisierung. Wenn Informationen im Fallformular geändert werden, wird das Arbeitsauftragsformular nicht entsprechend aktualisiert.

Konfigurieren Sie Auftragsanreicherungs-Flows mit Entscheidungstabellen

Ordnen Sie Ergänzungs-Subflows den Produkt- oder Servicespezifikationen zu, indem Sie die Flow-Richtlinie für Bestellanreicherung in verwenden Entscheidungstabellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie aus **Flow-Richtlinie Für Auftragsanreicherung** Entscheidungstabelle.
3. In **Spezifikation** Spalte des Abschnitts „Bedingungen“ wählen Sie die Auftragsposition aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie das Produktangebot im aus **Angebot** Spalte.

Ergebnisse
Eine Liste von Subflows wird im Abschnitt „Ergebnisse“ angezeigt. Diese Subflows erstellen die Ergänzungsaufgaben für eine Auftragsposition während des Ergänzungsprozesses. Weitere Informationen finden Sie unter Decision Builder user interface .

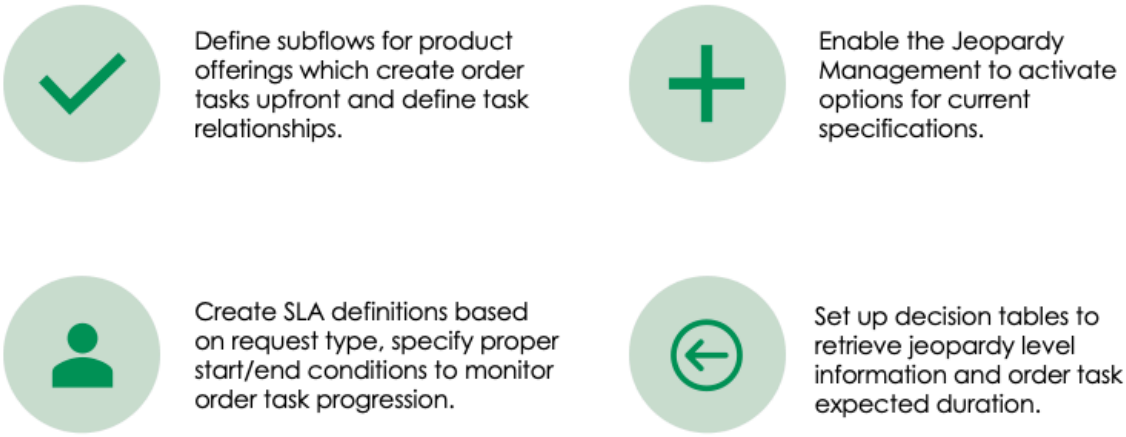
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Risikoverwaltung konfigurieren

Sie können konfigurieren Risikoverwaltung Dient zur Überwachung von Aufgaben in einem Erfüllungsplan und zur Warnung von Managern über die Gefährdungsstufen.

Es gibt mehrere Schritte zum Einrichten Risikoverwaltung In Auftragsmanagement. Weitere Informationen zu den einzelnen Schritten und deren Durchführung finden Sie unter Risikoverwaltung Setup-Tabelle.

Konfigurationsaktivitäten für Gefährdungsmanagement



Setup von Risikoverwaltung

Konfigurationsaktionen	Beschreibung
Definieren Sie Jeopardy-fähige Erfüllungs-Workflows	Definieren Sie Subflows für Produkt- und Servicespezifikationen mit den folgenden Jeoapardy-spezifisch Workflow-StudioAktionen: • Geplante Auftragsaufgabe erstellen • Alle Platzhalteraufgaben, die für den Domänenauftrag erstellt wurden • Legen Sie Aufgabenbeziehungen Fest • Alle Beziehungen, die für Auftragsaufgaben im Domänenauftrag erstellt wurden • Status der Auftragsaufgabe festlegen Alle Aufgaben werden im Status Entwurf erstellt.
Konfigurieren Sie die Aktivierungsrichtlinie für Auftragsgefährdung	Aktivieren Risikoverwaltung Für Produkte und Services, die die Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdungen in verwenden Entscheidungsgenerator. **Hinweis:** Aktivieren Risikoverwaltung Für alle Erfüllungs-Flows innerhalb eines Auftrags oder einer Spezifikation.
Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) in Risikoverwaltung	Definieren Sie Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLA) basierend auf dem Anforderungstyp, und geben Sie die richtigen Start- und Endbedingungen an, um den Fortschritt der Auftragsaufgabe zu überwachen.

Automatische Übersetzung

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

Setup von Risikoverwaltung (Fortsetzung)

Konfigurationsaktionen	Beschreibung
Risikoverwaltung konfigurieren	Richten Sie Entscheidungsrichtlinientabellen ein, um Gefährdungsinformationen abzurufen. Richtlinientabellen umfassen: • Konfigurieren Sie Die Zuweisungsrichtlinie Für Auftragsaufgaben • Konfigurieren Sie Die Berechnungsrichtlinie Für Die Gefährdungsebene Der Auftragsposition • Konfigurieren Sie Die Richtlinie Zur Berechnung Der Gefährdungsebene Für Auftragsaufgaben
Legen Sie Geschäftszeiten für Aufgaben in Gefährdungsmanagement fest	Verwenden Sie `sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule`Systemeigenschaft zum Festlegen der Geschäftszeiten für Aufgaben.

Zusätzliche Attribute in Risikoverwaltung

Der folgende Abschnitt enthält zusätzliche Informationen zu Risikoverwaltung:

- Ist Risikoverwaltung Domäne getrennt? Ja.
- Wie geht es Risikoverwaltung Mit Domänentrennung interagieren? Tabellen sind domänengetrennt.
- Tut Risikoverwaltung Neue Rollen oder Zugriffssteuerungsliste (Access Control List, ACL) einführen? Ja, Lesezugriff für die Aufgaben-SLA-Tabelle (Task_sla) wird den folgenden Rollen gewährt:
  - sn_ind_tmt_orm.service_order_agent
  - sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Agent

Demodaten

Wenn Sie ein Abonnement für Telekommunikation haben, t Er folgt Erfüllungs-Subflows Sind Enthalten in Demodaten Für Order Management for Telecommunications and Media :

- Ethernet-Edge-Geräteerfüllung
- Ethernet-Modem-Erfüllung
- Ändern Sie Das Ethernet-Edge-Gerät
- Trennen Sie Das Ethernet-Edge-Gerät
- Trennen Sie Das Ethernet-Modem
- Erfüllung Des Netzwerkschnittstellenprofils
- Ändern Sie Das Netzwerkschnittstellenprofil
- Trennen Sie Das Netzwerkinterfaktprofil
- EVC-Konfigurationserfüllung
- Trennen Sie den EVC Configuration Service

[store-future: BEGIN review]

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

Definieren Sie Jeopardy-fähige Erfüllungs-Workflows

Erstellen Sie gefährdungsfähige Erfüllungs-Workflows mit Workflow-Studio. Die Workflows aktivieren Risikoverwaltung Dient zum Nachverfolgen der Abschlusszeiten von Aufgaben und zum Risikomanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erstellen von Erfüllungs-Flows beginnt mit der Definition von Subflows in Workflow-Studio Mit eindeutigen Aktionen, die für entwickelt wurden Risikoverwaltung.

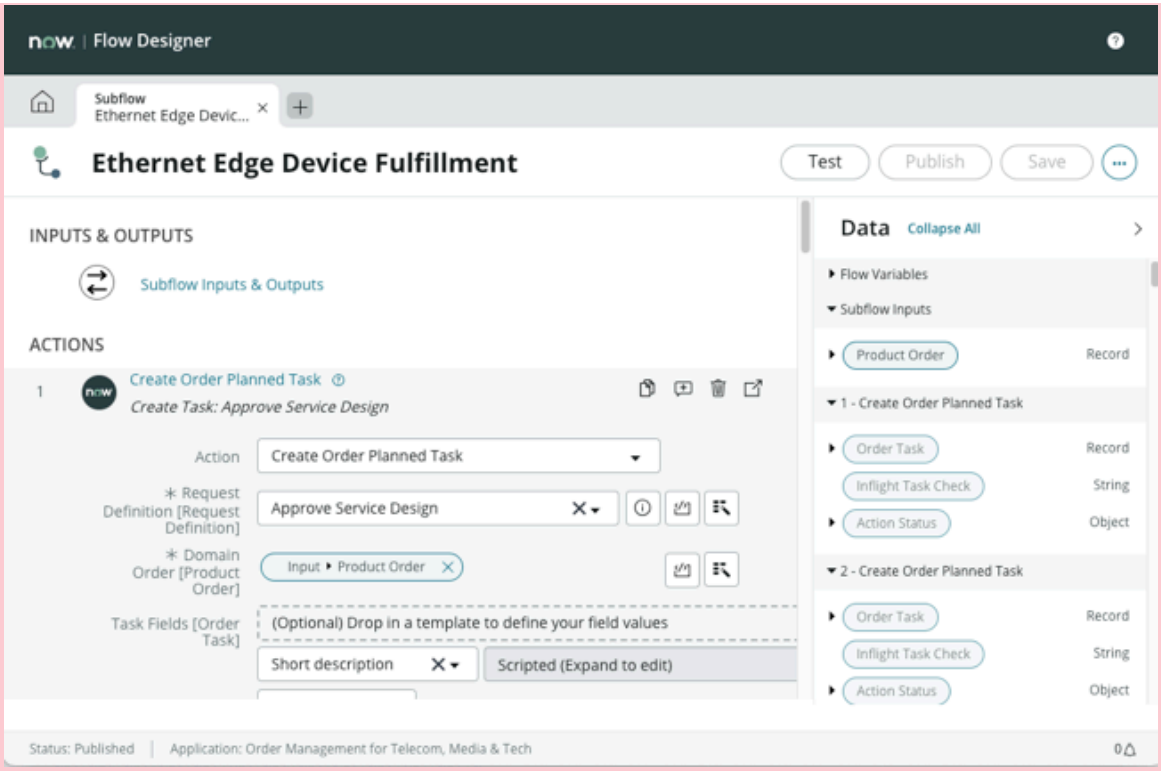
Folgendes Workflow-Studio Aktionen werden zum Erstellen verwendet Risikoverwaltung Flows:

- Geplante Auftragsaufgabe erstellen
- Alle Platzhalteraufgaben, die für den Domänenauftrag erstellt wurden
- Legen Sie Aufgabenbeziehungen Fest
- Alle Beziehungen, die für Auftragsaufgaben im Domänenauftrag erstellt wurden
- Status der Auftragsaufgabe festlegen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer**an.
   Workflow-Studio Wird in einem separaten Fenster geöffnet.
2. Wählen Sie Aus **Subflows** Und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Suchen Sie nach vorhandenen Subflows, die Sie bearbeiten möchten.
   - Starten Sie einen neuen Flow, indem Sie auswählen **Neu** > **Subflow**an.
3. Geben Sie dem Subflow einen Namen, und geben Sie zusätzliche Informationen an.
4. Wählen Sie aus **Subflow erstellen** Aktion.

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



5. Erstellen Sie Risikoverwaltung subflow mit den folgenden Aktionen:

Flow-Aktionen in Risikoverwaltung

Auftrags-Flow-Aktion	Definition
Geplante Auftragsaufgabe erstellen	Die **Geplante Auftragsaufgabe Erstellen** Aktion erweitert geplante Aufgaben auf Risikoverwaltung.
Alle Platzhalteraufgaben, die für Domänenauftrag erstellt wurden	Die **Alle Platzhalteraufgaben, die für die Domänenauftragsrichtlinie erstellt wurden** Legt die Domänenauftragsphase auf alle erstellten Auftragsaufgaben fest. Auftragsaufgaben, die von anderen Subflows erstellt wurden, haben Beziehungen, die mit Domänenaufträgen erstellt wurden.
Aufgabenbeziehung festlegen	Die **Legen Sie Die Aufgabenbeziehung Fest** Die Aktion legt die Beziehung zwischen zwei Auftragsaufgaben fest, indem ein Datensatz in der Tabelle „planned_Task_rel_planned_Task“ erstellt wird. Die Tabelle berechnet die Laufzeit der Auftragspositionen und die Berechnungen der Gefährdung der Auftragsaufgabe.
Alle Beziehungen, die für Auftragsaufgaben in Domänenaufträgen erstellt wurden	Die **Alle Beziehungen, die für Auftragsaufgaben erstellt wurden** Die Aktion führt den Domänenauftrag all_Relationship_Set ein und legt das Feld im Subflow auf „wahr“ fest, wenn alle Aufgabenbeziehungen hergestellt werden.
Legen Sie Den Status Der Aufgabenreihenfolge Fest	Die Flow-Aktion überprüft, ob eine Auftragsaufgabe einen vorherigen Statuswert hat, und verwendet den vorherigen Status, um den Status der Auftragsaufgabe während der Statusänderung während der Ausführung zu aktualisieren. Die **Legen Sie den Status der Auftragsaufgabe fest** Die Aktion überprüft, ob eine Auftragsaufgabe einen vorherigen Statuswert hat, und verwendet den vorherigen Status, um den

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

Auftrags-Flow-Aktion	Definition
	Status der Auftragsaufgabe während Statusänderungen während der Ausführung zu aktualisieren.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen von Subflows finden Sie unter .

6. Testen Sie den Flow, indem Sie auswählen **Testen** .

7. Veröffentlichen Sie den Flow, indem Sie auswählen **Veröffentlichen** .

Nächste Maßnahme
Der nächste Schritt zur Konfiguration Risikoverwaltung Dient zum Konfigurieren der Richtlinie „Auftragsaufgabendauer – Zuweisungen“. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer

Konfigurieren Sie die Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer mit Entscheidungsgenerator In Order Management for Telecommunications and Media Im Rahmen der Konfiguration Risikoverwaltung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren verwendet Entscheidungsgenerator Dient zum Zuweisen einer Zeitspanne zum Abschließen von Auftragsaufgaben und ist Teil der Konfiguration Risikoverwaltung.

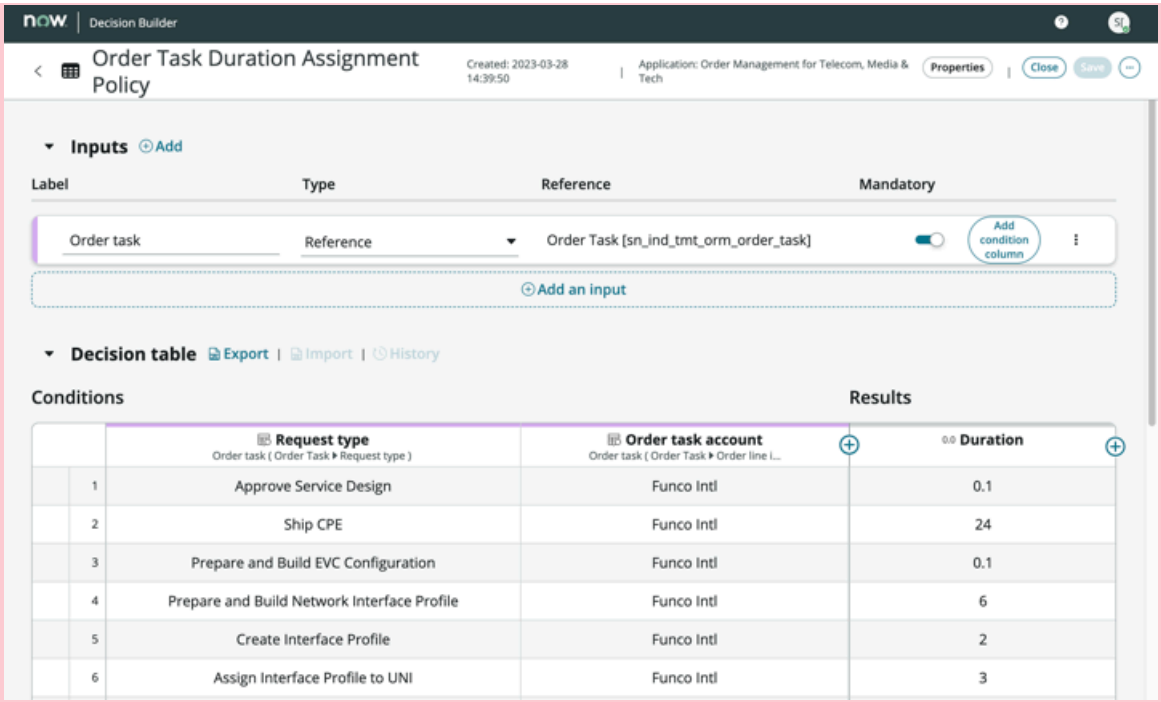
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**an.

2. Wählen Sie Aus **Zuweisungsrichtlinie Für Auftragsaufgabendauer** .

Automatische Übersetzung

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



3. Füllen Sie die Felder in der Tabelle Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer aus.

Felder für Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer

Feld	Beschreibung
Anforderungstyp	Wählen Sie eine Auftragsaufgabe aus, um eine Dauer hinzuzufügen.
Auftragsaufgaben-Account	Fügen Sie den Auftragsaufgaben-Account hinzu, der der Aufgabe zugeordnet ist.
Dauer	Geben Sie die für diese Aufgabe zugeteilte Zeit ein. Die Dauer basiert auf einer 24-Stunden-Uhr, wobei ganze Zahlen der Zeit in Stunden entsprechen. Minuten werden mit einem Dezimalpunkt dargestellt. Zum Beispiel: ○ 20 Stunden = 20 ○ 30 Minuten = 0,5 ○ 6 Minuten = 0,1 **Hinweis:** Die zugeteilte Zeit für Auftragsaufgaben muss mit der zugeteilten Zeit in der SLA-Definition übereinstimmen, die der Auftragsaufgabe zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) in Risikoverwaltung.

4. Wählen Sie **Speichern**.

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

Nächste Maßnahme
Der nächste Schritt besteht darin, SLA-Definitionen für zu konfigurieren Risikoverwaltung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) in Risikoverwaltung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) in Risikoverwaltung

Erstellen und verknüpfen Sie Service Level Agreements (SLAs) mit Aufgaben in einem Erfüllungs-Workflow im Rahmen der Konfiguration Risikoverwaltung. SLAs werden Aufgaben zugewiesen und definieren die Zeit, die eine Aufgabe benötigen soll. Nachdem SLAs mit einer Aufgabe verknüpft wurden, überwacht das SLA die Aufgabe und den Erfüllungsprozess.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erstellen von SLA-Definitionen ist Teil der Konfiguration Risikoverwaltung. SLAs sind mit Aufgaben in einem Erfüllungsplan verknüpft. Das SLA verfolgt die Zeit, die eine Aufgabe zum Abschluss benötigt. Wenn die Aufgabe länger dauert als die SLA-Definition, werden Gefährdungswarnungen erstellt. Erfüllungsmanager können die Gefährdungsstufen überwachen und benachrichtigt werden, wenn Aufgaben gefährdet sind. Das Definieren von SLAs umfasst die folgenden Schritte:

- Definieren Sie SLA für eine Auftragsaufgabe.
- Legen Sie die erwartete Dauer für die Aufgabe fest.
- Definieren Sie, wann die SLA-Uhr gestartet, angehalten und angehalten werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **SLA-Definitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Datensatz „SLA-Definition Neu“ aus.

SLA-Definition: Neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die SLA-Definition identifiziert.
Typ	Wählen Sie Aus **SLA** Als Typ der Vereinbarung.
Zielvorgabe	Wählen Sie Aus **Lösung** .
Tabelle	Wählen Sie aus **Auftragsaufgabe (sn_ind_tmt_ord_order_Task)** Tabelle.
Flow	Wählen Sie aus **SLA-Verarbeitungs-Flow für Auftragsaufgabe** Flow oder ein anwenderdefinierter Flow erstellen, der von der Basissystemversion erweitert wird, um die Gefährdungsberechnungen durchzuführen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Protokollierung aktivieren	Aktiviert die Debug-Protokollierung. Die Debugprotokollierungsinformationen enthalten Details zu den Bedingungen, die erfüllt oder nicht erfüllt wurden. Die Informationen enthalten auch die Vorher- und Nachher-Werte für die Aufgaben-SLA- und Aufgabendatensätze.
Typ (Dauer)	Wählen Sie Aus **Vom Anwender angegebene Dauer** .
Dauer	Geben Sie eine Aufgabendauer ein. Die Dauer muss übereinstimmen **Zuweisungsrichtlinie Für Auftragsaufgabendauer** . **Hinweis:** Risikoverwaltung Unterstützt nur 24 x 7-dauern.
Zeitplanquelle	Wählen Sie Aus **SLA-Definition** .
Zeitplan	Wählen Sie Aus **24 x 7** Als Zeitplan.
Zeitzonenquelle	Wählen Sie Aus **Die Zeitzone der SLA-Definition** .
Registerkarten	
Startbedingung	Definieren Sie die Startbedingungen, unter denen die SLA-Parameter gestartet werden.
Anhaltebedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA die verstrichene Zeit aussetzt. **Hinweis:** Die Start- und Suspendenbedingungen in der SLA-Definition müssen mit den gleichen Bedingungen in der Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer.
Stoppbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA abgeschlossen wird. Wenn alle diese Bedingungen erfüllt sind, wird das Aufgaben-SLA unabhängig davon abgeschlossen, ob es verletzt wurde.
Rücksetzbedingung	Bestimmt, ob die vorhandene Aufgabe beim Zurücksetzen des Aufgaben-SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird. Definiert die Bedingungen, unter denen das aktuelle SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird und ein neues SLA angefügt wird. Die Startbedingung muss erfüllt sein, damit ein neues SLA angefügt wird. Die Zurücksetzungsbedingung hilft auch bei der Konfiguration von SLAs,

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

Feld	Beschreibung
	wenn sich der Wert eines Felds im Aufgabendatensatz ändert, in ändert oder von einem Wert abweicht.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Der nächste Bereich, der in konfiguriert werden soll Risikoverwaltung Ist die Entscheidungstabellen. Verwenden Sie den folgenden Link: Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragspositionen

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragspositionen

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragspositionen mit Entscheidungsgenerator In Auftragsmanagement Als Teil der Konfiguration Risikoverwaltung.

Vorbereitungen

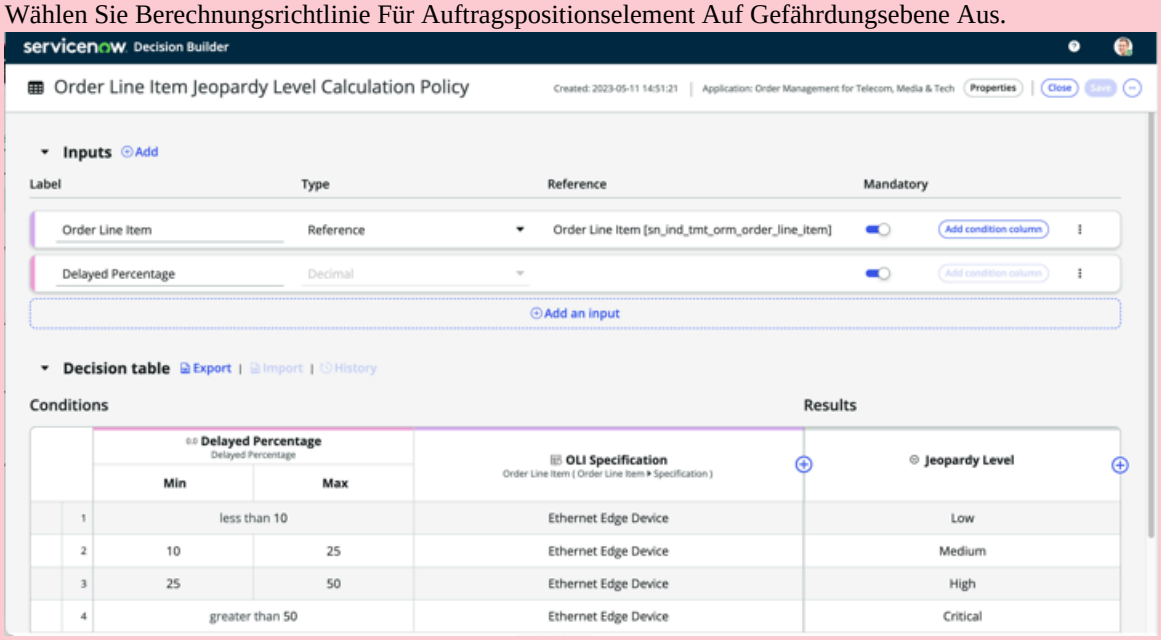
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Entscheidungsgenerator Dient zum Festlegen der Gefährdungsrisikostufe für Auftragspositionen. Sie müssen einen Zeitbereich für jede Gefährdungsstufe angeben. Wenn der Zeitbereich erreicht ist, wird die verknüpfte Gefahrenwarnungsstufe angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungstabellen**an.
2. Wählen Sie Berechnungsrichtlinie Für Auftragspositionselement Auf Gefährdungsebene Aus.



3. Füllen Sie die Felder in der Berechnungsrichtlinie für Auftragspositionselemente auf Gefährdungsebene aus.

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

Richtlinie Zur Berechnung Der Gefährdungsebene Für Auftragspositionen

Feld	Beschreibung
Prozentsatz verspätet	Legen Sie den minimalen und maximalen verzögerten Prozentsatz für die Auftragsposition (OLI) fest.
Spezifikation für Auftragspositionen (OLI)	Wählen Sie die Auftragsposition aus, die an angehängt werden soll **Verzögerter Prozentsatz** .
Gefährdungsstufe	Legen Sie die Gefährdungsstufe für die in angegebenen Werte fest **Verzögerter Prozentsatz** Feld. Im Beispiel: ○ Weniger als 10 % verzögerter Prozentsatz = niedrigste Gefährdungsstufe. ○ 10–25 % abgeschlossen, Gefährdungsstufe wechselt zu einer mittleren Warnung. Beispiel: Die Mindest- und Höchstwerte in der **Verzögerter Prozentsatz** Das Feld ist 5 % bzw. 10 %. Sie können diesem Wertebereich eine Stufe mit niedrigem Risiko zuweisen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Siehe Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragsaufgaben.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragsaufgaben mit Entscheidungsgenerator In Auftragsmanagement Als Teil der Konfiguration Risikoverwaltung.

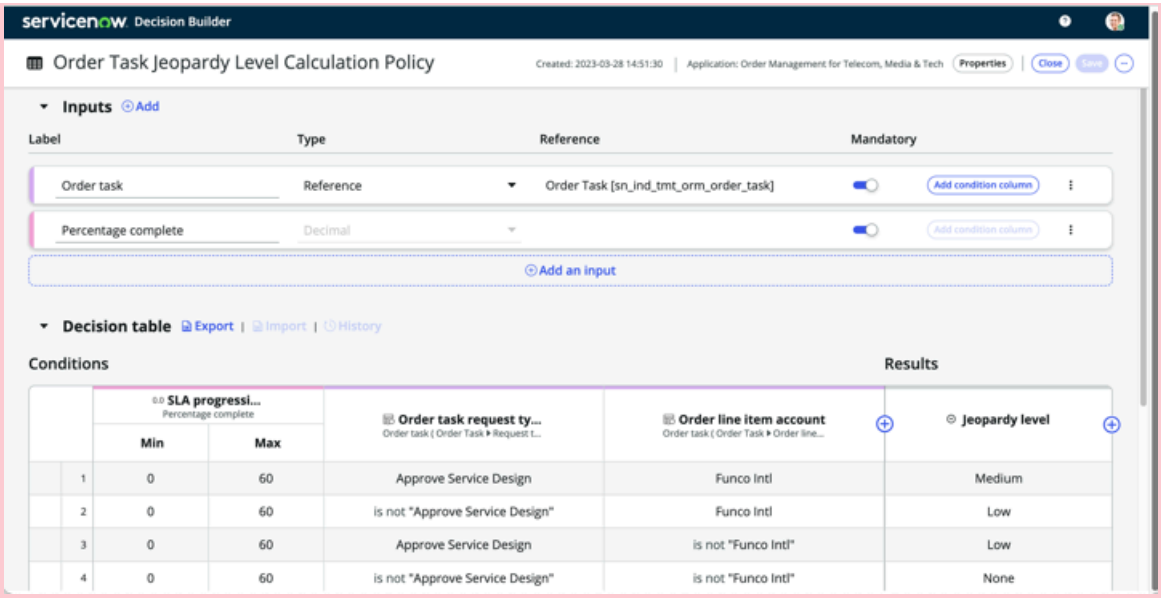
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren verwendet Entscheidungsgenerator Zum Festlegen der Risikostufen für den Mindest- und Höchstprozentsatz für den Abschluss von Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) für Auftragsaufgaben.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie Aus **Richtlinie Zur Berechnung Der Gefährdungsebene Der Auftragsaufgabe** .

Automatische Übersetzung

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



3. Füllen Sie die Felder in der Tabelle „Berechnungsrichtlinie für Gefährdungsebene der Auftragsaufgabe“ aus.

Richtlinie Zur Berechnung Der Gefährdungsebene Der Auftragsaufgabe

Feld	Beschreibung
SLA-Fortschritt	Legen Sie den Mindest- und Höchstprozentsatz für die Auftragsaufgabe fest.
Anforderungstyp der Auftragsaufgabe	Wählen Sie den Anforderungstyp der Auftragsaufgabe aus. Eine Anforderungsaufgabe ist Teil eines gefährdungsfähigen Workflows.
Auftragspositionskonto	Wählen Sie das Auftragspositionskonto aus. Das Konto ist mit dem Auftrag und der Auftragsposition verknüpft.
Gefährdungsstufe	Weisen Sie die Gefährdungsstufe zu, die den Mindest- und Höchstwerten des SLA-Fortschritts zugeordnet werden soll.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Siehe Konfigurieren Sie die Aktivierungsrichtlinie für Auftragsgefährdung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Aktivierungsrichtlinie für Auftragsgefährdung

Hinzufügen Risikoverwaltung Workflows zu Produkt- und Servicespezifikationen mithilfe der Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdungen in Entscheidungsgenerator.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

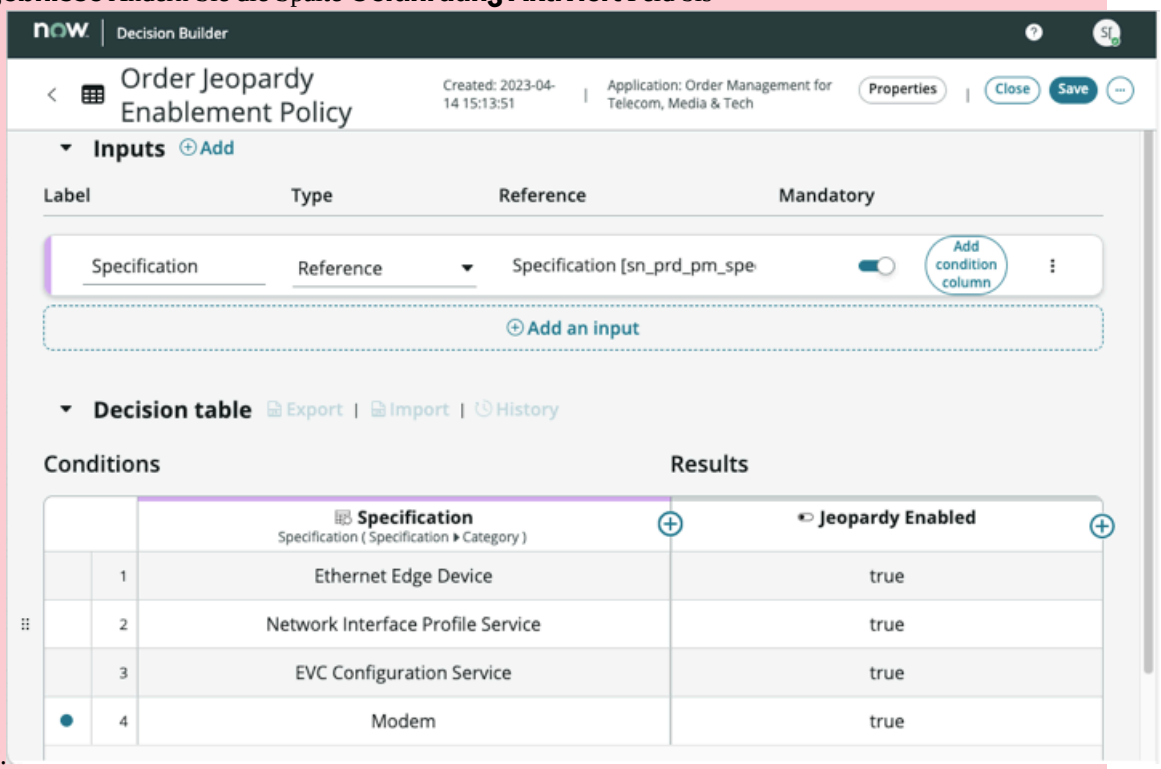
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Entscheidungsgenerator Um zu definieren, welche Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation gefährdet ist.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungstabellen**an.
   Entscheidungsgenerator Wird in einem separaten Fenster geöffnet.
2. Wählen Sie Aus **Richtlinie Zur Aktivierung Von Auftragsgefährdungen** .
3. In **Bedingungen** Spalte unter **Spezifikation** Wählen Sie eine Produkt- oder Servicespezifikation aus, mit der eine Verknüpfung erstellt werden soll Risikoverwaltung.
4. In **Ergebnisse** Ändern Sie die Spalte **Gefährdung Aktiviert** Feld bis



Wahr.

> **Hinweis:**
> Einträge in dieser Entscheidungstabelle gelten für Produkt- oder Servicespezifikationen der obersten Ebene. In einer einzigen Bestellung können Kunden mehrere Produkte oder Services der obersten Ebene erwerben. Wenn jedoch eines der Produkte oder Services nicht gefährdungsfähig ist, wird der gesamte Auftrag als nicht gefährdungsfähiger Auftrag behandelt.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Produktspezifikations-Workflow ist gefährdungsfähig. Gefährdungslogik beginnt, wenn der Spezifikations-Workflow gestartet wird.

Nächste Maßnahme

Nach der Konfiguration Risikoverwaltung, Siehe Überwachung Risikoverwaltung Dient zum Überprüfen verschiedener Überwachungsmöglichkeiten Risikoverwaltung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Legen Sie Geschäftszeiten für Aufgaben in fest Risikoverwaltung

Verwenden Sie *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule*Systemeigenschaft zum Festlegen der Geschäftszeiten für Aufgaben in Risikoverwaltung.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_properties.list` .
2. Öffnen Sie *`sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule`*Systemeigenschaft.
3. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.

> **Hinweis:**
> Der Standardwert für die Eigenschaft ist auf festgelegt **Falsch** .

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Geschäftszeiten werden für Aufgaben in verwendet Risikoverwaltung.

[End]

Konfigurieren Von Fallout-Management

Als Anbieter können Sie Fallout-Management verwenden, um Probleme bei der Auftragsverarbeitung zu identifizieren, zu untersuchen und zu lösen, damit Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Der Ausfalltyp ist eine Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. Abrechnungsproblem, Bestandszuteilungsfehler und Ausfalltypen für Bereitstellungsfehler sind Standard in ServiceNow AI Platform. Sie können zusätzliche definieren, je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens. Weitere Informationen zum Verwalten von Auftragsaufgaben-Ausfällen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.

Erstellen Sie zusätzliche Ausfalltypen

Definieren Sie Ihre eigenen unternehmensspezifischen Ausfalltypen, um Probleme bei der Auftragsverarbeitung zu identifizieren, zu lösen und zu untersuchen, damit sie bis zum Abschluss weiterverarbeiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Ausfalltyp ist eine Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. Abrechnungsproblem, Bestandszuteilungsfehler und Ausfalltypen für Bereitstellungsfehler sind Standard in ServiceNow AI Platform. Sie können zusätzliche definieren, je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens. Weitere Informationen zum Verwalten von Auftragsaufgaben-Ausfällen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein `/sn_Fallout_mgmt_Fallout_type.list` .
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Name** Geben Sie den Namen des Ausfalltyps ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

[store-future: BEGIN review]

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

Konfigurieren Der Verwaltung Von Change-Aufträgen Während Der Ausführung

Sie können das Change-Auftragsmanagement für Inflight verwenden, um den Eingang von Changes für Kunden- oder Serviceaufträge zu verwalten, die noch orchestriert und erfüllt werden.

Mit dem Management von Change-Aufträgen während der Ausführung können Sie festlegen, wann Sie solche Changes zulassen, die Auswirkungen der angeforderten Changes für einen Auftrag bewerten und automatisch einen Vergütungsplan für sie generieren. Weitere Informationen zum Ändern oder Abbrechen von Aufträgen während der Ausführung finden Sie unter Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen.

Hinweis:
Die Überarbeitungstypen „Merkmal“, „Kontakt“, „Menge“ oder „Preis während der Ausführung“ sind in Standard ServiceNow AI Platform Sie können jedoch zusätzliche definieren, die den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Typen von Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung“ im Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie zusätzliche Change-Typen für Aufträge während der Ausführung

Definieren Sie Ihre eigenen unternehmensspezifischen Change-Typen für Aufträge während der Ausführung, die zum Kategorisieren von Überarbeitungen oder Anforderungen für Stornierungen, Produktbestellungen, Serviceaufträge und zugehörigen Einzelposten verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein `sn_ind_tmt_orm_inflight_Change_type.list` .
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. In **Name** Feld den Namen des Change-Typs für den Auftrag während der Ausführung eingeben.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren von Auftragsaufgaben, um auf Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung zu reagieren

Sie können verwenden Workflow-Studio Konfigurieren Sie Ihre Auftragsaufgabendatensätze, um auf Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung zu reagieren.

Die Aktion „Auftragsaufgabe erstellen“ enthält Flow-Aktionen, mit denen Sie die Auftragsaufgaben für den laufenden Auftragsüberarbeitungs- und -Stornierungsprozess definieren.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Flows und zur Verarbeitung von Auftragsänderungen während der Ausführung finden Sie unter:

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

- Erstellen Sie einen Ablauf
- Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen

Informationen zum Anzeigen einer Beispielaktion „Flow erstellen“ finden Sie im Beispiel für den Change Cisco Firepower Monitoring-System-Flow in Ihren Demodaten, der mit installiert wird ServiceNow AI Platform.

Wenn Sie eine Aktion „Auftragsaufgabe erstellen“ definieren, können Sie die Standard-Flow-Aktionen verwenden, die in verfügbar sind ServiceNow AI Platform. In der folgenden Tabelle finden Sie eine Liste dieser Standard-Flow-Aktionen.

Aktionsfelder „Auftragsaufgaben-Flow erstellen“

Aktionsfeld „Auftragsaufgaben-Flow erstellen“	Beschreibung
Changetyp während der Ausführung	Flow-Aktion zum Konfigurieren der Auftragsaufgabe, um auf den entsprechenden Change-Typ zu reagieren. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: **Kontakt** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an Kontaktinformationen für eine vorhandene Auftragsposition vorgenommen wurden. **Preis** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an Preisinformationen für eine vorhandene Auftragsposition vorgenommen wurden. **Menge** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an Mengeninformationen für eine vorhandene Auftragsposition vorgenommen wurden. **Characteristics** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an Merkmalsinformationen für eine vorhandene Auftragsposition vorgenommen wurden. **Zugehörige Elemente** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an Informationen zu zugehörigen Elementen in einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen wurden. Wenn die Aufgabe keinem Change-Typ während der Ausführung zugeordnet ist, können Sie sie leer lassen.

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

Aktionsfelder „Auftragsaufgaben-Flow erstellen“ (Fortsetzung)

Aktionsfeld „Auftragsaufgaben-Flow erstellen“	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Typen von Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung“ im Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen.
Change-Option während der Ausführung	Flow-Aktion, um zu definieren, ob die Auftragsaufgabe in Merkmalsänderungen oder nur zu einigen Merkmalsänderungen aus der entsprechenden Anforderungsdefinition zusammenhängt. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: **Nicht zutreffend** Die Auftragsaufgabe darf nicht auf Merkmalsänderungen reagieren, die an der Bestellung vorgenommen wurden. **Merkmale aus Anforderungsdefinition** Die Auftragsaufgabe sollte auf die spezifische Reihe von Merkmalen reagieren, die Sie in der Tabelle „Merkmal der Anforderungsdefinition“ [sn_ind_tmt_orm_req_def_char] definieren. Diese Datensätze enthalten die Zuordnungen der Auftragsaufgaben zu bestimmten Merkmalssätzen. **Beliebige Merkmale** Die Auftragsaufgabe sollte auf alle Überarbeitungen reagieren, die an den Merkmalen der Auftragsposition vorgenommen wurden, die im Kunden- oder Serviceauftrag verfügbar sind.
Aufgabenfelder Während Der Ausführung (Auftragsaufgabe)	Flow-Aktion zum Anhängen von Skripting, die festlegt, welche Wiederholungsaktionen oder Feldaktualisierungen, falls vorhanden, in der Auftragsaufgabe erfolgen sollen. Sie wird auf Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderungen für Aufträge während der Ausführung angewendet, die die Change-Typen und Optionen während der Ausführung enthalten, die in den Change-Optionen während der Ausführung und in den Change-Optionen während der Ausführung definiert sind.
Aufgabenfelder Abbrechen (Auftragsaufgabe)	Flow-Aktion zum Anhängen von Skripting, die festlegt, welche Aktionen zum Rückgängigmachen

Automatische Übersetzung

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

Aktionsfelder „Auftragsaufgaben-Flow erstellen“ (Fortsetzung)

Aktionsfeld „Auftragsaufgaben-Flow erstellen“	Beschreibung
	oder Abbrüche, falls vorhanden, in der Auftragsaufgabe erfolgen sollen. Sie wird auf Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderungen für Aufträge während der Ausführung angewendet, die die Change-Typen und Optionen während der Ausführung enthalten, die in den Flow-Aktionen „Change-Typ während der Ausführung“ und „Change-Option während der Ausführung“ definiert sind.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

Flows

[End]

Konfigurieren von Kompatibilitätsregeln für horizontale Beziehungen

Als Anbieter können Sie Kompatibilitätsregeln verwenden, um horizontale Beziehungen zwischen den Spezifikationen mehrerer Produkte, Services oder Ressourcen herzustellen.

Sie verwenden eine Kompatibilitätsregel, um eine Quellspezifikation und eine Zielspezifikation zu definieren und eine Beziehung zwischen ihnen herzustellen.

Die ServiceNow AI Platform Stellt zwei Arten von Beziehungen bereit, mit denen Sie eine Kompatibilitätsregel definieren können:

1. Erfordert: Die Quellspezifikation erfordert die definierte Zielspezifikation.
2. Ausgeschlossen: Die Quellspezifikation schließt die definierte Zielspezifikation aus.

Während Sie eine Kompatibilitätsregel erstellen, können Sie die horizontale Beziehung entweder durch Definieren der Spezifikationen oder durch Definieren der Details für die Spezifikationsmerkmale einrichten. Sie können auch die Höchst- und Mindestmenge der Spezifikationen definieren, um Ihre Kundenaufträge gemäß den definierten Aufgliederungsregeln zu unterstützen und zu erfüllen.

Bevor Sie einen neuen Kundenauftrag mit einer horizontalen Beziehung erfassen können, müssen Sie die Kompatibilitätsregeln konfigurieren, indem Sie die Quell- und Zielspezifikationen definieren. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel
- Definieren Sie die Quellspezifikationen in den Kompatibilitätsregeln
- Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln

Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel

Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel im Produktkatalog, um die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedingungen** > **Kompatibilitätsregel**an.
3. Wählen Sie Aus **Neu** , Und füllen Sie dann die Felder aus.

Formular „neue Kompatibilitätsregel erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für die Kompatibilitätsregel.
Name	Name der Kompatibilitätsregel.
Beschreibung	Beschreibung der Kompatibilitätsregel.
Status	Status der Kompatibilitätsregel: **Entwurf (Standard)** Unveröffentlichter Entwurf der Kompatibilitätsregel, die erstellt wird, wenn Sie die Felder ausfüllen und die Kompatibilitätsregel übermitteln. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Kompatibilitätsregel, die erstellt wird, wenn Sie sie offiziell veröffentlichen, nachdem Sie die Quell- und Zielspezifikationen für ein Produkt, einen Service oder eine Ressource definiert haben. **Hinweis:** Nur veröffentlichte Kompatibilitätsregeln werden für den Auftragserfassungs- und -Erfüllungsprozess berücksichtigt. **Archiviert** Kompatibilitätsregel, die nicht mehr im Produktkatalog verwendet wird.
Regel	Name der Kompatibilitätsregel basierend auf der Quellkonfiguration. Zeigt an, wenn die Regel gespeichert wird.

4. Wählen Sie im Abschnitt Quellkonfiguration die Produktspezifikation aus, die als Quelle der Kompatibilitätsregel dienen soll.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Spalten“ die Merkmale aus.
   Die ausgewählten Merkmale werden im Abschnitt „ausgewählte Spalten“ angezeigt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

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

7. Verwenden Sie im Abschnitt Bedingungen den Bedingungsgenerator, um eine oder mehrere Bedingungen zu erstellen, um die in der Kompatibilitätsregel verwendeten Merkmalsoptionen anzugeben.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln.

[store-future: BEGIN review]

Definieren Sie die Quellspezifikationen in den Kompatibilitätsregeln

Definieren Sie eine Quellspezifikation in einer Kompatibilitätsregel, damit Sie eine horizontale Beziehung in Ihrem Produktkatalog erstellen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Kompatibilitätsregel erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Quellspezifikationsdatensatz enthält die Details eines Quellproduktbestandsartikels in der Kompatibilitätsregel. Nachdem Sie eine Kompatibilitätsregel erstellt haben, können Sie die Merkmale Ihrer Quellspezifikation konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Kompatibilitätsregel**an.
2. Wählen Sie in der Liste Kompatibilitätsregeln die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie die Quellspezifikation definieren möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf die zugehörige Liste Quellkonfiguration.
4. Klicken Sie Auf **Neu** Und füllen Sie die Felder aus.

Formular „Spezifikationskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Basierend auf der Spezifikation, die Sie beim Erstellen der Kompatibilitätsregel ausgewählt haben, wird dieses Feld automatisch mit Ihrer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation ausgefüllt.
Merkmal	Merkmal zum Definieren der Quellspezifikation in der Kompatibilitätsregel. Wählen Sie das Merkmal aus, das der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet ist.
Merkmalsoption	Merkmalsoption zum Definieren der Quellspezifikation in der Kompatibilitätsregel.

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

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie die Merkmalsoptionen aus, die der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln.

[End]

Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln

Erstellen Sie einen kompatiblen Datensatz in einer Kompatibilitätsregel, damit Sie eine Zielspezifikation definieren können, um die horizontale Beziehung mit herzustellen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einem Kompatibilitätsdatensatz können Sie die Zielspezifikation zum Erstellen einer horizontalen Beziehung zur Quellspezifikation definieren.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedingungen** > **Kompatibilitätsregel**an.
3. Wählen Sie in der Liste Kompatibilitätsregeln die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie einen kompatiblen Datensatz erstellen möchten.
4. Wählen Sie Aus **Neu** , Und füllen Sie dann die Felder aus.

Kompatibles Formular

Feld	Beschreibung
Regel	Kompatibilitätsregel.
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für die Kompatibilitätsregel.
Name	Name des kompatiblen.
Beschreibung	Beschreibung der Kompatibilitätsregel.
Beziehungstyp	Beziehungstyp der Kompatibilitätsregel: **Erfordert** Die Quellspezifikation erfordert die definierte Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz. **Ausgeschlossen**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Die Quellspezifikation erfordert nicht die definierte Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz.
Mindestmenge	Mindestanzahl der Zielspezifikationen, die Sie im kompatiblen Datensatz definieren möchten.
Max. Menge	Maximale Anzahl der Zielspezifikationen, die Sie im kompatiblen Datensatz definieren möchten.
Regel	Name der Kompatibilitätsregel basierend auf der Quellkonfiguration. Zeigt an, wenn die Regel gespeichert wird.

5. Definieren Sie die Zielspezifikation in einem kompatiblen Datensatz, um die horizontale Beziehung herzustellen, die die Details eines Produktbestandsartikels in der Kompatibilitätsregel enthält.
   a. In **Spezifikation** Wählen Sie die Produktspezifikation aus.
   b. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Spalten“ die Merkmale aus, die in der Kompatibilitätsregel verwendet werden sollen.
6. Verwenden Sie im Abschnitt Bedingungen den Bedingungsgenerator, um die Merkmalsoptionen auszuwählen, die in den Kompatibilitätsregeln verwendet werden.
7. Wählen Sie **Speichern**.

[store-future: BEGIN review]

Definieren Sie Zielspezifikationen in Ihren kompatiblen Datensätzen

Definieren Sie eine Zielspezifikation in einem kompatiblen Datensatz, um die horizontale Beziehung herzustellen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen kompatiblen Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Zielspezifikationsdatensatz enthält die Details eines Produktbestandsartikels in der Kompatibilitätsregel. Nachdem Sie einen kompatiblen Datensatz erstellt haben, können Sie die Merkmale Ihrer Zielspezifikation konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Kompatibilitätsregel**an.
2. Wählen Sie in der Liste Kompatibilitätsregeln die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie die Zielspezifikation definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste kompatibel den kompatiblen Datensatz aus, in dem Sie die Zielspezifikationen definieren möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Tabelle „Zielkonfiguration“ auf **Neu** Und füllen Sie die Felder aus.

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

Formular „Spezifikationskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Basierend auf der Spezifikation, die Sie beim Erstellen des kompatiblen Datensatzes ausgewählt haben, wird dieses Feld automatisch mit Ihrer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation ausgefüllt.
Merkmal	Merkmal zum Definieren der Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz. Wählen Sie das Merkmal aus, das der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet ist.
Merkmalsoption	Merkmalsoption zum Definieren der Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz. Wählen Sie die Merkmalsoptionen aus, die der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet sind.

5. Wählen Sie in der Liste Kompatibilitätsregeln die von Ihnen erstellte Kompatibilitätsregel aus.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

In Ihrer Instanz wird eine Kompatibilitätsregel erstellt. Sie können jetzt die horizontale Beziehung zwischen den Quell- und Zielspezifikationen verifizieren, indem Sie die auftragsbezogenen Elemente validieren. Weitere Informationen finden Sie unter Validiert die zugehörigen Elemente eines Kundenauftrags auf seine Kompatibilität.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validieren Ihrer Aufträge durch asynchrone Auftragsverarbeitung

Sie können Ihre Aufträge validieren, bevor die Auftragsdatensätze während der asynchronen Auftragsverarbeitung in der Kundenauftragstabelle erstellt werden ServiceNow® AuftragsmanagementAnwendung.

Sie konfigurieren zwei Systemeigenschaften, um Ihre Aufträge in der asynchronen Auftragsverarbeitung zu validieren. Die `create_product_order_validations_async`Systemeigenschaft für Produktbestellungen und `create_service_order_validations_async`Systemeigenschaft für Serviceaufträge steuert die Validierung bei der asynchronen Verarbeitung von Aufträgen, bevor die Aufträge in die Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] eingefügt werden. Die Standardwerte dieser Eigenschaften sind auf „wahr“ festgelegt.

Wenn eine geplante Aufgabe den Datensatz aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] abholt, erfolgt standardmäßig keine Validierung, und der Auftrag und die Auftragspositionen werden erstellt.

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

Um die Validierung durch eine geplante Aufgabe zu aktivieren, können Sie überschreiben *enableValidationViaScheduleJob*Eigenschaft, die „wahr“ zurückgibt. Standardmäßig gibt diese Methode „falsch“ zurück.

Die folgende Tabelle listet alle Systemeigenschaften auf, die für die Validierung erforderlich sind.

Systemeigenschaften für die Validierung

Name	Beschreibung
sn_ind_tmt_orm.create_Product_order_validations_async	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie die Produktauftragsdatensätze in die Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.create_Product_order_validations_Sync	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie die Produktauftragsdatensätze in die Tabelle „Kundenauftrag“ [sn_ind_tmt_orm_order] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.create_Service_order_validations_async	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie die Serviceauftragsdatensätze in die Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.create_Service_order_validations_Sync	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie die Serviceauftragsdatensätze in die Tabelle „Kundenauftrag“ [sn_ind_tmt_orm_order] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.Glide.mutex.script.maxSpins	Maximale Anzahl, mit der ein Thread versucht, eine Sperre zu erwerben. Der Standardwert ist 100.
sn_ind_tmt_orm.Glide.mutex.script.spinwait	Wartezeit zwischen Sperrversuchen, in ms. Der Standardwert ist 100 ms.
sn_ind_tmt_orm.limit	Anzahl der Datensätze (Batchgröße), die aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] zur Verarbeitung zurückgegeben werden sollen. Der Standardwert ist 100.
sn_ind_tmt_orm.schedule.max.runtime	Maximale Zeit, bis zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird, in ms. Der Standardwert ist 900000 ms.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Ihre Auftragseinträge während der asynchronen Auftragsverarbeitung

Erstellen Sie Auftragseinträge während der asynchronen Auftragsverarbeitung in Auftragsmanagement Anwendung, damit Sie die große Anzahl von Aufträgen verarbeiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bevor Sie die Auftragseinträge in der Kundenauftragstabelle erstellen können, werden alle diese Datensätze in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] bereitgestellt. Diese Tabelle hilft Ihnen, Ihre Bestellanforderungen während der asynchronen Verarbeitung von Aufträgen zu speichern und zu verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingehende Warteschlange** > **Eingehende Anfragen** Oder navigieren Sie zu **Arbeitsbereich** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Eingehende Warteschlangenanfragen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie den Auftragsdatensatz aus, den Sie anzeigen möchten.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Auftragsdatensatz“

Feld	Beschreibung
Datensatz-ID	Vom System generierte ID der Zieltabelle.
Status	Status des Datensatzes in der eingehenden Warteschlange. **Neu** Die Auftragsdatensätze werden erstellt. **In Bearbeitung** Wenn der Planer die Aufträge auswählt und eine System-ID generiert. **Abgeschlossen** Der Planer hat den Kundenauftragsdatensatz erfolgreich aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ erstellt. **Fehler** Wenn der Planer den Kundenauftragsdatensatz nicht erfolgreich erstellt.
Externe ID	Externe ID des Auftrags aus dem CPQ-System (Configure, Price and Quote).
Statuscode	HTTP-Statuscodes. Wenn der Zieldatensatz erfolgreich erstellt wurde, wird 2xx oder 4xx angezeigt. **201** Wenn der Zieldatensatz erfolgreich erstellt wurde. **202** Wenn der Datensatz in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ erfolgreich erstellt wurde.

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

Feld	Beschreibung
	400 Wenn der Zieldatensatz aufgrund eines Fehlers nicht erstellt wird.
Ressource	Informationen darüber, welcher Anrufer den Datensatz in der Tabelle der eingehenden Warteschlange erstellt hat.
Fehlermeldung	Fehlermeldung, die für eine Ausnahme zurückgegeben wird.
Nutzlast	Nutzlast, die über eine API empfangen wurde.
System-ID	Clusterknoten-ID.
Referenztabelle	Name der Zieltabelle.

4. Wählen Sie **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Kundenaufträge mithilfe einer geplanten Aufgabe

Führen Sie eine geplante Aufgabe in aus Auftragsmanagement Anwendung zum Erstellen eines Kundenauftrags aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue].

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese geplante Aufgabe wird auf allen aktiven Knoten von ausgeführt ServiceNow Instanz. Diese geplante Aufgabe ruft die Auftragsdatensätze in Batches (die von Ihnen festgelegte Batch-Größe) aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ ab. Diese Auftragsdatensätze befinden sich im Status „Neu“.

Hinweis:
Wenn Sie aufgrund eines Fehlers keinen Auftrag erstellen können, wird der Status des Datensatzes in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ in „Fehler“ geändert, und eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird ausgelöst, wenn sich der Status eines Datensatzes in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ in einen Fehler ändert. Die Benachrichtigung wird an alle Anwender der Auftragserfüller-Demogruppe gesendet.

Sie können auch die UI-Aktion „Auftrag erstellen“ in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ verwenden, um Aufträge bei Bedarf zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben** > **Geplante Aufgaben von heute**an.
2. Wählen Sie aus **Erstellen Sie Datensätze aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ asynchron** Geplante Aufgabe.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Zeitplanerauftrag“

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Auftrags-ID	SkriptJob ausführen
Nächste Aktion	Zeit der nächsten Auftragsaktion.
Status	Status des Planerauftrags.
System-ID	Aktive Knoten von ServiceNow Instanz.
Auftragskontext	Kontext der geplanten Aufgabe.
Auslösertyp	Typ, der wiederholt wird (standardmäßig).
Wiederholen	Details des Zeitintervalls.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Kundenauftragsdatensätze werden erstellt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren der Auftragspriorität und -Weiterleitung

Als Anbieter können Sie verschiedene Parameter konfigurieren, um Aufträge zu priorisieren und weiterzuleiten, um sicherzustellen, dass sie rechtzeitig erfüllt werden.

Verwenden Sie die Auftragspriorisierung, um:

- Definieren Sie Priorisierungsregeln mit verschiedenen Kunden-, Produkt-, Service- und Auftragsattributen.
- Weisen Sie beim Erstellen von Aufträgen basierend auf den vordefinierten Regeln eine Auftragspriorität zu.
- Identifizieren Sie dringende Aufträge, die sofort erfüllt werden müssen.
- Aufträge mit hoher Priorität automatisch an eine bestimmte Erfüller-Gruppe weiterleiten.
- Stellen Sie sicher, dass Aufträge innerhalb eines festgelegten Datums erfüllt werden.
- Berechnen Sie die Auftragspriorität neu, wenn Änderungen auftreten.

In Auftragsmanagement, Die Auftragspriorität wird anhand vordefinierter Regeln basierend auf den folgenden Datenkategorien berechnet.

Kategorie	Eingabe
Kunde	Kundenkonto
Spezifikation	• Produktspezifikation • Servicespezifikation • Produktangebot

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

Kategorie	Eingabe
Auftragstyp	Auftragspositionselement
Dringlichkeit	Auftragspositionselement

Hinweis:
Die in diesen Entscheidungstabellen verwendeten Eingaben und der Rang können entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen geändert werden.

Diese Regeln sind in den folgenden Entscheidungstabellen definiert:

- Sortierprioritätsrichtlinie nach Kundenattributen
- Auftragsprioritätsrichtlinie nach Auftragstyp
- Prioritätsrichtlinie nach Spezifikationsattributen sortieren
- Prioritätsrichtlinie nach Dringlichkeit sortieren

Jedem in der Entscheidungstabelle definierten Parameter ist ein Rangwert zugewiesen. Wenn ein Auftrag erstellt wird, werden die Entscheidungstabellen ausgewertet, und jeder Tabelle wird eine Gewichtung zugewiesen, um die Auftragspriorität zu berechnen. Siehe Auftragspriorität wird berechnet Wie die Priorität berechnet wird.

Hinweis:
Sie können neue Eingaben oder Bedingungen hinzufügen oder die vorhandenen Bedingungen in den Entscheidungstabellen ändern. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter Using decision tables .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Auftragspriorität wird berechnet

Die Auftragspriorität wird basierend auf dem in der Entscheidungstabelle definierten Rang und der Gewichtung berechnet, die jeder Tabelle zugewiesen ist.

Rang und Gewichtung können eine Zahl zwischen 0 und 100 sein, und Prioritätsebenen sind wie folgt definiert:

- Kritisch: 80–100
- Hoch: 60–80
- Mittel: 40–60
- Niedrig: < 40

Hinweis:
Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie die Auftragspriorität ändern, indem Sie den Rang und die Gewichtung in bearbeiten `sn_ind_tmt_orm.PriorityManagement` Erweiterungsskript. Dieses Erweiterungspunktskript wird verwendet, um Prioritätsränge aus Entscheidungstabellen für Auftragspositionen zu verwalten. Alle im Skript vorgenommenen Änderungen überschreiben den Rang, den Rang und die Gewichtung, die in den Entscheidungstabellen definiert sind.

Die Priorität wird wie folgt berechnet:

```
Summe von (Rang * Gewichtung)/Summe der Gewichtung
```

Beispiel: Wenn Rang und Gewichtung für jede Entscheidungstabelle wie folgt definiert sind:

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

Entscheidungstabelle	Rang	Gewichtung
Kunde	100	10
Spezifikation	80	25
Auftragstyp	80	35
Dringlichkeit	60	30

In diesem Beispiel wird die Priorität wie folgt berechnet:

*Priorität = (100 * 10 + 80 * 25 + 80 * 35 + 60 * 30) / (10 + 25 + 35 + 30) = (7600)/100 = 76*

Die Auftragspriorität ist auf festgelegt **Hoch** Im Kundenauftrag und in den Auftragspositionen.

Hinweis:
Die höchste Priorität, die für die Auftragspositionen angegeben ist, wird verwendet, um die Priorität für den Kundenauftrag festzulegen. Die Auftragspositionspriorität wird dann an die entsprechenden Domänenaufträge und Auftragsaufgaben weitergegeben.

Neue Prioritätsregel wird hinzugefügt

Abgesehen von den Regeln, die in den mit dem Basissystem bereitgestellten Entscheidungstabellen definiert sind (siehe Konfigurieren der Auftragspriorität und -Weiterleitung) Können Sie zusätzliche Entscheidungstabellen und eine neue Erweiterungspunktimplementierung erstellen, um neue Prioritätsregeln hinzuzufügen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine neue Prioritätsregel zu erstellen:

1. Navigieren zu**Alle** > **Entscheidungstabellen**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und wählen Sie aus **Entscheidungstabelle** .
3. Geben Sie einen Namen für die Entscheidungstabelle ein, wählen Sie die Anwendung und den Anwendungsbereich für die Entscheidungstabelle aus, und klicken Sie auf **Entscheidungstabelle erstellen** .
4. Definieren Sie die Eingaben und Bedingungen für die Entscheidungstabelle.
5. Fügen Sie den Rang in der Ergebnisspalte hinzu, und klicken Sie auf **Speichern** .
6. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
7. Klicken Sie auf *sn_ind_tmt_orm.PriorityManagement* Skript.
8. Klicken Sie Auf **Implementierung erstellen** Im Abschnitt zugehörige Links.
9. Geben Sie einen Namen für das neue Skript (Implementierung) ein, bearbeiten Sie die Methoden getRank() und getWeightage() im Skript, um die Rang- und Gewichtungswerte zurückzugeben, und klicken Sie auf **Aktualisieren** . Ein Beispiel für ein Implementierungsskript wird unten angezeigt:

```
var PriorityManagement = Class.create();
PriorityManagement.prototype = {
   initialize: function() {},
   getRank: function(customerOrderItemGr) {
      /*
         get rank from decision policy or scripting
         return rank;
```


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

```
        */
        return getRankFromNewDecisionTable(customerOrderItemGr);
    },
    getWeightage: function(){
        /*
            get weightage to calculate priority
            weight should be an integer value, and range is from 0 to 100.
            return weight;
        */
        return weight_value_for_this_decision_policy;
    },
    type: 'PriorityManagement'
};
```

Berechnung der Priorität für externe Aufträge

Aufträge, die von externen Auftragserfassungssystemen erstellt wurden, können auch von verarbeitet werden Order Management for Telecommunications. In diesem Fall für

- Auftragspositionen:
  - Wenn für den externen Auftrag ein gültiger Prioritätswert definiert wurde, wird dieser Wert zur Berechnung der Priorität verwendet.
  - Wenn ein Prioritätswert nicht definiert wurde oder ungültig ist, wird die Auftragspriorität von berechnet Order Management for Telecommunications System.
- Kundenaufträge: Der Prioritätswert wird basierend auf den in den Entscheidungstabellen definierten Kategorien berechnet. Dieser Wert überschreibt den im externen Auftrag angegebenen Wert.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Neuberechnung der Auftragspriorität

Aktualisieren Sie das Prioritätsfeld in Kundenaufträgen, Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgabenformularen manuell.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kundenauftrag aktualisiert wird, werden alle untergeordneten Auftragspositionen neu berechnet. Wenn Sie die Priorität einer oder mehrerer untergeordneter Auftragspositionen ändern, wird die höchste Prioritätsstufe verwendet, um die Kundenauftragspriorität neu zu berechnen. Sie können den Prioritätswert für Aufträge, Auftragspositionen, Domänenaufträge oder Auftragsaufgaben manuell ändern und die Auftragspriorität neu berechnen. Diese Option berechnet die Priorität des Auftrags und der Auftragsposition neu, indem die Entscheidungstabellen und das Erweiterungspunktskript neu bewertet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Kundenaufträge**an.
2. Wählen Sie die Reihenfolge aus, die Sie neu berechnen möchten.
3. Aktualisieren Sie das Feld Priorität im Kundenauftragsformular oder für die Auftragspositionen, und klicken Sie auf **Neu berechnen** .
   Die Entscheidungstabellen werden mit den neuesten Auftrags-, Kunden- und Dringlichkeitsdaten neu ausgewertet, um die Auftragspriorität neu zu berechnen.

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

[End]

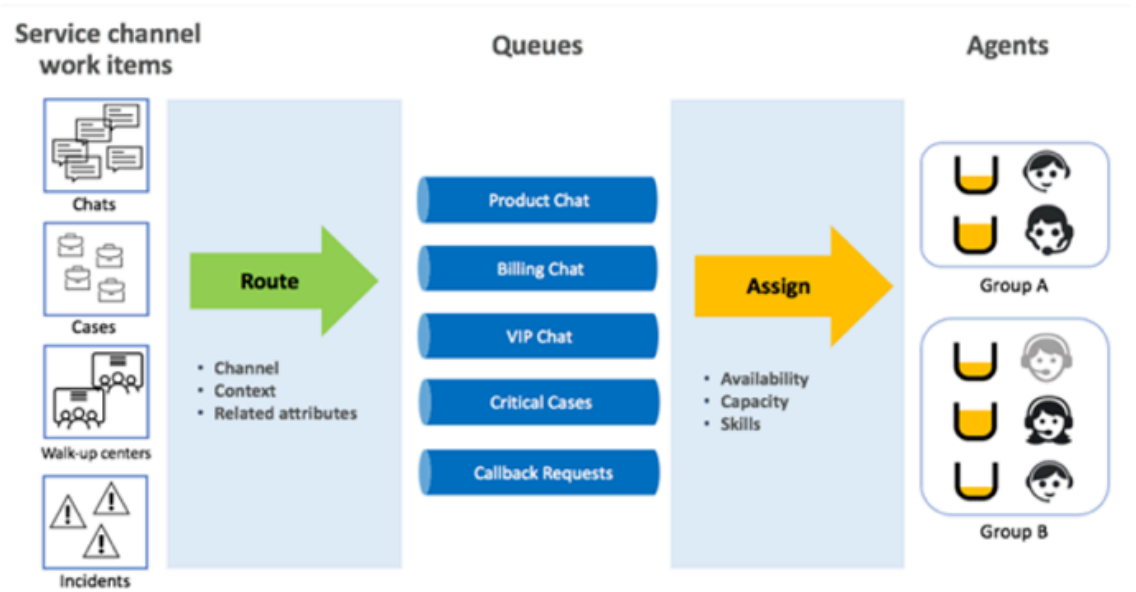
[store-future: BEGIN review]

Auftragsweiterleitung basierend auf Priorität mit Erweiterte Arbeitszuweisung

AWA Kann verwendet werden, um Kundenaufträge basierend auf der Priorität automatisch an bestimmte Mitarbeiterkategorien weiterzuleiten.

Verwenden AWA Dient zum automatischen Zuweisen von Arbeitselementen (Auftragsaufgaben) an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen. AWA Leitet Arbeit mithilfe von Arbeitselementwarteschlangen, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter. Service Desk-Mitarbeiter können ihre Zuweisungen im Posteingang des Mitarbeiterbereichs anzeigen. Das folgende Diagramm zeigt, wie AWA Leitet verschiedene Arten von Aufträgen an verschiedene Erfüllungsmitarbeiter weiter.

Hinweis:
Alle Erfüllungsmitarbeiter müssen über die Rolle „AWA-Mitarbeiter“ (Awa_Agent) verfügen.



Die folgenden Konfigurationen sind für erforderlich AWA:

- Servicekanal: Dies ist eine Möglichkeit, Service Desk-Mitarbeitern einen bestimmten Arbeitstyp und einen bestimmten Umfang zuzuweisen. Der Auftragsservicekanal ist mit dem Basissystem für Auftragsaufgaben verfügbar. Der Auftragsservicekanal befindet sich standardmäßig in einem deaktivierten Status und muss manuell aktiviert werden.
- Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters: verfügbarkeitsstatus, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten können, offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diese status in ihrem Arbeitsbereich-Posteingang fest. Die standardmäßigen anwesenheitsstatus sind verfügbar, Abwesend und Offline. Nachdem der Auftragsservicekanal aktiviert ist, zeigt der Wert für den Status „Verfügbare Anwesenheit“ den Auftragsservicekanal an, den der Kunde in die Liste ausgewählt verschieben muss, um die Arbeit zu erhalten.
- Warteschlange: Eine Warteschlange speichert einen bestimmten Typ von Arbeitselement für einen Servicekanal. AWA Administratoren können Warteschlangen erstellen, die

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

sich auf bestimmte Arten von Support innerhalb des Kanals konzentrieren, z. B. VIP-Kunden oder kritische Fälle. AWA Leitet Arbeitselemente basierend auf bestimmten Bedingungen oder Anforderungen, die Sie definieren, z. B. Kundenstatus oder Region, an Warteschlangen weiter. Die jeder Warteschlange zugewiesenen Gruppen bearbeiten die eingehenden Arbeitselemente. Sobald Arbeitselemente in einer Warteschlange platziert wurden, AWA Kann dann verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern Elemente basierend auf Zuweisungsregeln sowie Verfügbarkeit und Kapazität von Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Demowarteschlangen, die als Referenz verwendet werden können, sind mit dem Basissystem verfügbar.

- Zuweisungsregel: Kriterien, die bestimmen, wie Arbeitselemente an den entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter innerhalb einer qualifizierten Zuweisungsgruppe übertragen werden. Eine Demo-Zuweisungsregel, die als Referenz verwendet werden kann, ist mit dem Basissystem verfügbar.
- Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters: Die maximale Anzahl von Arbeitselementen in einem bestimmten Servicekanal, an denen ein Service Desk-Mitarbeiter aktiv gleichzeitig arbeiten kann.
- Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters: Status, die die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters anzeigen und angeben, ob der Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit verfügbar ist oder beschäftigt oder offline ist. AWA verwendet den Status der Agentenverfügbarkeit, um zu ermitteln, ob ein Agent Arbeitsaufgaben entgegennehmen kann.
- Layout des Posteingangs: Eine Konfiguration, die an einen Servicekanal gebunden ist und definiert, welche Felder eines Datensatzes, der ein Arbeitselement darstellt, in den Posteingängen des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden. Ein Layout definiert, was der Service Desk-Mitarbeiter im Mitarbeiterbereich sieht. Das Standardauftragslayout ist im Basissystem verfügbar und kann als Referenz zum Erstellen eines neuen Layouts verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung

[End]

[store-future: BEGIN review]

Integration Auftragsmanagement Mit externen Systemen in südlicher Richtung

Wenn Sie ein Abonnement für das Telekommunikations-Servicemanagement haben, können Sie ausgehende Serviceauftragsanforderungen an verschiedene externe Systeme übermitteln, indem Sie integrieren Auftragsmanagement Anwendung mit den externen Systemen nach Süden.

Nach der Aufgliederung eines Auftrags wird Auftragsmanagement Die Anwendung erfordert die Unterstützung durch externe Netzwerkaktivierungs-, Netzwerkkonfigurations- und Ressourcenmanagementsysteme, um den Erfüllungslebenszyklus des Auftrags zu verwalten.

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

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Domänenserviceaufträge mit der TeleManagement Forum (TMF) 641 API „NACHBESTELLUNG öffnen“ aus.
- Geben Sie Updates für die externen Systeme über die Änderungen an den vorhandenen Domänenserviceaufträgen mit ausgehenden Anforderungen an die vorhandenen Systeme weiter.

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

- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für die Domänenserviceaufträge.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für Auftragsmanagement Mit den externen technischen Auftragsverwaltungssystemen wie folgt:

1. Als Administrator aktivieren Sie die API „Serviceauftrag öffnen“, um den Serviceauftrag aus den Kundenaufträgen zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter TMF641 API „Serviceauftrag offen“ – POST .
2. Die Integration beginnt jetzt:
   a. Der Auftragserfüllungs-Manager wählt die UI-Aktion „Erfüllungsanforderung erstellen“ in der Domänenauftragstabelle aus.
   b. Die Entscheidungstabelle „ausgehende Richtlinie für Serviceauftrag“ überprüft die Domänenauftragsattribute, und das Auftragsmanagementsystem generiert die Nutzlast für den Domänenserviceauftrag.
   c. Die generierte Nutzlast wird an den Endpunkt des externen Erfüllungssystems gesendet. Weitere Informationen zum Konfigurieren externer Systemendpunkte durch Erstellen einer Integrationsanforderung finden Sie unter Workflow Studio flow integrations .

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

   Weitere Informationen zu Spokes finden Sie unter Building spokes using Spoke Generator .
3. Der Serviceauftragsmanager wählt die UI-Aktion „ausgehende Erfüllungsanforderung erstellen“ im Serviceauftragsformular aus, und das System gibt die Details des Serviceauftrags für die externen Systeme frei.

   Hinweis:
   Die UI-Aktion wird angezeigt, wenn eine der folgenden Bedingungen vom System erfüllt wird:
   - Für den Servicedomänenauftrag ist noch keine erfolgreiche ausgehende Anforderung vorhanden.
   - Eine ausgehende Anforderung ist vorhanden, der aktuelle externe Erfüllungsstatus des Servicedomänenauftrags ist jedoch ein Fehler.
4. Wenn die Erfüllungsanforderung erfolgreich ist, wird eine Antwort vom externen System empfangen und in der Tabelle „ausgehende Anforderung“ (sn_tmt_Core_outbound_Request) erfasst. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ausgehende Anforderungen für Serviceaufträge.

[End]

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

[store-future: BEGIN review]

Wird Konfiguriert Auftragsmanagement Für Kunden, die Service Bridge verwenden

Als Kunde müssen Sie einige Konfigurationsaufgaben ausführen, damit Sie einrichten können Auftragsmanagement Anwendung.

Auftragsmanagement-Konfigurationsaufgaben für Kunden

Aufgabe	Beschreibung
1. Installieren und richten Sie Service Bridge-Kunden ein	Installieren Sie die Anwendung, und richten Sie sie ein, damit Sie Ihre Instanz in die Instanz Ihres Anbieters integrieren können. Diese Integration ermöglicht die synchrone Veröffentlichung von Produkt- und Servicekatalogen, sodass Ihre Mitarbeiter Produkt- oder Serviceanfragen übermitteln können. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Installing and configuring Service Bridge for Consumers .
2. Weisen Sie die Rolle „catalog_admin“ zu	Weisen Sie den Anwendern, die die Servicekataloge verwalten, die Rolle „catalog_admin“ zu. Benutzer mit dieser Rolle können Produktangebote von Anbietern in ihrem Servicekatalog veröffentlichen.
3. Überprüfen und veröffentlichen Sie Produktangebotskataloge	Überprüfen und veröffentlichen Sie Produktangebotskataloge, die Sie von Ihren Service Providern erhalten haben.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und veröffentlichen Sie Produktangebote in Servicekatalogen

Überprüfen und veröffentlichen Sie ein Produktangebot in Ihrem Servicekatalog, damit Ihre Mitarbeiter die benötigten Produkte und Services anfordern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Bridge** > **Kunde** > **Produktangebote Des Anbieters**an.
2. Wählen Sie das zu überprüfende Produktangebot aus.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Das Produktangebot wird im Servicekatalog in Ihrem Selfserviceportal veröffentlicht.

Hinweis:
Um ein Produktangebot oder Katalogelement zu entfernen, öffnen Sie den Datensatz Katalogelement, und legen Sie die Anwenderkriterien in der zugehörigen Liste nicht verfügbar für auf fest **Alle** .

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme
Ihre Mitarbeiter können Anforderungen für Produkte und Services aus dem IT-Servicekatalog im Selfserviceportal übermitteln. Die Service Bridge-Integration ermöglicht es Ihren Anbietern, diese Produkt- oder Serviceanforderungen synchron zu empfangen und zu erfüllen.

[End]

Kundenverträge und Berechtigungen konfigurieren

Verwenden Sie Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung zum Konfigurieren und Anzeigen von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen.

Kundenverträge und Berechtigungen aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, damit Anwender Kundenverträge und -Berechtigungen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Kundenverträge und Berechtigungen-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core]	Stellt grundlegende Objekte für die Verwaltung von Kundenverträgen und -Berechtigungen sowie APIs für die Integration bereit.	• Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base] • Produktkatalog-Management Core [Com.sn.prd_pm]
Berechtigungsverifizierung [Com.sn_ent_verify]	Stellt APIs zur Überprüfung der Berechtigung bereit.	Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core]
Verträge und Berechtigungen-Workflows [Com.sn_Contract_ent_wf]	Stellt Workflows zur Verwaltung von Changes an Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.	• Grundlage für Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core] • Lead-to-Cash-Primitive [Com.sn_l2c_Core] • Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows [Com.sn_l2c_CUST_Flows]

Mit der Aktivierung von Kundenverträge und Berechtigungen, Die vorhandenen Verträge können nur angezeigt werden.

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

Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Kundenverträge und Berechtigungen installierte Komponenten.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie ServiceNow Store Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zu Release-Hinweisen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Release-Hinweise zum Versionsverlauf an.

Mit Kundenverträge und Berechtigungen installierte Komponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung, einschließlich Tabellen und Rollen.

Die folgenden Rollen werden mit der Aktivierung von hinzugefügt Kundenverträge und Berechtigungen Plugins.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rolle	Zielper
sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertragsbetrachter	Führt einen Lesevorgang aus für: • Serviceverträge • Vertragspositionen • Berechtigungen • Characteristics • Berechtigungsnutzungen	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Merkmalsbetrachter • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Produktkatalog-Viewer	• sn_ Verb • sn_ Kun • sn_ Kun
sn_pss_core.service_contract_manager Servicevertragsmanager	Führt Erstellungs-/Lese-/Aktualisierungsvorgänge aus für: • Serviceverträge • Vertragspositionen • Berechtigungen • Characteristics • Berechtigungsnutzungen	sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertragsbetrachter	sn_cust CSM M
sn_pss_Core.pss_Integrator Integrationsanwender	Führt Erstellungs-/Lesevorgänge durch, indem Rest-Endpunkte für Serviceverträge und Berechtigungen verwendet werden.	sn_customerservice.Manager CSM Manager	sn_pss_ Integr

Die folgenden Tabellen werden mit der Aktivierung von hinzugefügt Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung.

Automatische Übersetzung

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

Installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Characteristics [sn_pss_Core_entitlement_Merkmal]	Speichert die Merkmalswerte für Berechtigungen oder Servicevertragspositionen.
Berechtigungsnutzung [sn_pss_Core_Contract_entitlement_usage]	Speichert die Werte, die von Endkunden für Berechtigungsmerkmale verwendet werden.
Servicevertrag [sn_pss_Core_Service_Contract]	Speichert Laufzeitverträge.
Servicevertragsposition [sn_pss_Core_Service_Contract_line]	Speichert die Laufzeit-Vertragspositionen wie einen Serviceplan.

Mit können Sie Anwendern und Gruppen Rollen zuweisen ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktionen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

Die Standardansicht für Serviceverträge und Berechtigungen in Kundenservice-Management Der Arbeitsbereich ist die Ansicht „Servicevertrag-Arbeitsbereich“. Sie kann von einem Administrator geändert werden.

Konfigurieren von Verträgen und Berechtigungen-Workflows

Konfigurieren Sie das Plugin „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf), um Verträge mithilfe des Auftragsmanagements zu generieren und zu ändern.

Als Administrator können Sie das Plugin „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Die folgenden Plugins sind Voraussetzungen für die Aktivierung des Plugins „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf):

Benötigte Plugins

Plugin	Beschreibung
Produktkonfigurations-UI (com.sn_prd_config_ui)	Grafische Oberfläche, mit der komplexe Produkte oder Services entsprechend bestimmten Anforderungen konfiguriert werden können.
Auftragsmanagement (com.sn_ind_tmt_orm)	Erfasst, verbessert und überwacht den gesamten Lebenszyklus von Produkt- und Serviceaufträgen. Mit diesem Plugin können Sie die Auftragsorchestration, die Datenanreicherung und die Zusammensetzung effizient bearbeiten, um eine genaue und rechtzeitige Erfüllung sicherzustellen.

Nach der Installation des Plugins „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf)werden die folgenden Plugins automatisch installiert:

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

Abhängige Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenverträge und Berechtigungen (com.sn_pss_Core)	Stellt grundlegende Objekte für die Verwaltung von Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.
Lead-to-Cash-Core (com.snc.l2c_Core)	Ermöglicht Kunden das Verfassen von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Flows.
Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows (com.snc.l2c_CUST_Flows)	Stellt Workflows zur Verwaltung der Lebenszyklen verkaufter Produkte und Installationsbasiselemente bereit.

Erstellen von Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows

Nachdem der Kunde ein Produktangebot ausgewählt und das Produkt an den Kunden verkauft hat, erstellt dieser Workflow Verträge und Berechtigungen basierend auf den Services, die diesem verkauften Produkt zugeordnet sind, und den zusätzlichen Services, die der Kunde erworben hat.

Es gibt die Produktangebotsszenarien und ihre Konfigurationen.

Angebotstypen und Workflows

Angebotstypen	Beschreibung
Angebote für Berechtigungen	Der Workflow erstellt Berechtigungsdatensätze für solche Angebote. Diese Berechtigungen können vorhandenen verkauften Produkten, Installationsbasiselementen, Produktbestandsdatensätzen oder dem Kunden zugeordnet werden.
Angebote für Services (Vertragspositionen)	Der Workflow ermöglicht die automatische Erstellung von Serviceverträgen, Servicevertragspositionen und Berechtigungen für diese Vertragspositionen.
Implizite Angebote	Implizite Berechtigungen und Servicevertragspositionen werden in Auftragspositionen nicht angezeigt. Diese Angebote können als implizit markiert werden, wenn sie beim Erfassen der Bestellung nicht konfiguriert werden müssen und als Teil eines Pakets verfügbar sind. Diese Berechtigungen und Servicevertragspositionen werden als Teil dieses Workflows automatisch erstellt.

Erstellen eines Vertrags aus einem Auftrag

Für jeden Auftrag mit mehreren Produktangeboten wird ein einzelner Vertrag mit mehreren Vertragspositionen erstellt. Sie können mehrere Produktangebote aus einem Auftrag zu einem vorhandenen Vertrag hinzufügen. Um einem vorhandenen Vertrag ein Produktangebot hinzuzufügen, fügen Sie die Vertragsreferenz in hinzu **Vorhandener Vertrag** Feld der Auftragsposition. Im Rahmen der Auftragsverarbeitung wird für jede Auftragsposition ein verkauftes Produkt generiert.

Erstellen von Verträgen aus Produktbestandsdatensätzen

Wenn die Systemeigenschaft sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_Management auf „wahr“ festgelegt ist, erstellen Auftragserfüllungs-Workflows Produktbestände basierend auf Kundenbestellungen, Produktangeboten und Spezifikationen. Bei der Erstellung eines Produktbestands werden Vertragspositionen und Berechtigungen erstellt. Wenn ein Produktbestand einer Statusänderung unterzogen wird, werden die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie

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

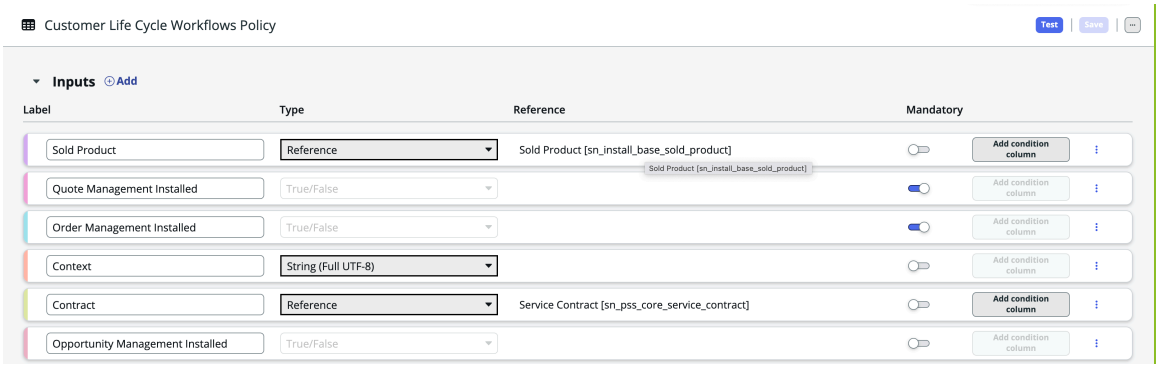
unter Product inventory configurations . Produktbestandsdatensätze lösen Aktualisierungen von Verträgen und Berechtigungen unter den folgenden Bedingungen aus:

- Flow für Telekommunikations-Auftragsposition verarbeiten: Der Flow „HINZUFÜGEN“ erstellt Vertrags- und Berechtigungsdatensätze aus dem Produktbestand. Der MODIFY-Flow aktualisiert die status der Vertragspositionen und Berechtigungen.
- Flow für Top-Domänenauftrag für Telekommunikation nachverarbeiten: Der Flow „ÄNDERN“ aktualisiert die status, Felder und Merkmale für Vertragspositionen und Berechtigungen.
- Datensatz für Produktbestandsvorgänge: Abhängig vom geplanten Datum und der geplanten Uhrzeit werden die Vertragspositionen und Berechtigungen durch die Flows „TRENNEN“, „FORTSETZEN“ und „AUSSETZEN“ abgebrochen, aktiviert oder ausgesetzt.

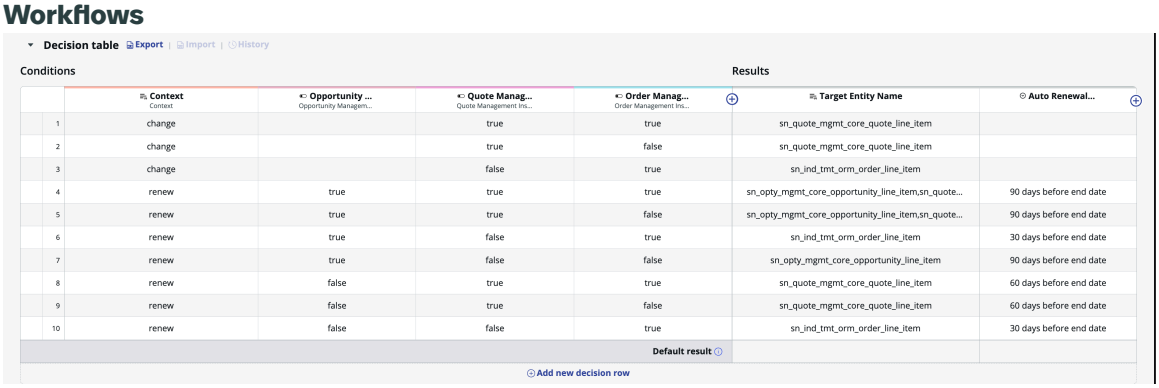
Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows

Die Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows entscheidet über die Zielentität beim verlängern und Ändern von Serviceverträgen, Servicevertragspositionen und Berechtigungen. Basierend auf dieser Entscheidungstabelle können Sie ein Angebot, einen Auftrag, eine Verkaufschance oder eine Verkaufschance und ein Angebot zusammen erstellen, während Sie einen Servicevertrag verlängern oder ändern. Für eine Zielentität können Sie auch auswählen, wann Sie die Verlängerung des Servicevertrags initiieren möchten.

Eingaben in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows



Bedingungen in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows



Sie können Regeln basierend auf den sechs verfügbaren Eingabeparametern für eine erforderliche Zielentität konfigurieren, während Sie Verträge verlängern und ändern. Wählen Sie die folgenden Werte in der Spalte Zielentitätsname aus, um die entsprechenden Zielentitäten zu erstellen.

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

Werte der Zielentitäten

Wert	Zielentität
sn_ind_tmt_orm_order_line_item	Reihenfolge
sn_Quote_mgmt_Core_Quote_line_item	Angabe
sn_opty_mgmt_Core_Opportunity_line_item	Verkaufschance **Hinweis:** Sie können keine Möglichkeiten zum Ändern des Prozesses erstellen.
sn_Quote_mgmt_Core_Quote_line_item,sn_opty_mgmt_Core_Opportunity_line_item	Verkaufschance und Angebot zusammen **Hinweis:** Sie können keine Jobangebote und Angebote zum Ändern des Prozesses erstellen.

Hinweis:
Um während der Verlängerung eine Opportunity oder eine Opportunity und ein Angebot zusammen zu erstellen, muss der Administrator die folgenden Datensätze einrichten:

- Vertriebszyklustyp: Geben Sie im Feld Code ein **VERLÄNGERN** Und legen Sie die Option aktiv auf fest **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertriebszyklus für eine Verkaufschance.
- Opportunity-Phase: Geben Sie im Feld Name ein **Entwickeln** Und legen Sie die Option aktiv auf fest **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Verkaufschancenphasen.

Wenn der Anwender eine Verkaufschance und ein Angebot als Zielentitäten auswählt, werden eine Verlängerungsmöglichkeit und ein Angebot erstellt. Die Opportunity und das Angebot sind einander zugeordnet.

Wählen Sie eine der folgenden Optionen in der Spalte Initiierung der automatischen Verlängerung aus, um anzugeben, wann Sie den Vertrag automatisch verlängern möchten: 90, 60, 30 Tage vor dem Enddatum des Vertrags oder am Erstellungsdatum des Vertrags.

Einrichten von Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung

Konfigurieren Sie die Funktionen und Komponenten von Kundenverträge und Berechtigungen Um eine nahtlose End-to-End-Service-Experience einschließlich After-Sales-Services für Ihre Kunden zu ermöglichen.

Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie einrichten Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung, mit der Anwender Berechtigungen und Serviceverträge für Anwender erstellen können.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie ein Merkmal	Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigung hinzugefügt werden soll. Ein Merkmal bezieht sich auf die spezifischen Attribute oder Eigenschaften, die die Berechtigung definieren.

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

Aufgabe	Beschreibung
Create a user	Fügen Sie Ihrer Instanz einen Anwender hinzu, damit er sich anmelden und die festgelegten Anwendungsfunktionen verwenden kann. Nachdem Sie den Anwender hinzugefügt haben, erteilen Sie ihm einen Genehmiger, um Serviceverträge zu überprüfen.
Assign a role to a user	Weisen Sie Anwendern Rollen zu. Verwenden Sie diese Funktion, um sn_customerservice_Manager (CSM manager) Rolle für einen neu hinzugefügten Anwender und autorisieren ihn, ein fundiertes Urteil zur Überprüfung eines Servicevertrags zu treffen.
Create customer accounts **Hinweis:** Um die Serviceverträge anzuzeigen, entfernen Sie im Formular „Accounts“ die vertragsbezogenen Listen, und konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Serviceverträge“.	Erstellen Sie einen Account, und ordnen Sie ihn einem Servicevertrag zu.
Create a consumer record	Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz in Kundenservice-Management. Ein Verbraucher kann einem Servicevertrag in zugeordnet werden Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung.
Create a sold product	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Produkt, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein verkauftes Produkt kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.
Create an Install base item	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Installationsbasiselement, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein Installationsbasiselement kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.

Erstellen Sie ein Merkmal

Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigungs- oder Servicevertragsposition zugeordnet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Merkmal wird verwendet, um die Serviceabdeckung zu definieren, die Kunden bereitgestellt wird. Diese Merkmale können den Umfang des Service, den Zeitraum und alle Einschränkungen oder Ausschlüsse wie geografischer Standort und andere Attribute umfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Characteristics** > **Characteristics**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Merkmalsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Merkmals für die Berechtigung.
Eingabetyp	Der Typ der Eingabe für den Abdeckungswert im Zusammenhang mit diesem Merkmal. Beispiel: Auswahl und Kontrollkästchen.
Beschreibung	Die kurze Übersicht über das Berechtigungsmerkmal.

4. Wählen Sie **Absenden**.

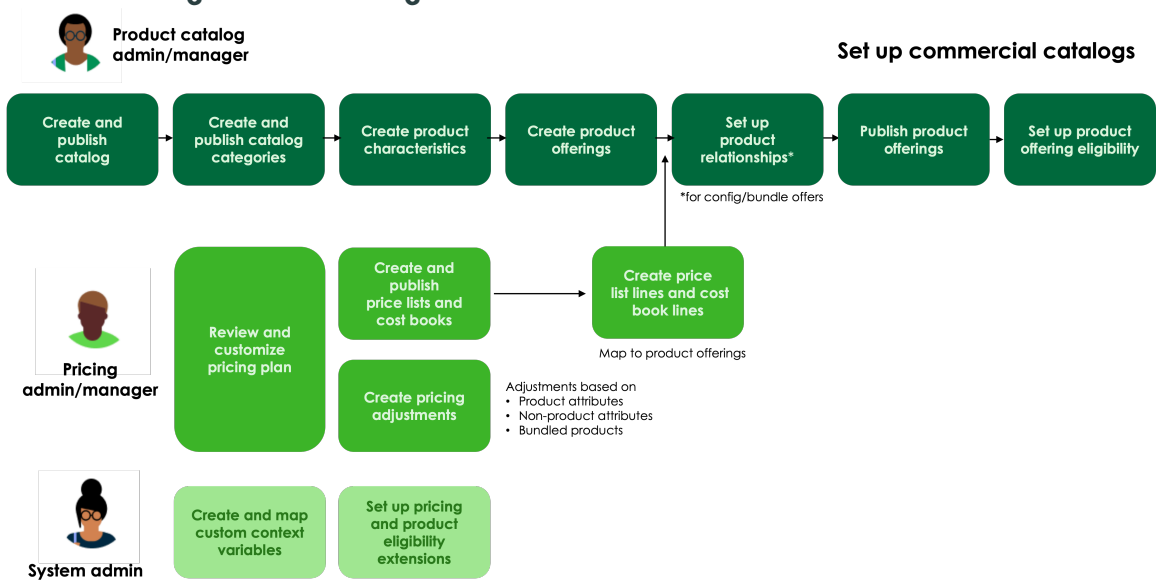
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen

Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von verwendet werden können Vertriebs- und Auftragsmanagement Service Desk-Mitarbeiter für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Interaktion nach dem Verkauf.

Als Produktkatalog-Administrator oder Katalogmanager führen Sie verschiedene Konfigurationsaufgaben aus, um die Produktkataloge und Angebote für Produkte und Services zu erstellen, die von Ihrer Organisation verkauft werden. Sie arbeiten auch mit Ihrem Preisadministrator zusammen, der die Preise für Ihre Produktangebote festlegt. Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter Produktpreise werden konfiguriert.

Das folgende Workflow-Beispiel zeigt eine typische Reihe von Schritten zum Einrichten von Katalogen und Produktangeboten, einschließlich der Preiskonfigurationsaufgaben, die Ihr Preisgestaltungsadministrator ausgeführt hat. Einige Schritte können in Ihrer Organisation optional sein, und andere Schritte, z. B. das Einrichten von Produktbeziehungen zwischen Katalogelementen, können in einer geringfügig anderen Reihenfolge auftreten.

Produktkatalog- und Preiskonfigurations-Workflow



Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um die Ihnen zur Verfügung stehenden Produktangebotsoptionen anzuzeigen.

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

Übersicht über Produktangebot und Katalogkonfiguration

Ab Release Mai 2024 von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anwendungen können Sie verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Konfigurieren von Produktangebotskatalogen, Produktangeboten und Produktangebotsbeziehungen.

In der folgenden Tabelle sind die Konfigurationsaufgaben zum Einrichten der verschiedenen in verfügbaren Funktionen aufgeführt Produktkatalog-Management.

Konfigurationsaufgaben für Produktangebot und Katalogverwaltung

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog	Erstellen Sie einen Katalog, der die Entität der obersten Ebene in der Kataloghierarchie ist. Kataloge können Kategorien haben, und Kategorien können Unterkategorien oder Produktangebote haben.
Erstellen Sie eine Produktangebotskategorie	Definieren Sie eine Produktangebotskategorie, die zum Organisieren ähnlicher Produktangebote in einem Katalog verwendet wird. Katalogkategorien erleichtern Service Desk-Mitarbeitern das Durchsuchen und Navigieren von Produktangeboten beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.
Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen	Definieren Sie die spezifischen Attribute, Eigenschaften und Optionen, die ein Produktangebot unterscheiden, und beeinflussen Sie die Konfiguration und den Preis.
Produktangebote erstellen	Konfigurieren Sie Produktangebote, und fügen Sie sie Katalogen und Kategorien hinzu. Nach der Veröffentlichung stehen Produktangebote für zur Verfügung Vertriebs- und Auftragsmanagement Service Desk-Mitarbeiter bei der Erstellung von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.
Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten Bilder und Miniaturansichten hinzu, um Service Desk-Mitarbeitern bei der Erstellung von Möglichkeiten, Angeboten und Bestellungen zu helfen.
Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen	Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln, um den Bestellprozess zu optimieren. Produktangebotsbeziehungen fördern die Auftragserfassungs-Experience, indem Sie mehrere Produktangebote in Bündeln gruppieren können. Mit Paketen können Sie auch spezielle Paketpreise anbieten.
Steuert kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten	Steuern Sie, wie die Mengen für untergeordnete Einzelposten in einem Produktangebot für ein Angebot oder eine Bestellung mithilfe von berechnet werden `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity`Systemeigenschaft.
Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten in zugehörige Verträge hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung.
Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu	Fügen Sie einem Produktangebot in eine Maßeinheit (ME) hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Erstellen Sie eine Produktangebotsversion	Erstellen Sie eine Produktversion, um einem veröffentlichten Produktangebot Updates hinzuzufügen.
Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen	Kombinieren Sie Produktangebotspakete in in in zugehörigen Gruppen Vertriebs- und Auftragsmanagement.

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

Konfigurationsaufgaben für Produktangebot und Katalogverwaltung (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Bedarfsanalyse	Erstellen Sie Bedarfsvorlagen, bei denen es sich um Fragebogen aus Produktauswahlleitfäden handelt, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um zu bestimmen, welche Produktangebote zu Verkaufschancen hinzugefügt werden können.
Konfigurieren Sie Produktangebotsempfehlungen für Angebote	Erstellen Sie Angebotsempfehlungen, mit denen Vertriebsmitarbeiter Elemente in ihren Angeboten ergänzen oder ergänzen können.
Exportieren und importieren Sie Produktkatalog-Entitäten	Exportieren und importieren Sie Produktkatalog-Entitäten zwischen ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Katalogelentitäten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz heraufstufen.
Zeigen Sie die Produktangebotshierarchie und die zugehörige Spezifikationshierarchie an	Zeigen Sie die vollständige Hierarchie eines Produktangebots und alle zugehörigen Spezifikationen (Produkt, Service und Ressource) an. Verwenden Sie diese Ansichten, um sicherzustellen, dass alle Entitäten korrekt definiert und zugeordnet wurden.
Konfigurieren Sie die Berechtigung für Produktangebote	Filtern Sie den Produktkatalog, die Produktkategorien und die Produktangebote dynamisch, um nur berechtigte Produktangebote für einen Kunden im Produktkatalog anzuzeigen.

Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog

Erstellen Sie einen Produktkatalog, der die Produktangebote auflistet, die Ihren Kunden zur Verfügung stehen. Kataloge sind Entitäten der obersten Ebene in der Kataloghierarchie. Kataloge haben Kategorien, und Kategorien können Unterkategorien oder Produktangebote haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebotskataloge**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotskatalog“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer, die den Produktkatalog identifiziert.
Name	Name des Katalogs.
Miniaturbild	Miniaturbild Ihres Katalogs. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um Ihr Bild hochzuladen.
Bild	Bild Ihres Katalogs. Wählen Sie Aus **Bild anhängen** Um Ihr Bild zu erhöhen.

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

Feld	Beschreibung
Standard	Option, die angibt, dass dieser Katalog der Standardkatalog ist, der Ihren Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird. Service Desk-Mitarbeiter können von einem Standardkatalog zu einem anderen wechseln.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung Ihres Produktkatalogs, z. B. .
Status	Status des Katalogs. Die unterstützten lebenszyklusstatus sind Entwurf, veröffentlicht, stillgelegt und archiviert.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, für die der Katalog verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der der Katalog nicht mehr zur Verwendung in verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK** .
Code	Vom System generierter Produktcode für den Katalog. Das System generiert automatisch einen Code basierend auf dem Katalog **Name** Eingegeben, Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Produktangebotskatalog befindet sich im Status Entwurf.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Katalogstatus ändert sich in veröffentlicht. Die Registerkarte Kategorien wird geöffnet, um eine Produktangebotskategorie zu erstellen.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Produktangebotskategorien.

Erstellen Sie eine Produktangebotskategorie

Definieren Sie eine Produktangebotskategorie, die zum Organisieren ähnlicher Produktangebote in einem Katalog verwendet wird. Produktkategorien erleichtern Service Desk-Mitarbeitern das Durchsuchen und Navigieren von Produktangeboten beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebotskategorien**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotskategorie“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eine eindeutige systemdefinierte Nummer, die die Produktkategorie identifiziert.
Name	Name der Kategorie.
Blatt	Option, die angibt, dass keine Unterkategorien für diese Kategorie vorhanden sind. Auswählen **Blatt** Bedeutet, dass die Kategorie Produktangebote, aber keine Unterkategorien haben kann. Wenn **Blatt** Ist nicht ausgewählt, die Kategorie kann nur Unterkategorien, aber keine Produktangebote haben.
Miniaturbild	Miniaturbild für die Produktangebotskategorie. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um Ihr Bild hochzuladen.
Bild	Bild der Produktangebotskategorie. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um Ihr Bild hochzuladen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kategorie.
Status	Status der Kategorie: ○ Entwurf: Anfangsstatus der Kategorie, bevor sie veröffentlicht wird. ○ Veröffentlicht: Die Produktkategorie wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem eine Kategorie veröffentlicht wurde, können Sie sie aktualisieren. Sie können es löschen, stilllegen oder archivieren, wenn keine zugehörigen Produktangebote vorhanden sind. ○ Stillgelegt: Kategorie wurde stillgelegt und ist nicht mehr aktiv. Die Kategorie kann nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Kategorie wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. ○ In Katalog kopiert: Die Produktkategorie wurde kopiert.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Kategorie im Katalog verfügbar ist. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Kategorie nicht mehr im Katalog verwendet wird. Wählen Sie

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	das Kalendersymbol, um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK**
Code	Produktcode für die Kategorie. Das System generiert automatisch einen Code basierend auf der Kategorie **Name** Eingegeben, Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Ordnen Sie die Kategorie einem Katalog zu.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Kataloge die Option aus **Neu** .
   b. Wählen Sie im Formular „Katalogkategorie“ den veröffentlichten Katalog aus, zu dem diese Kategorie gehört, und wählen Sie aus **Speichern** .
7. Wählen Sie auf der Registerkarte Details für die Kategorie die Option aus **Veröffentlichen** .
   Der Kategoriestatus ändert sich in veröffentlicht und wird dem ausgewählten Katalog hinzugefügt.
8. Definieren Sie bei Bedarf die übergeordnete Kategorie und Unterkategorien für die Kategorie mithilfe der Registerkarten übergeordnete Kategorien und untergeordnete Kategorien.

Nächste Maßnahme
Produktangebote erstellen.

Aktivieren Sie die Anzeige von Produktkatalog-Visualisierungen

Aktivieren Sie die Anzeige von Produktbildern, die in den Produktkacheln von Produktkatalogen angezeigt werden, indem Sie verwenden *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*Systemeigenschaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*Die Systemeigenschaft steuert die Bilder, die in Katalogen für gewerbliche Produkte angezeigt werden. Diese Eigenschaft gilt nicht für Servicekataloge oder Produktbestandskataloge.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein sys_properties.list .
2. Öffnen Sie *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*Systemeigenschaft.
3. In **Wert** Feld eingeben Wahr Dient zum Aktivieren der Anzeige von Produktangebotsbildern im Produktkatalog.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Produktangebots-Visuals werden in den Katalog geladen. Wenn ein Produktangebot keine visuelle Darstellung hat, der Text **Bild nicht verfügbar** Wird stattdessen in der Produktangebotskachel angezeigt.

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

Steuert kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten

Steuern Sie, wie die Mengen für untergeordnete Einzelposten in einem Produktangebot für eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung mithilfe von berechnet werden *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*Systemeigenschaft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*Wenn diese Systemeigenschaft aktiviert ist, kaskadiert der Mengenwert für ein Angebot der obersten Ebene automatisch an untergeordnete Positionen, wenn die Menge für das Angebot der obersten Ebene größer als 1 ist. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung für ein konfigurierbares Angebot erstellt und die Menge so aktualisiert, dass sie größer als 1 ist, wird die Menge in den untergeordneten Einzelposten mit der Menge für das Angebot der obersten Ebene multipliziert. Die Preise für die untergeordneten Positionen basieren auf der kaskadierten Menge. Wenn Sie die Menge für die untergeordneten Angebote als Gesamtbestellmenge verwenden, berücksichtigt die Verwendung von kaskadierenden Mengen auch die Menge im übergeordneten Angebot.

Wenn Sie jedoch die Menge im untergeordneten Angebot als Menge des untergeordneten Angebots pro Menge des übergeordneten Angebots betrachten, möchten Sie möglicherweise keine kaskadierenden Mengenwerte.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor dem Release November 2024 durchführen, ist diese Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Wenn die Mengenwerte nicht in untergeordnete Positionen kaskadiert werden sollen, unterdrücken Sie diese Funktion, indem Sie die Eigenschaft auf „falsch“ festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_properties.list` .
2. Öffnen Sie *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*Systemeigenschaft.
3. Legen Sie den Eigenschaftswert für die Funktion „kaskadierende Menge“ in fest **Wert** Feld.
   - Geben Sie Ein `Wahr` Zum Aktivieren dieser Eigenschaft.
   - Geben Sie Ein `Falsch` Zum Unterdrücken dieser Eigenschaft, wenn sie derzeit aktiviert ist.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn Sie diese Eigenschaft aktiviert haben, werden Mengenwerte in die untergeordneten Positionen für Produktangebote kaskadiert. Wenn Sie diese Eigenschaft unterdrückt haben, werden Mengenwerte nicht in die untergeordneten Positionen für Produktangebote kaskadiert.

Produktangebote erstellen

Erstellen und veröffentlichen Sie ein Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement. Produktangebote stellen Entitäten dar, die beim Anbieter des Katalogs bestellt werden können, und enthalten Preisinformationen. Nach der Veröffentlichung stehen den Service Desk-Mitarbeitern Produktangebote zur Verfügung, wenn sie Leads, Verkaufschancen, Angebote und Bestellungen erstellen, und Kunden, die Bestellungen aufgeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie aus **Neu** .

   Hinweis:
   Sie können auch ein Produktangebot aus der Produktspezifikation erstellen.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Formular „Neues Produktangebot erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für das Produktangebot.
Name	Alternativer Name für das Produktangebot, um es von ähnlichen Produktnamen zu unterscheiden.
Anzeigename	Name des hinzuzufügenden Produktangebots.
Angebotstyp	Typ des Produktangebots. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Produkt: Eine Produktidentität, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem Lead, einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung über hinzufügen kann Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. ○ Berechtigung: Eine Entität, z. B. eine Garantie oder ein Abonnement, die einem Lead, einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt werden kann.
Untertyp des Angebots	Typ der Berechtigung. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Garantie ○ Erweiterte Garantie ○ Lizenz ○ Abonnement
Produktspezifikation	Funktionale Ansicht eines Produktangebots, das die Auftragserfüllung steuert. Produktspezifikation, die dem Produktangebot zugeordnet werden soll. **Hinweis:** Nur veröffentlichte Spezifikationen werden angezeigt.
Produktmodell	Name des Produktmodells.
Vertrag erstellen	Option, die Service Desk-Mitarbeitern angibt, dass Berechtigungsverträge der Produktbestellung hinzugefügt werden können. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Serviceverträge nach der Auftragserfüllung erstellt. Wird verwendet, wenn Berechtigungen als Verträge verwaltet werden.
Verkaufbar	Option, die angibt, dass das Produktangebot als eigenständiger Artikel verkauft werden kann. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann das Produktangebot als eigenständiger Artikel verkauft werden. Wenn

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

Feld	Beschreibung
	diese Option nicht ausgewählt ist, kann das Produktangebot als Teil des Pakets, aber nicht als eigenständiger Artikel verkauft werden.
Flüchtig	Option, die angibt, dass das Produkt zur einmaligen Verwendung bestimmt ist. **Hinweis:** Wenn der Auftrag für ein flüchtiges Produkt abgeschlossen ist, wird das verkaufte Produkt oder der Produktbestandsdatensatz für das Produkt auf den Status „Inaktiv“ gesetzt, um das Produkt von persistenten Produkten zu unterscheiden. ○ Aktionen „Verschieben“, „Hinzufügen“, „Change“, „Trennen“ (MACD) können für die Datensätze „verkauftes Produkt“ oder „Produktbestand“ von flüchtigen Produktangeboten nicht ausgeführt werden. ○ Die **Vertrag erstellen** Option gilt nicht für flüchtige Produktangebote. Weitere Informationen zu flüchtigen Produkten finden Sie unter Transiente Produkte werden definiert.
Periodizität	Wiederkehrende Preise: Monatlich oder jährlich.
Untergeordnete Spezifikationsmerkmale kopieren	Option, die bei Auswahl alle untergeordneten Spezifikationsmerkmale in einer Spezifikationshierarchie kopiert. Wenn dem Produktangebot beispielsweise eine Produktspezifikation zugeordnet ist, gibt die Auswahl dieser Option an, dass die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen werden. Zeigt an, wenn eine Produktspezifikation für ein zusammengesetztes Produkt eingegeben und das Produktangebot gespeichert wird.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Produktangebots. Die Beschreibung hilft dem Auftragsmitarbeiter, das Produkt beim Erstellen eines Leads, einer Verkaufschance, eines Angebots oder einer Bestellung zu verstehen.
Angebotskatalog	Katalog, der das Produktangebot enthält.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, für die das Produktangebot verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit der Löschung des Produktangebots Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Status	Status des Produktangebots. Status: „Entwurf“, „veröffentlicht“, „stillgelegt“ und „archiviert“. Sie können Produktangebote im Status Entwurf aktualisieren.

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

Feld	Beschreibung
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise Web als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, geben Sie ein Service Bridge.
Besitzer	Person, die für das Produktangebot verantwortlich ist.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die jeden Monat wiederholt auftreten. Monatliche wiederkehrende Gebühren werden aus Gründen der Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die einmal angewendet werden. Wird für Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Produktnamen. Obwohl vom System generiert, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt.
Version	Versionsnummer, die dieser Produktangebotsversion zugewiesen ist.
Anfangsversion	Name der ursprünglichen Version des Produktangebots.
Vorherige Version	Mehrere Versionen eines Produktangebots können vorhanden sein. In diesem Feld können Sie vorherige Versionen anzeigen.
Vertragsbedingung	Vertragsdauer: ○ 12 Monate ○ 24 Monate ○ 36 Monate ○ 48 Monate ○ 60 Monate

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** .

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

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

Definieren von Produktmerkmalen und Merkmalsoptionen

Als Produktkatalog-Administrator erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Produktangebote und Spezifikationen. Produktmerkmale sind Attribute, die ein Produkt definieren und beschreiben.

Wenn ein Produktangebot beispielsweise ein Fahrrad ist, können die Merkmale Größe und Farbe des Fahrrads umfassen. Die Merkmalsoptionen sind die Auswahlmöglichkeiten, z. B. die verschiedenen verfügbaren Fahrradgrößen und -Farben. Merkmale und Merkmalsoptionen für Produkte werden im Produktkonfigurator angezeigt, wenn Service Desk-Mitarbeiter Produkte für Verkaufschancen, Angebote und Aufträge konfigurieren und wenn Kunden Produkte über das Business Portal bestellen.

Eingabetypen für Merkmalsdaten

Wenn Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen definieren, geben Sie grundlegende Attributinformationen an, einschließlich Merkmalsname und Dateneingabetyp für die Merkmalsoptionen. Der Dateneingabetyp gibt an, wie die Merkmalsoptionen in den Produktkonfigurator eingegeben werden, z. B. einzeiliger Text oder Auswahlauswahl.

Die folgenden Dateneingabetypen sind für Merkmalsoptionen verfügbar:

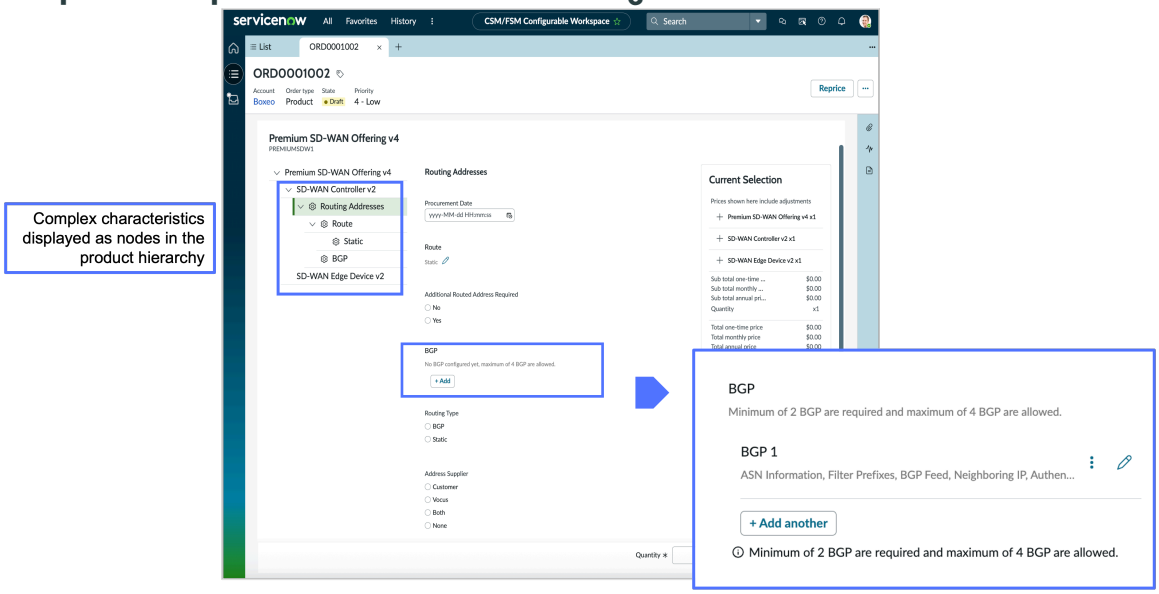
- Adresse: E-Mail-Adresse
- Anhang: Externes Dokument, das angehängt werden soll
- Kontrollkästchen: Wählen Sie eine Option aus, oder deaktivieren Sie sie
- Auswahl: Optionen, die ausgewählt werden können, als Optionsfelder angezeigt oder in einer Dropdown-Liste verfügbar sind
- Dezimalzahl: Zahlen, die ein Dezimalzeichen erfordern, um Teilbeträge anzugeben
- Daten: Datumsauswahl zur Auswahl von Tag, Monat und Jahr
- Datum/Uhrzeit: Datumsauswahl zur Auswahl von Tag, Monat, Jahr und Uhrzeit
- Dauer: Zeitraum
- E-Mail: E-Mail-Adresse
- Einzeiliger Text: Freiformtext
- Ganzzahlen: Ganze Zahlen
- Ja/Nein: Ja/Nein-Antwort
- Objekt: Struktur, die eine Hierarchie von Attributen darstellt, auch als komplexe Merkmale bezeichnet. Ein Objekt hat ein übergeordnetes Attribut mit einem oder mehreren untergeordneten Attributen.
- Arrays: Mehrere Instanzen desselben Attributtyps, z. B. Arrays von Datum, Datum/Uhrzeit, Ganzzahl, einzeiliger Text, Objekt, und Dezimalzahl

Sie können den Objekttyp verwenden, um eine Hierarchie komplexer Merkmale zu erstellen, die über ein übergeordnetes Attribut der obersten Ebene mit einem oder mehreren untergeordneten Attributen verfügt. Die untergeordneten Merkmale können beliebige Dateneingabetypen sein, einschließlich Objekte mit Daten-Arrays.

Das folgende Beispiel zeigt eine Merkmalshierarchie für Weiterleitungsadressen, bei der es sich um ein Attribut auf übergeordneter Ebene mit einem Objektdatentyp handelt. Dieses Attribut hat die folgenden untergeordneten Attribute: Beschaffungsdatum, Route, zusätzliche Adresse erforderlich, BGP, Weiterleitungstyp, und Adresse Lieferant. Beachten Sie, dass das untergeordnete BGP-Merkmal ein Array von Objekten mit einer Mindestgröße von 2 und einer maximalen Größe von 4 ist.

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

Beispiel für komplexe Merkmale im Produktkonfigurator



Komplexe Merkmale werden eingerichtet

Das Definieren einer hierarchischen Attributstruktur umfasst die Einrichtung des übergeordneten Attributs, z. B. Weiterleitungsadressen, als Objekttyp. Anschließend definieren Sie die Merkmalsbeziehungen zwischen dem übergeordneten Attribut und den untergeordneten Attributen, um die hierarchische Struktur und die Reihenfolge festzulegen, in der die untergeordneten Merkmale im Produktkonfigurator angezeigt werden.

Details zum Definieren von Merkmalen finden Sie unter Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen

an.

Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen

Fügen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen hinzu, die Sie später Ihren Produktangeboten in hinzufügen können Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie dieses Verfahren, um Produktmerkmale (auch als Attribute bezeichnet) und Merkmalsoptionen zu erstellen, die Sie Produktangeboten und -Spezifikationen hinzufügen. Wenn das Produktangebot beispielsweise ein Fahrrad ist, können Merkmale Größe und Farbe des Fahrrads umfassen. Die Merkmalsoptionen sind die Optionsauswahlen, z. B. die verschiedenen verfügbaren Fahrradgrößen und -Farben. Diese Optionen werden in angezeigt Produktkonfigurator Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen konfigurierbare Produkte hinzufügen oder wenn Kunden Produktbestellungen über das Business Portal übermitteln.

Wenn Sie ein Merkmal definieren, wählen Sie den Dateneingabetyp aus, der angibt, wie die Merkmalsoption im Produktkonfigurator eingegeben wird, z. B. einzeiliger Text, Auswahl (Optionsfelder oder Dropdown-Liste) und Ja/Nein-Auswahlmöglichkeiten. Komplexe Dateneingabetypen sind auch verfügbar, um komplexe Merkmale mit hierarchischen Attributstrukturen zu definieren. Sie verwenden den Objektdatentyp, um komplexe Merkmale zu definieren, die über ein übergeordnetes Attribut der obersten Ebene und zugehörige untergeordnete Merkmale verfügen. Diese Strukturen können auch Daten-

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

Arrays enthalten, einen weiteren komplexen Datentyp, mit dem Sie mehrere Instanzen desselben Dateneingabetyps angeben können, z. B. mehrere Textzeilen oder Ganzzahlen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Characteristics** > **Characteristics**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neues Merkmal Erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Produktmerkmals.
Code	Vom System generierter alphanumerischer Wert basierend auf dem Namen des Produktmerkmals. Obwohl vom System generiert, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Produktmerkmalsnamen eingeben, der nicht englische Zeichen, Sonderzeichen oder beides enthält, wird der verwendet **Code** Der Wert kann ein Hash aus alphanumerischen Zeichen sein, der das Merkmal eindeutig identifiziert, wenn Ihr Administrator festgelegt hat *sn_prd_pm.use_hash_to_generate_characteristic_code*Systeme auf „falsch“. Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, kann das System kein alphanumerisches Zeichen generieren **Code** Wert, der nicht englische Zeichen, Sonderzeichen oder beides enthält.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Merkmals, z. B. DSL-Geschwindigkeit.
Eingabetyp	Liste der Eingabeoptionen, die die Funktionalität für das Merkmal identifizieren, z. B. Kontrollkästchen oder eine Textzeile. Je nach Eingabetyp werden zusätzliche Optionen verfügbar: ○ **Adresse** : Eingabe für die Eingabe einer Adresse. ○ **Anhang** : Eingabe für den Anhang eines externen Dokuments. ○ **Kontrollkästchen** : Option, die ausgewählt oder gelöscht werden kann. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Auswahl** : Optionen, die für das Merkmal ausgewählt werden können. Auf der Registerkarte „Merkmalsoptionen“ geben Sie an, wie die Option im Produktkonfigurator ausgewählt werden soll, entweder als Optionsschaltfläche oder aus einer Dropdown-Liste. Sie können auch angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Datum** : Datumsauswahl zur Auswahl des Tages, Monats und Jahres, z. B. eines Aktivierungsdatums.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ **Datum/Uhrzeit** : Datumsauswahl zur Auswahl von Tag, Monat, Jahr und Uhrzeit, z. B. ein Aktivierungsdatum zu einer bestimmten Stunde, Minuten und Sekunden. ○ **Dauer** : Eingabe für die Eingabe einer Zeitdauer. ○ **E-Mail** : Eingabe für die Eingabe einer E-Mail-Adresse. ○ **Bezeichnung** : Eingabe für die Auswahl, die die Erstellung einer Bezeichnung ermöglicht. ○ **Einzeiliger Text** : Eingabe für den Freiformeintrag einer einzelnen Textzeile. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Ja/Nein** : Eingabe, die die Auswahl einer Ja-/Nein-Antwort erfordert. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Ganzzahl** : Eingabe, die einen numerischen Wert erfordert, z. B. Anzahl der Supportstunden. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Dezimalzahl** : Eingabe für Zahlen, die ein Dezimalzeichen erfordern, z. B. Währung oder Kilometerstand, die Brüche erfordern. ○ **Objekt** : Eingabe zum Definieren des Merkmals der obersten Ebene in einer Hierarchie von Merkmalen, die aus einem übergeordneten Merkmal und seinen untergeordneten Merkmalen besteht. Ein Merkmal der obersten Ebene weist mindestens ein untergeordnetes Merkmal auf. Die untergeordneten Merkmale können beliebige Dateneingabetypen oder ein Objekt- oder Array-Typ sein. Die Registerkarte Merkmalsbeziehung wird geöffnet, um die zugehörigen Merkmalsoptionen anzugeben. ○ **Array.Datum** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen von Daten als untergeordnete Merkmale enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Datum/Uhrzeit** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen des untergeordneten Merkmals von datetime enthält. Sie geben auch einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Dezimalzahl** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals von Dezimalstellen enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Ganzzahl** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals des

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

Feld	Beschreibung
	Datentyps „Ganzzahl“ enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Objekt** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals des Objektdatentyps enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.SingleLineText** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals des Datentyps SingleLineTest enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für das Array an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Abhängig von **Eingabetyp** Sie haben ausgewählt. Möglicherweise müssen Sie zusätzliche Schritte ausführen, wenn das neue Merkmal weitere Optionen enthält.
6. Wenn das neue Merkmal weitere Optionen enthält, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Merkmaloptionen die Option aus **Neu** .
   b. Geben Sie die Option für das Merkmal ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Die Option wird dem Merkmal hinzugefügt. Wiederholen Sie diesen Schritt, um beliebig viele Optionen hinzuzufügen.

   Wenn Sie beispielsweise ein Merkmal vom Typ SIM-Karte erstellen, erstellen Sie dann die zugehörigen Optionen Nano, eSIM, Micro, Mini und Standard.

   Wenn Sie später Produktangebote konfigurieren, können Sie die Merkmale und Optionen hinzufügen.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wenn das neue Merkmal ein Objekt ist, das untergeordnete Merkmale als Teil der hierarchischen Attributstruktur aufweist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Merkmalsbeziehung zwischen dem übergeordneten Merkmal und den untergeordneten Merkmalen in der Merkmalshierarchie zu erstellen:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Merkmalbeziehungen die Option aus **Neu** .
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie Eine Neue Merkmalsbeziehung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name der Merkmalsbeziehung, z. B. Weiterleitungsadressen
Übergeordnetes Merkmal	Das Merkmal der übergeordneten Ebene in der Merkmalshierarchie.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass das Merkmal erforderlich ist und im Produktkonfigurator eingegeben oder ausgewählt werden muss.

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

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die Position dieses untergeordneten Merkmals in der Attributhierarchie.
Untergeordnetes Merkmal	Merkmal, das dem angezeigten übergeordneten Merkmal untergeordnet ist. Wählen Sie das Merkmal aus der Dropdown-Liste aus.

Hinweis:
Für ein Merkmal auf übergeordneter Ebene (Objekteingabetyp) muss mindestens eine untergeordnete Merkmalsbeziehung für die hierarchische Struktur definiert sein.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Arbeiten Sie weiter an anderen Bereichen im Zusammenhang mit dem Produktangebot oder der Spezifikation. Zum Beispiel:

- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen
- Wenn Sie technische Produkte wie Telekommunikationsprodukte erstellen, können Sie die Spezifikationskategorien Produkt, Service und Ressource erstellen und sie Modellkategorien zuordnen.

Fügen Sie einem Produktangebot Merkmal- und Merkmalsoptionen hinzu

Fügen Sie einem vorhandenen Produktangebot Merkmal- und Merkmalsoptionen mit hinzu **Produktangebotsmerkmal** Registerkarte in Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, Merkmal- und Merkmalsoptionen zu erstellen. Mit dem folgenden Verfahren können Sie Produktangeboten Merkmale hinzufügen, die bereits vorhanden sind, aber nicht veröffentlicht wurden.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. In **Produktangebotsmerkmale** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Produktangebotsmerkmal“

Feld	Beschreibung
Merkmal	Produktangebotsmerkmal. Wählen Sie ein vorhandenes Merkmal aus. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Merkmals.
Merkmaloption	Merkmalsoption für das Produktangebot. Wählen Sie eine vorhandene Merkmalsoption aus, oder wählen Sie aus **Neu** Zum Erstellen von Optionen.
Merkmalstyp	Option, mit der Sie einen Merkmalstyp auswählen können.
Produktangebot	Name des Produktangebots.
Reihenfolge	Numerische Reihenfolge für die Optionen. Optionen, die mit der Zahl 1 festgelegt sind, werden zuerst in der Reihenfolge angezeigt.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass die Merkmalsoption erforderlich ist, um die Bestellung abzuschließen.
Standard	Option, die angibt, dass diese Merkmalsoption die Standardauswahl ist.
Kundeneingabe erforderlich	Option, die angibt, dass die Verbrauchereingabe für die Produktoption erforderlich ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Produktangebotsmerkmal wird dem Produktangebot hinzugefügt. Wählen Sie das Merkmal im aus **Produktangebotsmerkmale** Registerkarte, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu

Fügen Sie Ihrem Produktangebot in Visualisierungen hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement Um anzuzeigen, wie das Produkt im Produktkatalog aussieht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktvisualisierungen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Produktvisualisierungen

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Visualisierung.
Produktangebot	Name des Produkts.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, dass ein Miniaturbild zur Darstellung des Produkts verwendet wird.
Miniaturbild	Miniaturansicht Ihres Produktangebots. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Zum Hochladen der Miniaturansicht.
Primär	Option, die angibt, dass die Miniaturansicht die primäre visuelle Ansicht ist.
Bild	Visualisierung Ihres Produktangebots. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um das Bild hochzuladen.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:
Sie müssen die Anzeige von Produktvisualisierungen in Produktkatalogen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Anzeige von Produktkatalog-Visualisierungen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte Produktangebotskategorien, um Ihre Produkte in Gruppen zu organisieren Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Produktkatalogkategorien helfen dabei, Produkte in Gruppen zu organisieren, wodurch es Bestelldienstmitarbeitern erleichtert wird, Produkte beim Erstellen von Bestellungen oder Angeboten zu finden. Katalogkategorien sind einem Katalog zugeordnet. Weitere Informationen zu Katalogen finden Sie unter Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog.

Produktangebotskatalogkategorien müssen veröffentlicht werden, bevor Produkte hinzugefügt werden können.

In diesem Verfahren wird die Registerkarte Produktangebotskategorie erläutert. Informationen zum Einrichten von Kategorien vor dem Hinzufügen von Produkten finden Sie unter Erstellen Sie eine Produktangebotskategorie.

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktangebotskategorien** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Wählen Sie eine vorhandene veröffentlichte Kategorie aus.
Produktangebot	Name des Produktangebots, mit dem Sie arbeiten.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Überprüfen Sie die Kategorieinformationen, und wählen Sie aus **Veröffentlichen** .
   Die Kategorie wird veröffentlicht und ist verfügbar, um auch Produktangebote hinzuzufügen oder untergeordnete Kategorien zu erstellen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen

Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln, um die Bestellung zu erleichtern. Produktangebotsbeziehungen fördern die Auftragserfassungs-Experience, indem Sie mehrere Produktangebote in Bündeln gruppieren können. Pakete können auch anderen Bündeln in Beziehungsgruppen hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen, die Produkte bündeln. Ein gebündeltes Produktangebot kann als Gruppe bestellt und nicht geändert werden.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktangebotsbeziehungen** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Produktangebotsbeziehung“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Produktbeziehung, die in der -Schnittstelle angezeigt wird.
Quellproduktangebot	Vom System generierte Referenz auf das Quellproduktangebot.
Zielproduktangebot	Das Angebot, das mit dem Quellproduktangebot gebündelt ist.
Beziehungstyp	Option, die angibt, wie die Produkte zusammenhängen: ○ Keine: Gibt an, dass die gebündelten Produkte keine Beziehung haben. ○ Implizit: Gibt an, dass die in einem Paket gruppierten Produkte eine implizite Beziehung haben.
Produktangebots-Beziehungsgruppe	Verweis auf Angebotsbeziehungsgruppen, die zum logischen Gruppieren ähnlicher Produktangebote verwendet werden.
Maßeinheit	Maßeinheit für die gebündelten Produkte. Wählen Sie eine Maßeinheit aus, z. B. Feld oder Fall.
Standard	Option, die angibt, dass die Produktangebotsbeziehung der Standard ist.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass die Produktangebotsbeziehung obligatorisch ist.
Standardmenge	Option, die die Standardmenge von Produktbeziehungen angibt.
Max. Menge	Option, die die maximale Menge von Produkten im Paket angibt.
Min. Menge	Option, die die Mindestmenge von Produkten im Paket angibt. Diese Kennzeichnungen bedeuten verschiedene Dinge, je nachdem, ob jede Beziehung Teil einer Beziehungsgruppe ist oder nicht.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Beziehung wird erstellt. Wählen Sie die Beziehung im aus **Produktangebotsbeziehungen** Registerkarte, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

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

Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu

Fügen Sie Ihren Produktangeboten in zugehörige Verträge hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Zugehörige Verträge** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Vertragsproduktangebot

Feld	Beschreibung
Verträge	Vertrag, der dem Produktangebot hinzugefügt werden soll. Wählen Sie den Vertrag aus der Liste der Verträge aus.
Produktangebot	Vom System generierter Eintrag, der das Produktangebot widerspiegelt, mit dem Sie arbeiten.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Vertrag wird im Produktangebot unter angezeigt **Zugehörige Verträge** Registerkarte. Sie können den Vertragsdatensatz auswählen, um weitere Änderungen an den Vertragsdetails vorzunehmen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu

Fügen Sie einem Produktangebot in eine Maßeinheit (ME) hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten, aus der Liste aus.
3. Wählen Sie aus **Maßeinheiten** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Maßeinheit“

Feld	Beschreibung
Produktangebot	Name des ausgewählten Produktangebots.
Maßeinheit	Option zum Auswählen einer vorhandenen Maßeinheit oder zur Auswahl **Neu** Zum Hinzufügen einer neuen Maßeinheit.
Standard	Option, die angibt, dass die ausgewählte Maßeinheit die Standardeinstellung ist.
Aktiv	Option, die angibt, dass die ausgewählte Maßeinheit aktiv ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Erstellen Sie eine Produktangebotsversion

Erstellen Sie eine Version eines Produktangebots, wenn Aktualisierungen für ein veröffentlichtes Angebot in erforderlich sind Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Produktangebot veröffentlicht wurde, können keine Änderungen vorgenommen werden. Um Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot hinzuzufügen, erstellen Sie eine neue Version.

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten, aus der Liste aus.
3. In **Versionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neue Version Erstellen** .
   Die nächste Version des Produktangebots wird angezeigt.
4. In **Details** Nehmen Sie Änderungen vor, speichern Sie sie, und veröffentlichen Sie dann das Angebot.

Versionsverlauf wird beibehalten. Jede Version hat einen eigenen Lebenszyklusstatus.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Verwenden Sie Beziehungsgruppen, um untergeordnete Angebotsoptionen oder Beziehungen in logische Gruppen zu organisieren und Kardinalitätsregeln auf Gruppenebene in einzurichten Vertriebs- und Auftragsmanagement. Gruppen von Produktangeboten werden dann im angezeigt Produktkonfigurator.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

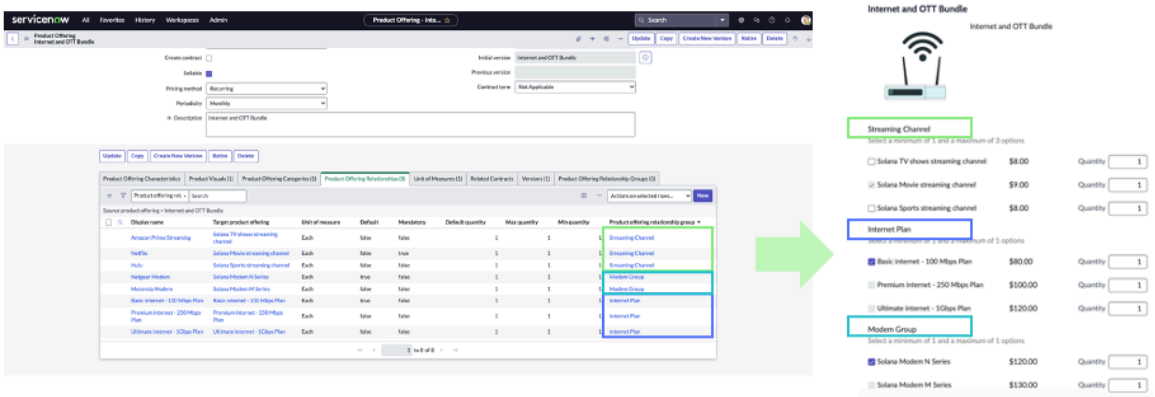
Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen, um Produktpakete in Gruppen zu organisieren Produktkonfigurator.

Beispielsweise ist ein Internet- und OTT-Paket-Produktangebot so konfiguriert, dass es drei Produktangebots-Beziehungsgruppen hat: Modemgruppe, Internetgruppe und Plan-Streaming-Kanalgruppe.

Gebündelte Produktangebote können andere Pakete oder einzelne Produktangebote sein.

Weisen Sie untergeordnete Produktangebote in einem Paket der Produktangebots-Beziehungsgruppe zu, die die Optionen in logischen Gruppen auf der anzeigt Produktkonfigurator An den Service Desk-Mitarbeiter. Das folgende Beispiel zeigt, wie Produktangebotsgruppen in angezeigt werden Produktkonfigurator.

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



Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktangebots-Beziehungsgruppen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Produktangebots-Beziehungsgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Beziehungsgruppe.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Beziehungsgruppe.
Produktangebot	Verweis auf das aktuelle Produktangebot im Kontext.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Beziehungsgruppe im Produktkonfigurator angezeigt wird.
Max.-Optionen	Maximale Anzahl von Optionen, die während der Konfiguration innerhalb der Beziehungsgruppe ausgewählt werden können.
Min.-Optionen	Mindestanzahl von Optionen, die innerhalb der Beziehungsgruppe ausgewählt werden müssen.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Beziehungsgruppe wird als Teil des Produktangebots erstellt.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion

Automatische Übersetzung

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

Transiente Produkte werden definiert

Wenn Sie Produktangebote und technische Spezifikationen erstellen, können Sie Einmalprodukte und -Services als vorübergehend identifizieren, um sie von persistenten Produkten zu unterscheiden. Beispiele für Produkte zur einmaligen Verwendung sind Installations- oder Beratungsservices.

Wenn neue Bestellungen mit flüchtigen Produkten zur Erfüllung in übermittelt werden ServiceNow® Auftragsmanagement, Das verkaufte Produkt oder der Produktbestandsdatensatz werden mit dem Status „Installation ausstehend“ erstellt. Nachdem neue Bestellungen mit flüchtigen Produkten erfüllt wurden, ändert sich der Status des verkauften Produkts oder des Produktbestands in Inaktiv. Ihre Erfüllungsmanager können dann schnell sehen, welche Produkte nicht Teil des aktiven Bestands sind. Service Desk-Mitarbeiter können für inaktive Datensätze zu verkauften Produkten oder Produktbeständen keine Aktionen zum Verschieben, Hinzufügen, Ändern, Löschen (MACD) ausführen.

Richtlinien zum Definieren flüchtiger Produkte

Wenn Sie Produktangebote definieren, verwenden Sie **Flüchtig** Option im Formular „Neues Produktangebot erstellen“, um ein flüchtiges Produkt zu identifizieren. Wenn dem Produkt technische Spezifikationen zugeordnet sind, legen Sie auch fest **Flüchtig** Option in den entsprechenden Formularen „Produkt“, „Service“ und „Ressourcenspezifikation“.

Beachten Sie beim Definieren flüchtiger Produkte die folgenden Einschränkungen:

- Formular „Neues Produktangebot erstellen“: Der **Flüchtig** Option und **Vertrag erstellen** Option kann nicht gleichzeitig für das Produkt aktiviert werden.
- Übergeordnete und untergeordnete Produktangebote: Flüchtige übergeordnete Produktangebote und übergeordnete Spezifikationen müssen flüchtige untergeordnete Produktangebote und untergeordnete Spezifikationen aufweisen. Nicht flüchtige übergeordnete Produktangebote und übergeordnete Spezifikationen können jedoch flüchtige untergeordnete Produktangebote und untergeordnete Produktspezifikationen aufweisen.
- Verknüpfen von Produktangeboten mit Produktspezifikationen: Ein flüchtiges Produktangebot muss mit einer flüchtigen Produktspezifikation verknüpft werden und umgekehrt.
- Spezifikationsbeziehungen: Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen für ein flüchtiges Produkt definieren, können Sie nur eine flüchtige Servicespezifikation oder Ressourcenspezifikation zuordnen. Flüchtige Produktbestellungen werden wie in der zugehörigen Spezifikation angegeben zerlegt.

Für Details zum Festlegen von **Flüchtig** Optionen für Produktangebote und Spezifikationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Produktangebote erstellen
- Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen
- Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen
- Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen

Mehrere Konfigurationen

Wenn Sie als Produktkatalog-Manager ein konfigurierbares Produktangebot definieren, können Sie Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, mehrere Konfigurationen eines untergeordneten Produktangebots hinzuzufügen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter mehrere Konfigurationen hinzufügen, können sie die Menge für jede Konfiguration des Angebots

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

ändern, jede Konfiguration als separate Position definieren und die entsprechenden Optionen und Merkmale für jede Konfiguration auswählen.

Funktionsweise mehrerer Konfigurationen

Wenn Sie das Formular „Neues Produktangebot erstellen“ verwenden, um konfigurierbare Produktangebote und untergeordnete Produktangebote zu definieren, wählen Sie aus **Mehrere Konfigurationen zulassen** Option zum Aktivieren der Erstellung mehrerer untergeordneter Angebotskonfigurationen. Informationen zum Definieren von Produktangeboten finden Sie unter Erstellen Sie Produktangebote .

Hinweis:
Wenn dem konfigurierbaren Produkt eine Produktspezifikation zugeordnet ist, wird **Mehrere Konfigurationen zulassen** Option ist automatisch aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.

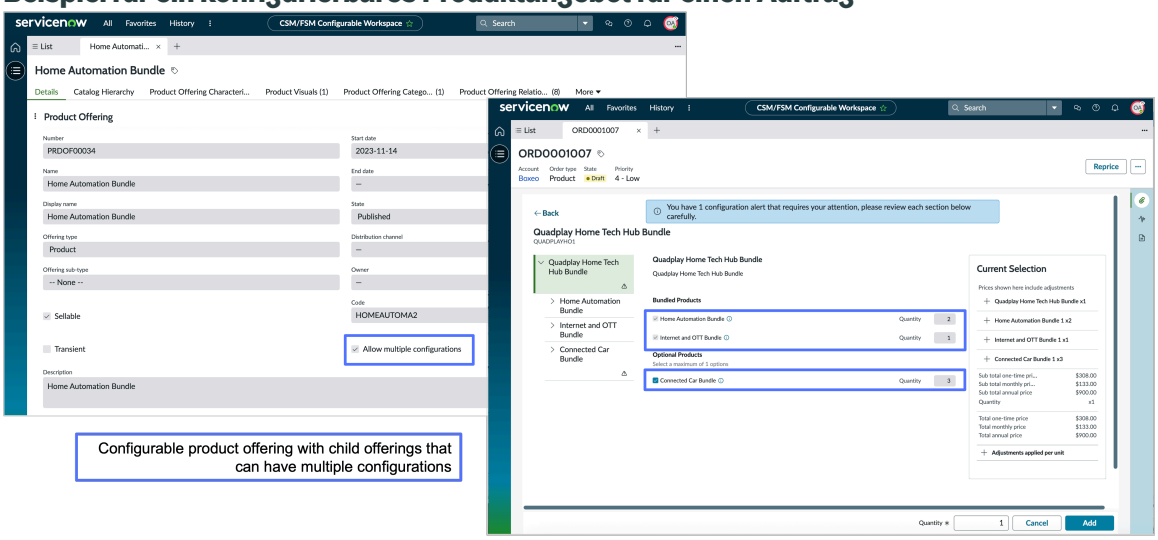
Wenn Service Desk-Mitarbeiter konfigurierbare Produkte zu neuen Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen hinzufügen, können sie mehrere Konfigurationen für ein untergeordnetes Angebot erstellen. Sie navigieren zu einer Zusammenfassungsseite für ein ausgewähltes untergeordnetes Angebot. Auf dieser Seite können sie Folgendes tun:

- Ändern Sie die Menge eines untergeordneten Angebots.
- Klont ein untergeordnetes Angebot.
- Teilen Sie ein untergeordnetes Angebot mit einer Menge größer als 1 auf, um untergeordnete Angebotsinstanzen mit verschiedenen Mengen zu erstellen.

Jede Angebotsinstanz wird zu einer neuen Position, die separat konfiguriert werden kann.

Im folgenden Beispiel ist das Home Automation Bundle ein untergeordnetes Angebot mit einer Standardmenge von 2 im Quadplay Home Tech Bundle. Neben jedem untergeordneten Angebot, das mehrere Konfigurationen haben kann, wird ein Informationssymbol angezeigt. Wenn das Informationssymbol ausgewählt ist, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass mehrere Konfigurationen für das untergeordnete Angebot erstellt werden können.

Beispiel für ein konfigurierbares Produktangebot für einen Auftrag



Wie mehrere Konfigurationen erstellt werden

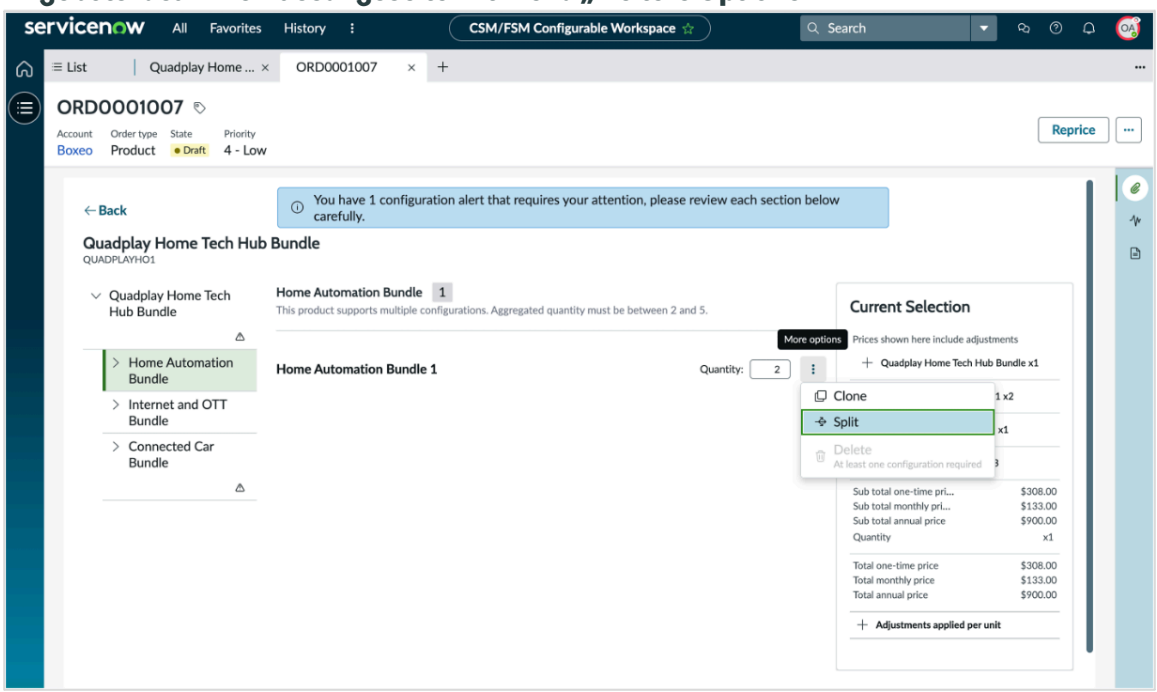
Wenn Service Desk-Mitarbeiter ein Bündelangebot im Produktkonfigurator überprüfen, identifizieren sie die untergeordneten Angebote, die mehrere Konfigurationen haben können. Sie navigieren zur Zusammenfassungsseite für das entsprechende untergeordnete Angebot, um mehrere Konfigurationen zu erstellen.

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

Auf der Angebotszusammenfassungsseite gibt eine Nachricht an, dass das Angebot mehrere Konfigurationen und die zusammengefasste Menge der Konfigurationen unterstützt, die erstellt werden können. Service Desk-Mitarbeiter können die Menge des untergeordneten Angebots auf dieser Seite ändern.

Das Symbol „weitere Optionen“ Wird neben angezeigt **Menge** . Wenn Sie das Symbol auswählen, werden die Optionen aufgelistet, die zum Erstellen und Verwalten mehrerer Konfigurationen verfügbar sind.

Angebotszusammenfassungsseite mit Menü „weitere Optionen“



Die folgenden Optionen sind zum Verwalten untergeordneter Angebotskonfigurationen verfügbar:

- **Klon** : Erstellen Sie untergeordnete Angebotskonfigurationen, indem Sie die ausgewählte untergeordnete Produktangebotskonfiguration kopieren. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, die Anzahl der zu erstellenden Klone einzugeben.

  Wenn beispielsweise die aktuelle Menge des untergeordneten Angebots 2 ist und der Service Desk-Mitarbeiter 2 Kopien angibt, werden zwei identische Kopien des untergeordneten Produktangebots erstellt. Jeder Klon wird zu einem separaten Einzelposten und hat eine Menge von 1.

- **Teilen** : Erstellen Sie untergeordnete Angebotskonfigurationen, indem Sie die aktuelle untergeordnete Angebotsmenge aufteilen und die Menge gleichmäßig auf alle Kopien verteilen. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, die Anzahl der Aufteilungen einzugeben.

  Wenn beispielsweise die untergeordnete Angebotsmenge 5 ist und ein Service Desk-Mitarbeiter 3 Aufteilungen angibt, werden zwei untergeordnete Angebotsinstanzen erstellt. Nach der Aufteilung gibt es drei untergeordnete Angebotsinstanzen, in denen die Instanzen eine Menge von 2, 2 und 1 haben.

- **Löschen** : Entfernt die untergeordnete Angebotsinstanz. Wenn das Löschen einer untergeordneten Angebotsinstanz dazu führt, dass die Anzahl der untergeordneten Angebote unter die für das Produkt definierte Mindestmenge fällt, d. h. **Löschen** Option ist nicht verfügbar.

Automatische Übersetzung

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

Wenn die untergeordneten Angebotskonfigurationen erstellt werden, spiegelt jeder Angebotsname den Namen des untergeordneten Produktangebots gefolgt von einer inkrementellen Zahl wider. Beispielsweise heißen Konfigurationen des Home Automation Hub 2, Home Automation Hub 3 usw. Service Desk-Mitarbeiter können dann die entsprechende Angebotsinstanz auswählen, um sie zu konfigurieren. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter ändert **Menge** Wert, spiegelt der aktuelle Auswahlbereich die neue Menge und die zugehörige Preisgestaltung wider.

Validierung während der Erstellung mehrerer Konfigurationen

Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter mehrere Konfigurationen erstellen, verwendet das System die für das Produktangebot definierten Standard-, Mindest- und Maximum-Kardinalitätsregeln, um die Konfigurationen zu validieren. Bei Verstößen zeigt das System die entsprechenden Informationen und Fehlermeldungen in der Produktkonfigurator-UI an.

Das System verwendet auch die Kardinalitätsregeln, um zu bestimmen, wann bestimmte Konfigurationsoptionen (**Teilen** Und **Löschen**) Sollte basierend auf dem Kontext aktiviert oder deaktiviert werden. Wenn beispielsweise die Mindestmenge des untergeordneten Angebots 1 ist und ein untergeordnetes Angebot eine Menge von 1 hat, deaktiviert das System **Löschen** Option im Menü „weitere Optionen“.

Einschränkungen für mehrere Konfigurationen

Mehrere Konfigurationen werden für Angebote vom Typ „Vertriebsvereinbarungen“ nicht unterstützt. Außerdem haben Änderungen für Angebote und Aufträge mit verkauften Produkten oder Produktbestand die folgenden Einschränkungen:

- Verkaufte Produkte: Beim Erstellen eines Änderungsauftrags wird die **Löschen** Die Option für mehrere Konfigurationen wird unterstützt, aber die **Klon** Und **Teilen** Optionen werden nicht unterstützt.
- Produktbestand: Mehrere Konfigurationen werden unterstützt. Die **Teilen** Option wird nicht unterstützt.

Mehrere Konfigurationen werden eingerichtet

Details zum Aktivieren und Erstellen mehrerer Konfigurationen für untergeordnete Angebote finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Produktangebote erstellen
- Erstellen Sie mehrere Konfigurationen

[store-future: BEGIN review]

Technische Produktkataloge

Technische Produktkataloge verfügen über ein Framework zum Definieren der technischen Produkte, Services und Ressourcen, die Sie an Ihre Kunden verkaufen möchten.

Entitäten des technischen Produktkatalogs

Technische Kataloge haben verschiedene Spezifikationsentitäten, die die kundenorientierten und nicht kundenorientierten Informationen von den technischen und Marktinformationen trennen:

Produktspezifikation

Kundenorientierte Produktinformationen.

Servicespezifikation

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

Sowohl kundenorientierte als auch nicht kundenorientierte Serviceinformationen.

Ressourcenspezifikation

Informationen zu technischen Ressourcen ohne Kundenkontakt.

Das Framework für technische Kataloge ist auf das TM Forum Shared Information/ Data (SID)-Datenmodell ausgerichtet, das ein Industriestandard-Datenmodell für die Telekommunikationsbranche ist.

Die folgenden Entitäten, einschließlich der vorherigen Spezifikationsentitäten, sind für das Framework für technische Kataloge zentral.

Entitäten des technischen Katalogs

Entität	Beschreibung
Merkmal	Optionen, die für ein Produkt verfügbar sind. Die Merkmale sind generisch. Sie können sie einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zuordnen, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben. Die Merkmale können eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen.
Spezifikationskategorie	Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, die einer Modellkategorie für Berichterstellungs- und Workflow-Generierungszwecke zugeordnet sind. Die Spezifikation ist auch einer Modellkategorie zugeordnet, die bestimmt, ob der ServiceNow AI Platform Erstellt ein Asset aus einem Konfigurationselement (Configuration Item, CI) und welche Asset-Klasse es angehört. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu.
Produktspezifikation	Produkt, das ein Anbieter an den Kunden verkauft. Diese Spezifikation ist eine Vorlage zum Erfassen verschiedener Merkmale. Beispiele sind ein Produkt, das die Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien wie Produktvisualisierungen umfasst. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Servicespezifikation	Technische Informationen, die sich in einer Vorlage befinden, die die verschiedenen Aspekte eines Service definiert.

Automatische Übersetzung

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

Entitäten des technischen Katalogs (Fortsetzung)

Entität	Beschreibung
	• Eine Servicespezifikation enthält Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien wie Service-Visuals und Implementierungsleitfäden. • Mit diesen Spezifikationen können Sie kundenorientierte Services (customer-facing services, CFS) und ressourcenbezogene Services (resource-facing services, RFS) definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Ressourcenspezifikation	Technische Informationen, die sich in einer Vorlage befinden, die die Aspekte einer Ressource definiert. Eine Ressourcenspezifikation enthält Informationen zu Herstellung, Modell und Marke bezüglich einer Ressource, z. B. Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen.
Spezifikationsbeziehung	Beziehungen zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und der Art und Weise, wie ein Produktangebot zerlegt, erfüllt und geliefert wird, nachdem ein Kundenauftrag eingegangen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.
Aufschlüsselungsregel	Aufgliederungsregeln, die auf Spezifikationsbeziehungsebene erstellt werden und bestimmen, wie ein Produkt in zugehörige Services aufgelöst wird.
Produktangebot	Wie ein Anbieter ein Produkt verkaufen möchte. Ein Produktangebot enthält kundenorientierte Informationen, z. B. Produktbeschreibung, Preisgestaltung, Berechtigung und Produktmerkmaloptionen. Ein Produktangebot in einem technischen Katalog ist einer Produktspezifikation zugeordnet. Eine einzelne Produktspezifikation kann verwendet werden, um spezifische Produktangebote für verschiedene

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

Entitäten des technischen Katalogs (Fortsetzung)

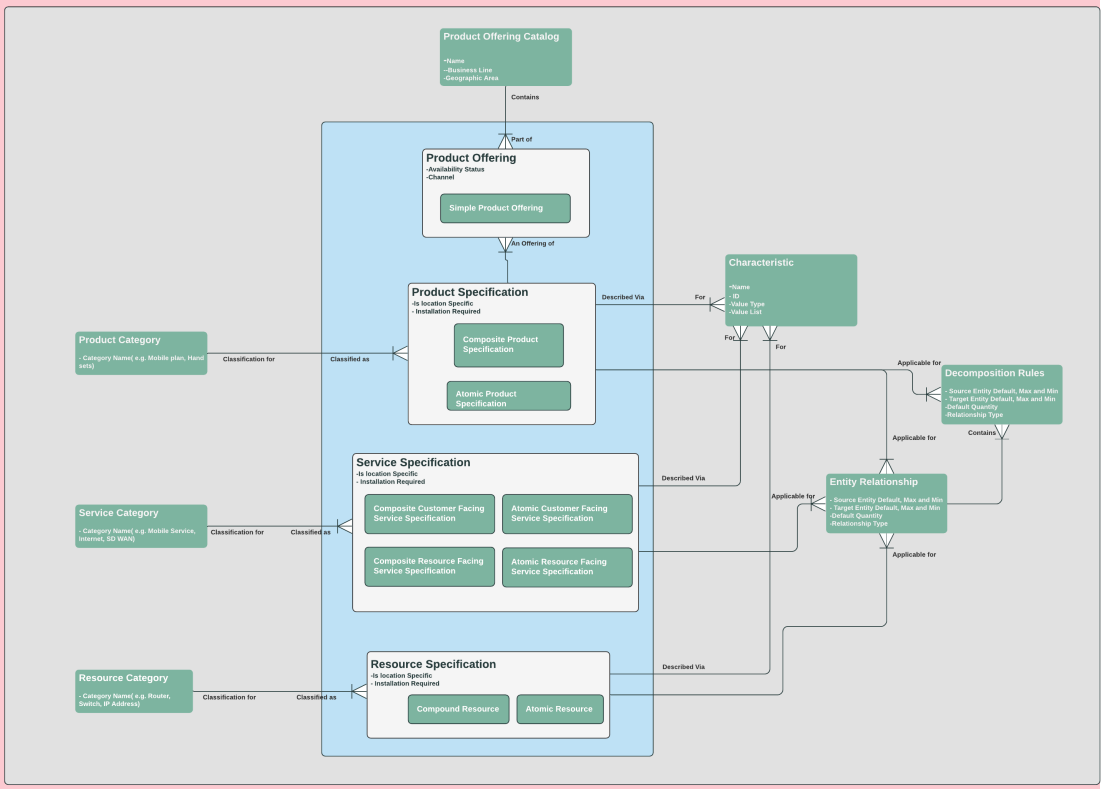
Entität	Beschreibung
	Marktsegmente mit unterschiedlichen Preisen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Produktangebote erstellen.
Produktangebotskatalog	Ähnliche Gruppen von Produktangeboten, die auf ein Markt- oder Kundensegment zugeschnitten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog.

[store-future: BEGIN review]

Product Catalog-Tabellen und ihre Beziehungen

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und Beziehungen, aus denen das Product Catalog-Datenmodell besteht.

Product Catalog-Datenmodell



Für das Product Catalog-Datenmodell wird eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten verwendet:

- Tabellen, die im Produkt Auftragsmanagement enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung IT Asset Management stammen.
- ServiceNow AI Platform-Tabellen

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

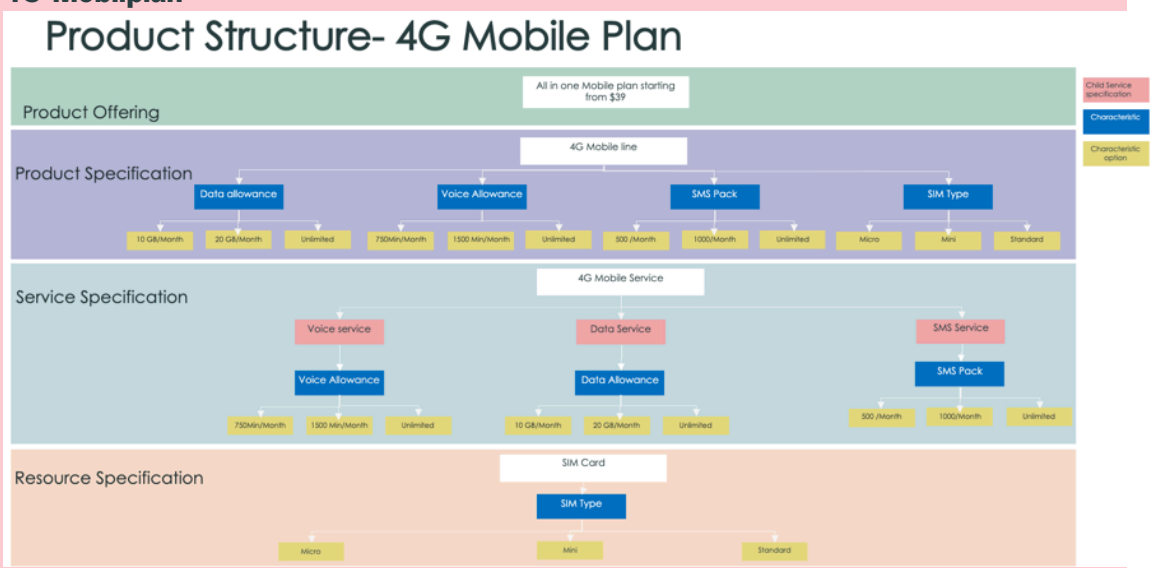
[End]

Beispiel für ein Produktangebot mit Spezifikationsentitäten

Jedes Produktangebot hat eine Produktspezifikation, die die Merkmale aufweist, die ihm zugeordnet sind. Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehung zwischen dem Produktservice, den Ressourcenspezifikationen und der Lieferung eines Kundenauftrags eines Produktangebots. Service- und Ressourcenspezifikationen weisen auch Merkmale auf, die ihnen zugeordnet sind.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Entitäten zusammenarbeiten, um ein Produktangebot für einen 4G-Mobilplan zu strukturieren:

4G-Mobilplan



1. Im Diagramm ist der Plan „All in One Mobile“ als Produktangebot definiert, das Produktspezifikationen der 4G Mobile-Linie verwendet. Diese Spezifikationen enthalten die erforderlichen Merkmale und zugehörigen Merkmalsoptionen.
2. Die Produktspezifikation der 4G Mobile-Linie ist der 4G Mobile Service-Spezifikation zugeordnet, bei der es sich um eine zusammengesetzte Servicespezifikation handelt. Es enthält drei weitere Servicespezifikationen: Sprachservice, Datenservice und SMS-Service.
3. Die SIM-Karte verwendet eine Ressourcenspezifikation, die zum Aktivieren der mobilen Services erforderlich ist.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Katalogversionsverwaltung

Durch die Erstellung und Veröffentlichung Ihrer versionierten Spezifikationen und Produktangebote in einem Produktkatalog können Ihre Kunden aktuelle Versionen der benötigten Produkte oder Services bestellen. Ihr Produktkatalog-Manager kann Versionen der veröffentlichten Spezifikationen und Produktangebote mit den erforderlichen Erweiterungen erstellen, um die Geschäfts-, Marketing-, Fertigungs- oder Betriebsänderungen Ihres Kunden zu unterstützen.

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

Übersicht

Als Service Provider definieren Sie die Produkte, Services und Ressourcen in Ihren Produktkatalogen, damit Ihre Kunden entscheiden können, was sie bei Ihnen kaufen möchten. Beispiele für einige Elemente in einem Produktkatalog können Mobiltelefone, Router, Anrufpläne und von Ihnen angebotene Services sein. Sie können Ihren Anwendern einige dieser Elemente in Paketen anbieten.

Ihre Katalogelemente entwickeln sich im Laufe der Zeit weiter, um die Änderungen zu berücksichtigen, die sich darauf beziehen, wie Ihre Artikel verkauft, konfiguriert und an Ihre Kunden geliefert werden. Normalerweise beziehen sich diese Änderungen auf technische Verbesserungen, die Ihre Produkte, Services und Ressourcen vermarktbar und für Ihre Kunden attraktiver machen. Die Änderungen betreffen normalerweise die Anpassung, das Formular und die Funktion, die Merkmale, die Merkmalsoptionen, und Spezifikationsbeziehungen Ihrer Katalogelemente. Beispielsweise kann sich ein Internetrouter über mehrere Überarbeitungen weiterentwickeln, um Änderungen im Zusammenhang mit Preisen und Internetgeschwindigkeiten zu unterstützen.

Als Produktkatalog-Manager erstellen Sie neue Spezifikationen und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte. Durch eine ordnungsgemäße Versionsverwaltung können Ihre Kundenservice-Mitarbeiter wissen, welche aktuellen Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote es gibt, wenn sie teurere, ergänzende, aktualisierte oder zugehörige Produkte an Ihre Kunden verkaufen .

Vorteile der Katalogversionsverwaltung

Mit den Funktionen zur Katalogversionsverwaltung können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie Spezifikationen und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte.
- Verfolgen Sie die Änderungen und Überarbeitungen an Ihren Produkten, Services und Ressourcen als verschiedene Versionen.
- Überarbeiten und veröffentlichen Sie Katalogangebote, die mehrere Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten unterstützen.
- Verwenden Sie die neuesten Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten, die während der Auftragserfassung, -Aufgliederung und -Erfüllung in Ihren Produktkatalogen veröffentlicht werden.
- Verweisen Sie auf die Spezifikation und Produktangebotsversionen in einem Bestand.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produktkatalog-Experience mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie Informationen zu allen Katalogelementen und Arbeitselementen auf einer einzelnen Seite an.

Die Produktkatalog-Zielseite basiert auf dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich. Anwender mit den folgenden Rollen können dies tun Melden Sie sich und an Diese Zielseiten anzeigen:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

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

Weitere Informationen zu diesen Anwenderrollen finden Sie unter Zuweisen von Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen für Auftragsmanagement.

Produktkatalog-Administratoren, Manager oder Betrachter navigieren zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Zum Anzeigen der Produktkatalog-Zielseite.

Mit der Arbeitsbereich-Experience können Produktkatalog-Manager Entitäten schnell und einfach erstellen und verwalten, ohne durch mehrere Seiten und zugehörige Elemente eines Produktangebots zu navigieren. Darüber hinaus müssen sie während der Navigation keine zugehörigen Entitäten nachverfolgen, um die Produkthierarchie zu verstehen. Sie können die vollständige Produkthierarchie mit allen zugehörigen Entitäten auf einer einzigen Seite anzeigen. Die Verbesserungen umfassen:

- Zielseite mit Widgets basierend auf der Anwenderpersona.
- Listen und Formulare, die im konfigurierbaren Arbeitsbereich verfügbar sind.
- Vollständige Hierarchie von:
  - Produktangebot
  - Produktspezifikation
  - Servicespezifikation
  - Ressourcenspezifikation

[End]
[store-future: BEGIN review]

Zielseite des Product Catalog

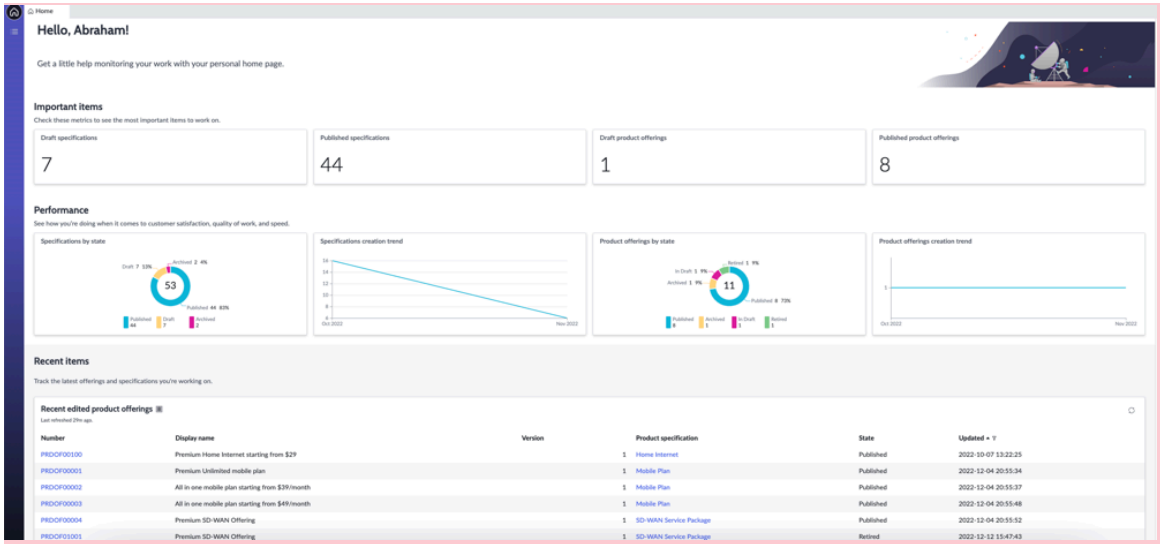
Die Produktkatalog-Zielseite bietet einen Allgemein Übersicht über Ihr gesamtes Produkt Katalogbezogen Informationen.

Sie können eine konsolidierte Ansicht aller Ihrer Produktangebote, Spezifikationen, ihres Status und der Leistung erhalten. Sie können die Zielseite Ihren Anforderungen entsprechend anpassen. Das rasterbasierte Layout erleichtert das Hinzufügen, Entfernen oder Gruppieren verfügbarer Komponenten. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Zielseite zu ändern:

1. Navigieren zu **Alle** > **UI Builder** Und Wählen Sie aus **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .
2. Wählen Sie Aus **Produktkatalog-Zielseite** .
3. Sie können die Seite auf eine der folgenden Arten ändern:
   a. Erstellen Sie eine Kopie der vorhandenen Seite. Ändern Sie die Kopie entsprechend Ihren Anforderungen, und ersetzen Sie die vorhandene Seite.
   b. Ändern Sie die vorhandene Seite direkt. In diesem Fall können alle an dieser Seite vorgenommenen Verbesserungen während eines Upgrades und neuer Funktionen verloren gehen Wird nicht Seien Sie verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

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



Wichtige Elemente

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die wichtigen Elemente, die Muss Behandelt werden. Sie können die Anzahl der Entwürfe und veröffentlichten Produktangebote und Spezifikationen anzeigen und Detailinformationen zu den zugehörigen Seiten anzeigen.

Leistung

Dieser Abschnitt zeigt eine grafische Darstellung von:

- Spezifikationen nach Status: Zeigt eine Aufgliederung der Verteilung der Spezifikationen basierend auf ihrem Status (Veröffentlicht, Entwurf, Stillgelegt oder Archiviert). Wählen Sie Aus Das Kreisdiagramm, um einen Drilldown zur bestimmten Statusseite durchzuführen.
- Produktangebote nach Status: Zeigt eine Aufschlüsselung der Verteilung der Produktangebote nach ihrem Status (Veröffentlicht, Entwurf, Stillgelegt oder Archiviert). Wählen Sie Aus Das Kreisdiagramm, um einen Drilldown zur bestimmten Statusseite durchzuführen.
- Trend bei der Erstellung von Produktangeboten und Spezifikationen: Zeigt die Anzahl der Produktangebote und Spezifikationen, die während eines bestimmten Zeitraums erstellt wurden.

Zuletzt verwendete Elemente

Dieser Abschnitt hilft Ihnen Nachverfolgen Die Produktangebote und -Spezifikationen, die Sie haben Kürzlich bearbeitet. Wählen Sie Aus Ein Nummer- oder Kategorie-Link, um einen Drilldown zur Seite „Details“ durchzuführen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Verwalten Sie Produktkatalog-Entitäten aus der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktangebote in einem Produktkatalog aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um zu definieren, wie Sie Ihren verkaufen Produkte für Ihre Kunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_admin, sn_prd_pm.product_catalog_manager

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie Aus Die **Liste** Menü zum Anzeigen der Liste der definierten Katalogentitäten.
3. Für jeden Typ von Katalogisentität können Sie Folgendes tun:
   - Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Entität zu erstellen.
   - Wählen Sie Aus In einer Entität in der Phase „Entwurf“, um zur Seite „Details“ zu navigieren. Auf der Seite „Details“ können Sie Folgendes tun **Speichern** , **Veröffentlichen** , Oder erstellen Sie **Kopieren** .
   - Wählen Sie eine Entität aus, die sich im Status „veröffentlicht“ befindet, und klicken Sie auf **Stilllegen** Oder **Archivieren** .

   Siehe Versionierte Spezifikationen und Produktangebote für das Auftragsmanagement einrichten Um weitere Details zu diesen Aufgaben zu erhalten.

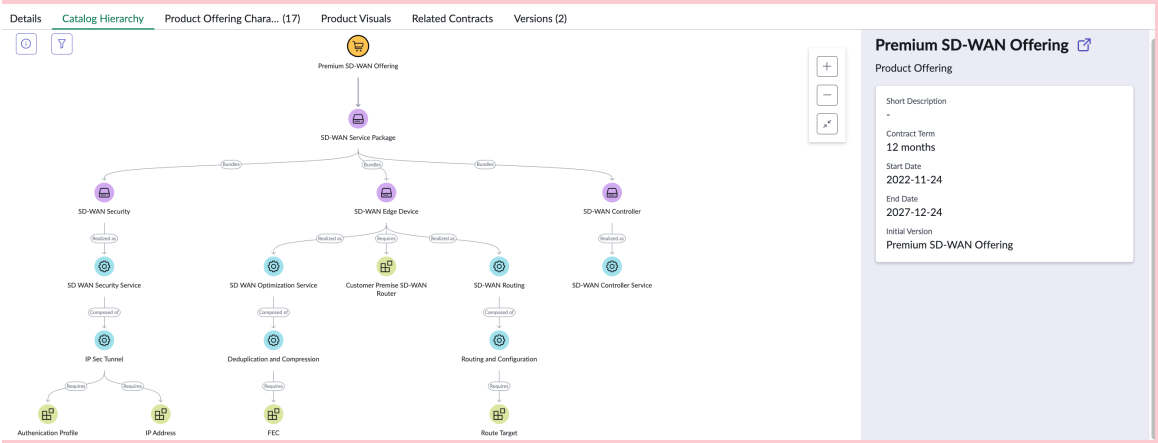
[End]
[store-future: BEGIN review]

Produktkataloghierarchie

Zeigen Sie die vollständige Hierarchie einer Spezifikation an (Produkt, Service, Ressource oder Produktangebot), und stellen Sie sicher, dass alle Entitäten korrekt definiert und zugeordnet wurden.

Die hierarchische Ansicht bietet einen allgemeinen Überblick darüber, wie das Produktangebot oder die Produktspezifikation definiert wurde, welche Services die Realisierung dieses Produkts ermöglichen und welche Ressourcen für die Bereitstellung dieser Services erforderlich sind. Dies hilft Produktkatalog-Managern, das Produkt leicht zu verstehen und zu validieren und sicherzustellen, dass die unterstützenden Services und Ressourcen so konzipiert sind, dass sie neue Produkte effizient bereitstellen können. Die Hierarchie hebt auch die Beziehung zwischen zwei Spezifikationen hervor.

Um die Produktkataloghierarchie anzuzeigen, navigieren Sie zur Seite Produktangebotsdetails, und klicken Sie auf die Registerkarte Kataloghierarchie.



Dieses Diagramm zeigt jede Ebene der Produkthierarchie:

- Produktangebot
- Produktspezifikation
- Servicespezifikation

Automatische Übersetzung

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

- Ressourcenspezifikation
- Spezifikationsbeziehung zwischen zwei Entitäten

Auf dieser Seite können Sie:

- Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie. Das ausgewählte Element wird hervorgehoben, und Details werden im Seitenbereich angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol „Datensatz öffnen“, um einen Drilldown zur Seite „Details“ durchzuführen.
- Klicken Sie auf das Legendensymbol, um den Typ der in der Hierarchie verfügbaren Elemente oder Knoten anzuzeigen.
- Wählen Sie eine Produktspezifikation oder ein Produktangebot aus, um die zugehörigen Entitäten anzuzeigen, während die anderen Entitäten ausgeblendet werden.

[End]

Spezifikationen und Produktangebote werden eingerichtet

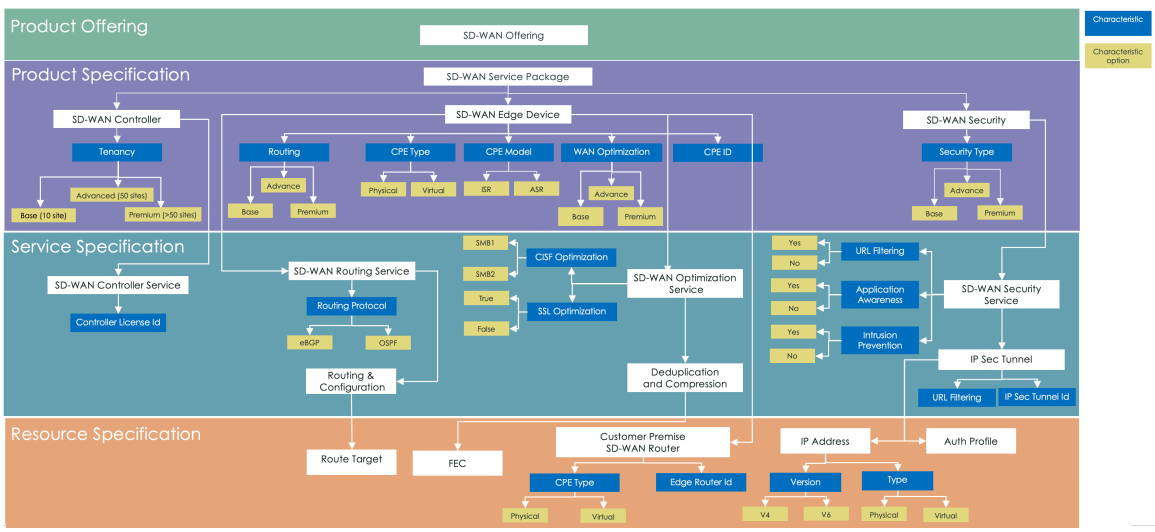
Durch die Erstellung und Veröffentlichung versionierter Spezifikationen und Produktangebote in einem technischen Produktkatalog können Ihre Kunden aktuelle Versionen der benötigten Produkte oder Services bestellen. Ihr Produktkatalog-Manager kann Versionen der veröffentlichten Spezifikationen und Produktangebote mit den erforderlichen Erweiterungen erstellen, um die Geschäfts-, Marketing-, Fertigungs- oder Betriebsänderungen Ihres Kunden zu unterstützen.

Übersicht über Produktangebote mit Spezifikationen

Als Produktkatalog-Manager richten Sie Produktangebote in einem technischen Produktkatalog ein. Ein Produktangebot enthält die Produktbeschreibung, den Preis, die Berechtigung und die Produktoptionen. Sie verwenden einen Produktkatalog, um Ihre Produktangebote zu gruppieren, damit Ihre Kunden die gewünschten Produkte oder Services bestellen können. Kundenverträgen können nur veröffentlichte Produktangebote hinzugefügt werden.

Die Beziehung zwischen Produktangeboten und der Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikation bestimmt, wie ein Produkt erfüllt wird. Das folgende Diagramm zeigt beispielsweise die Beziehungen zwischen den Produktangeboten, der Produktspezifikation, der Servicespezifikation und der Ressourcenspezifikation für ein SD-WAN-Produktmodell.

SD-WAN-Produktmodell



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

Jedes Produktangebot enthält die folgenden Komponenten:

Produktspezifikation

Eine Produktspezifikation definiert die verschiedenen Aspekte eines Produkts, einschließlich der folgenden:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für ein Produkt verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, z. B. Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien, einschließlich Produktvisualisierungen. Produktspezifikationen sind kundenorientiert und werden Produktangeboten hinzugefügt.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und wie ein Kundenauftrag eines Produktangebots geliefert wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

Servicespezifikation

Eine Servicespezifikation definiert einen Service und die technischen Informationen dieses Service, einschließlich der folgenden:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für einen Service verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, einschließlich Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien. Diese Ressourcen umfassen servicebezogene Visualisierungen und Implementierungsleitfäden. Servicespezifikationen können Kunden- oder ressourcenorientiert sein.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

Ressourcenspezifikation

Eine Ressourcenspezifikation definiert die technischen Informationen für eine Ressource, einschließlich der folgenden:

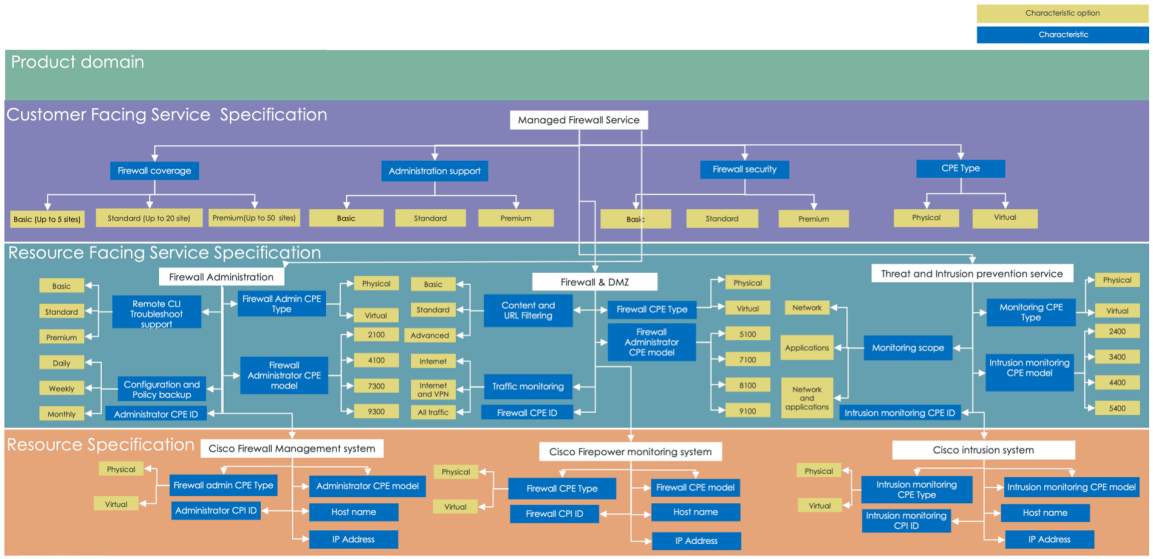
- Alle Spezifikationsmerkmale, die für eine Ressource verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, z. B. Herstellungs-, Modell- und markenbezogene Informationen zu einer Ressource, einschließlich Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Ressourcenspezifikationen sind nicht kundenorientiert.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Sie können die Produkt- und Servicebereitstellung mithilfe der erforderlichen Ressource aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen.

Das folgende Beispiel zeigt eine verwaltete Firewall-Servicestruktur, die Service- und Ressourcenspezifikationen enthält.

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

Verwaltete Firewall-Servicestruktur

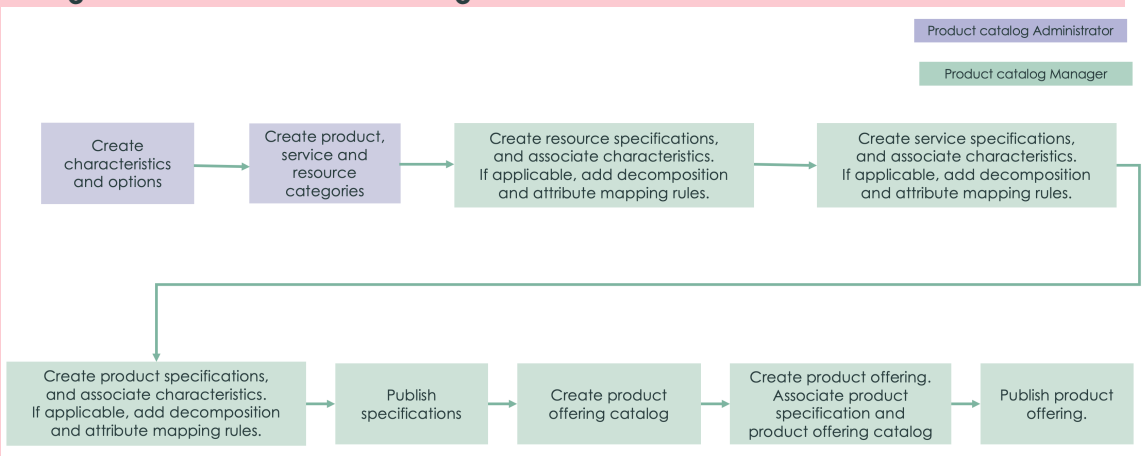


[store-future: BEGIN review]

Richten Sie Ihre ersten Spezifikationen und Produktangebote ein

Das folgende Diagramm und die folgende Zusammenfassung zeigen eine Beispielsequenz, mit der Sie technische Produktangebote wie Telekommunikationsprodukte für Ihre Kunden einrichten können.

Konfigurieren Technisch Produktangebote



Technische Produktangebote werden erstellt

Schritt	Beschreibung
Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen	Fügen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen hinzu, die Sie später Ihrem technischen Produktangebot hinzufügen können.
Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu	Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, die Sie Modellkategorien zuordnen, um das Produktmodell und den Erfüllungs-Workflow eines technischen Produktangebots für Ihren Kunden zu bestimmen.

Automatische Übersetzung

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

Technische Produktangebote werden erstellt (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen	Erstellen und veröffentlichen Sie die anfängliche Basisversion einer Ressourcenspezifikation, um alle Ressourcenoptionen für ein kundenorientiertes Produkt zu definieren, das Sie verkaufen, und um festzulegen, wie diese Optionen erfüllt werden sollen.
Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen	Erstellen und veröffentlichen Sie die anfängliche Basisversion einer Servicespezifikation. Eine Servicespezifikation definiert alle Serviceoptionen, die für ein kundenorientiertes Produkt gelten, das Sie verkaufen, und legt fest, wie diese Optionen erfüllt werden sollen.
Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen	Erstellen und veröffentlichen Sie die anfängliche Basisversion einer Produktspezifikation. Eine Produktspezifikation definiert alle Produktoptionen, die für ein kundenorientiertes Produkt gelten, das Sie verkaufen, und legt fest, wie diese Optionen erfüllt werden sollen. Enthält Informationen wie Produktbeschreibung, Preis, Berechtigung und Produktoptionen.
Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln	Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und optionale Aufgliederungsregeln, die die Zuordnungen zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen für ein Produktangebot definieren. Diese Beziehungen steuern, wie ein Auftrag für einen Kunden erfüllt wird.
Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge	Definieren Sie Attributzuordnungsregeln zwischen zwei Spezifikationen im Produktkatalog, damit Erfüllungsmitarbeiter auf alle relevanten Merkmalswerte in Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenaufträgen zugreifen können.
Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog Und Produktkatalogkategorien	Erstellen Sie einen Produktkatalog und die Katalogkategorien zum Organisieren des Katalogs.
Produktangebote erstellen	Erstellen Sie das Produktangebot, das der Spezifikation zugeordnet ist.
Ordnen Sie Produktspezifikationen Produktangeboten zu	

[End]

[store-future: BEGIN review]

1. Erstellen Sie Merkmale und Merkmalsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.
2. Erstellen Sie Spezifikationskategorien für Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu.

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

3. Erstellen und veröffentlichen Sie die anfänglichen Basisversionen Ihrer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen. Erstellen Sie für jede Spezifikation die Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen
   - Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen
   - Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen
   - Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
   -
4. Erstellen und veröffentlichen Sie die anfänglichen Basisversionen Ihrer Produktangebote. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.
5. Erstellen Sie einen Produktkatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog erstellen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen von Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten

Sie können versionierte Spezifikationen und Produktangebote erstellen und veröffentlichen, damit Ihre Kunden die aktuellsten Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote bestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Neue Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht
- Neue Produktangebotsversionen werden erstellt und veröffentlicht

Die Folgen Prozess Beschreibt die Schritte für Erstellen einer Version einer Spezifikation oder eines Produktangebots :

1. Erstellen Sie eine neue Versionsnummer in jedem Produkt, Service, Ressourcenspezifikationen oder Produktangeboten, die von den Änderungen betroffen sind, und weisen Sie sie zu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen.
2. Erstellen Sie für jede Spezifikation in der neuen Version die erforderlichen Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
   - Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge
3. Erstellen Sie ein Produktangebot, und veröffentlichen Sie es dann, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Neue Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht.
4. Alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote nach Bedarf stilllegen oder archivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Versionierte Spezifikationen und Produktangebote werden stillgelegt und archiviert.

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

Hinweis:
Sie können Katalogelemente mit Versionssteuerung oder ohne Versionssteuerung, z. B. Spezifikationen und Produktangebote, nicht für Bestellungen, Bestände oder für andere Zwecke verwenden, wenn sie sich im Status „Entwurf“ befinden. Sie können beispielsweise kein Produktangebot in der Auftragserfassung auswählen und verwenden, wenn es sich noch im Status Entwurf befindet.

[End]

Zugehörige Informationen

Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote

Erstellen Sie Merkmale und Merkmalsoptionen, damit Sie die Produktattribute und -Optionen für die Produktangebote definieren können, über die Ihre Kunden bestellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Characteristics**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Merkmale der Formularfelder in Formularfelder für Merkmale.

4. Speichern Sie das Formular, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken.
   Wenn Sie **Auswahl** im Feld **Eingabetyp** ausgewählt haben, wird die zugehörige Liste „Merkmalsoptionen“ angezeigt.
5. Um auswählbare Optionen für das Merkmal zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
6. Geben Sie Ihre Option ein, die automatisch dem von Ihnen erstellten Merkmal zugeordnet wird.
   Wenn Sie beispielsweise ein Merkmal des SIM-Kartentyps erstellen, erstellen Sie dann das zugehörige **Nano** , **ESIM** , **Mikro** , **Mini** , Und **Standard** Optionen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Merkmale“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Spezifikationskategorien für Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu.

[End]

Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu

Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, die Sie Modellkategorien zuordnen können, um das Produktmodell und den Erfüllungs-Workflow eines technischen Produktangebots zu bestimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product _ Catalog_Manager

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Spezifikationskategorien hinzufügen, können Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bestimmten Modellkategorien zuordnen, um Berichte zu erstellen und den zugehörigen Workflow zu bestimmen. Spezifikationskategorien arbeiten mit definierten Entscheidungstabellen, die bei der Lösung komplexer Entscheidungen helfen, die von mehreren Faktoren abhängen.

- Die zugehörige Modellkategorie bestimmt, wie der ServiceNow AI Platform Erstellt ein Asset aus einem Konfigurationselement (Configuration Item, CI) und welche Asset-Klasse es angehört. Die Kategorie bestimmt, wie Produkte, Services und Ressourcen im veralteten Produktkatalog modelliert werden.
- Entscheidungstabellen, die der Spezifikationskategorie zugeordnet sind, bestimmen, wie Erfüllungs-Workflows für ein bestelltes Element generiert werden.

Weitere Informationen zu Modellkategorien und Entscheidungstabellen finden Sie unter:

- Modellkategorien
- Entscheidungstabellen

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Spezifikationskategorie erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Spezifikationskategorie.
Modellkategorie	Modellkategorie, zu der die Spezifikationskategorie gehört. Wählen Sie eine Modellkategorie aus der Dropdown-Liste aus.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, und ordnen Sie ihnen Spezifikationskategorien zu.

Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Ressourcenspezifikation, um alle Ressourcenoptionen für ein kundenorientiertes Produkt zu definieren, das Sie verkaufen, und um festzulegen, wie diese Optionen erfüllt werden sollen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien. Weitere Informationen zu Merkmalen, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien finden Sie unter:

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erstellen eine Ressourcenspezifikation, um die technischen Informationen für eine Ressource zu definieren, die Folgendes umfasst:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für eine Ressource verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, z. B. Herstellungs-, Modell- und markenbezogene Informationen zu einer Ressource, einschließlich Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Ressourcenspezifikationen sind nicht kundenorientiert.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Sie können die Produkt- und Servicebereitstellung mithilfe der erforderlichen Ressource aktivieren.

Hinweis:

Informationen zum Erstellen einer Version einer Spezifikation, wenn Sie ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot in Ihrem Produktkatalog anbieten möchten, finden Sie unter:

- Neue Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht
- Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** > **Ressourcenspezifikationen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Erstellen Sie Eine Neue Ressourcenspezifikation

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Ressourcenspezifikation.
Name	Name der Ressourcenspezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird in diesem Feld die nächste inkrementelle Zahl angezeigt, nachdem Sie neue Version erstellen ausgewählt haben. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Name, der für die Spezifikation in angezeigt wird ServiceNow AI Platform Wenn diese Version der Spezifikation in Kraft ist. ○ Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext,

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

Feld	Beschreibung
	der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, kann jedoch überschrieben werden. Beispiel: SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: **a.** „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. **b.** „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Ressourcenspezifikation gehört.
Typ	Typ der Ressourcenspezifikation. Wählen Sie einen Typ aus: ○ Physisch: Physisches Element, z. B. ein Router oder ein Mobilteil. ○ Logisch: Logisches Element, z. B. eine IP-Adresse.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Sie dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Sie dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Wählen Sie das Suchsymbol aus, um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung für diese Ressourcenspezifikation.
Status	Status der Ressourcenspezifikation. ○ Entwurf: Nicht veröffentlichter Entwurf der Ressourcenspezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. ○ Veröffentlicht: Veröffentlichte Ressourcenspezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen.

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

Feld	Beschreibung
	○ Stillgelegt: Ressourcenspezifikation, die stillgelegt wurde und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. ○ Archiviert: Ressourcenspezifikation, die nicht mehr im Bestell- oder Erfüllungsprozess verwendet wird.
Externer Code	Produktcode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Produktlinie der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Ressourcenspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Ressourcenspezifikation ein übergeordnetes Element ist, das mehrere untergeordnete Spezifikationen enthält.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass das Produkt vor Ort installiert werden muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Ressourcenspezifikation Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Flüchtig	Option, die angibt, dass das Produkt für diese Ressourcenspezifikation zur einmaligen Verwendung bestimmt ist. **Hinweis:** Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Datensatz „verkauftes Produkt“ oder „Produktbestand“ für das flüchtige Produkt nach Abschluss des Auftrags auf den Status „Inaktiv“ gesetzt. Aktionen „Verschieben“, „Hinzufügen“, „Change“, „Trennen“ (MACD) können für die Datensätze „verkauftes Produkt“ oder „Produktbestand“ eines flüchtigen Produkts nicht ausgeführt werden.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: ○ Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation wie in Version 2 angezeigt Sie können dieses Feld nicht ändern.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Ressourcenspezifikation wird erstellt. Die folgenden Registerkarten werden geöffnet, um zugehörige Informationen zu definieren und anzuzeigen Für die Spezifikation:

Registerkarten „Ressourcenspezifikation“

Registerkarte	Beschreibung
Kataloghierarchie	Zeigen Sie die vollständige Hierarchie eines Produktangebots und alle zugehörigen Spezifikationen an . Verwenden Sie **Spezifikation anzeigen** Umschalten, um die Hierarchie der Spezifikationen anzuzeigen.
Spezifikationsmerkmale	Ordnen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen Ihrer Spezifikation zu .
Spezifikationsbeziehungen	Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
Versionen	Erstellen Sie eine andere Version der Spezifikation

6. Wenn Sie mit der Erstellung der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Servicespezifikation. Eine Servicespezifikation definiert alle Serviceoptionen, die für ein kundenorientiertes Produkt gelten, das Sie verkaufen, und legt fest, wie diese Optionen erfüllt werden sollen.

Vorbereitungen

- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote
- Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erstellen eine Servicespezifikation, um einen Service und die technischen Informationen für diesen Service zu definieren, einschließlich:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für einen Service verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, einschließlich Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien. Diese Ressourcen umfassen servicebezogene

Automatische Übersetzung

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

Visualisierungen und Implementierungsleitfäden. Servicespezifikationen können Kunden- oder ressourcenorientiert sein.

- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen einer Version einer Spezifikation, wenn Sie ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot in Ihrem Produktkatalog anbieten möchten, finden Sie unter:

- Neue Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht
- Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion

Prozedur

1. Navigieren zu **Spezifikationen** > **Servicespezifikationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der Registerkarte „Details“ , Füllen Sie die Felder aus.

Servicespezifikation

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Servicespezifikation.
Name	Name der Servicespezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird in diesem Feld die nächste inkrementelle Zahl angezeigt, nachdem Sie ausgewählt haben **Neue Version Erstellen** . Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation in Kraft ist. ○ Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispiel:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ▪ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ▪ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Servicespezifikation gehört. ○ Wenn die ausgewählte Kategorie, die zu 5G-Services gehört, keine übereinstimmenden Schichtvorlagen aufweist, sucht das System nach vorhandenen Vorlagen. ○ Wenn der ausgewählten Kategorie mehrere Vorlagen zugeordnet sind, wählt das System die zuletzt veröffentlichte Vorlage für die Spezifikation aus.
Typ	Typ der Servicespezifikation: **Auf Kunde ausgerichtet** Kunden können ein Ticket oder einen Fall für den Service erstellen. Wenn Sie diesen Typ auswählen, wird der **Verteilungskanal** Das Feld wird angezeigt, um anzugeben, wie der Service bereitgestellt wird, z. B. Web. **Auf Ressource ausgerichtet** Services sind erforderlich, damit eine Ressource ordnungsgemäß funktioniert. **Nicht zutreffend** Die Servicespezifikation bezieht sich nicht auf den Kunden oder die Ressource.
Untertyp	Untertyp der Spezifikation. Wählen Sie Aus **Segment** Zum Definieren von 5G-Netzwerkservicespezifikationen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn Sie Slice als Untertyp auswählen, werden die Vorlagen automatisch basierend auf der Zuordnung von Vorlagen zu den Spezifikationskategorien der Servicespezifikationen in der Entscheidungstabelle ausgewählt. ○ Wenn Sie keine als Untertyp auswählen, können Sie eine Vorlage manuell angeben.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie eine Version erstellen, um anzugeben, wann sie wirksam wird. Sie dient nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie eine Version erstellen, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Sie dient nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Vorlage	Vorlagen, die Sie definiert haben, wenn Sie 5G-Services verwenden. **Hinweis:** Wenn Sie eine Vorlage ändern, werden alle Spezifikationsmerkmale gelöscht, die als „wahr“ markiert sind und der alten Vorlage zugeordnet sind, und die Spezifikationsmerkmale werden gemäß der von Ihnen ausgewählten neuen Vorlage neu zugeordnet.
Beschreibung	Beschreibung für die Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Entwurf** Unveröffentlichter Entwurf der Servicespezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Servicespezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert**

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

Feld	Beschreibung
	Servicespezifikation, die außer Kraft gesetzt wurde und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert** Die Servicespezifikation wird im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet.
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise Web als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, geben Sie ein Service Bridge Als Verteilungskanal.
Externer Code	Servicecode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Serviceposition der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Servicespezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Servicespezifikation eine übergeordnete Spezifikation ist, die aus mehreren untergeordneten Spezifikationen besteht.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand den Service vor Ort installieren muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Servicespezifikation Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Flüchtig	Option, die angibt, dass das Produkt für diese Servicespezifikation zur einmaligen Verwendung bestimmt ist. **Hinweis:** Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Datensatz des verkauften Produkts und/oder Produktbestands für das flüchtige Produkt nach Abschluss des Auftrags auf den Status „Inaktiv“ gesetzt. Aktionen „Verschieben“, „Hinzufügen“, „Change“, „Löschen“ (MACD) können für die Datensätze „verkauftes Produkt“ oder „Produktbestand“ flüchtiger Produkte nicht ausgeführt werden.

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

Feld	Beschreibung
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: ○ Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt. ○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation von Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Servicespezifikation wird erstellt. Die folgenden Registerkarten werden geöffnet, um zugehörige Informationen zu definieren:

Registerkarten „Servicespezifikation“

Registerkarte	Beschreibung
Kataloghierarchie	Zeigen Sie die vollständige Hierarchie eines Produktangebots und alle zugehörigen Spezifikationen an . Verwenden Sie **Spezifikation anzeigen** Umschalten, um die Hierarchie der Spezifikationen anzuzeigen.
Spezifikationsmerkmale	Ordnen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen Ihrer Spezifikation zu .
Spezifikationsbeziehungen	Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.
Versionen	Erstellen Sie eine andere Version der Spezifikation .

5. Wenn Sie mit der Erstellung der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Produktspezifikation. Eine Produktspezifikation definiert alle Produktoptionen, die für ein kundenorientiertes Produkt gelten, das Sie verkaufen, und legt fest, wie diese Optionen erfüllt werden sollen. Enthält Informationen wie Produktbeschreibung, Preis, Berechtigung und Produktoptionen.

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

Vorbereitungen

- Erstellen Sie die Produktmerkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote
- Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Produktspezifikation definiert ein Produkt, das Sie an Ihre Kunden verkaufen. Erfasst die verschiedenen Merkmale eines Produkts und umfasst:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für ein Produkt verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, z. B. Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien, einschließlich Produktvisualisierungen. Produktspezifikationen sind kundenorientiert und werden Produktangeboten hinzugefügt.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und wie ein Kundenauftrag eines Produktangebots geliefert wird.

Angenommen, Sie definieren eine Produktspezifikation für ein SD-WAN-Servicepaket und legen sie als zusammengesetzte Produktspezifikation für eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation fest. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation oder einer übergeordneten Spezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, jeweils mit eigenen Eigenschaften. Wenn sie zusammen gebündelt werden, bilden sie ein einzelnes komplexes Produkt. Das SD-WAN-Servicepaket besteht aus drei gebündelten Produktspezifikationen, von denen zwei als obligatorische Elemente festgelegt sind, die der Anwender auswählen muss. Die dritte Spezifikation gilt für ein optionales Sicherheitspaket. Das SD-WAN-Servicepaket ist ein Container oder Wrapper für die drei anderen Produkte.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** > **Produktspezifikationen** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Erstellen Sie Eine Neue Produktspezifikation

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Produktspezifikation.
Name	Name der Produktspezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird in diesem Feld die nächste inkrementelle Zahl angezeigt, nachdem Sie neue Version

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

Feld	Beschreibung
	erstellen ausgewählt haben. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Name, der für die Spezifikation in angezeigt wird ServiceNow AI Platform Wenn diese Version der Spezifikation in Kraft ist. ○ Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, kann jedoch überschrieben werden. Beispiel: SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: **a.** „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. **b.** „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Produktspezifikation gehört.
Typ	Typ der Produktspezifikation. Wählen Sie einen Typ aus: ○ Waren: Produktspezifikation für die Art der Waren, die Sie verkaufen. ○ Netzwerk: Produktspezifikation eines Netzwerks. ○ Service: Produktspezifikation eines Service, den Sie Ihrem Kunden verkaufen oder bereitstellen.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Sie dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Sie dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Wählen Sie das Suchsymbol aus, um die Person auszuwählen.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung für diese Produktspezifikation.
Status	Status der Produktspezifikation. ○ Entwurf: Unveröffentlichter Entwurf der Produktspezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. ○ Veröffentlicht: Veröffentlichte Produktspezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. ○ Außer Kraft gesetzt: Produktspezifikation, die außer Kraft gesetzt wurde und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. ○ Archiviert: Produktspezifikation, die nicht mehr im Bestell- oder Erfüllungsprozess verwendet wird.
Externer Code	Produktcode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Produktlinie der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Produktspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Produktspezifikation eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation ist. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation bzw. Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, die jeweils eigene Merkmale aufweisen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes Produkt.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass das Produkt vor Ort installiert werden muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Produktspezifikation erfordert, dass Sie die Standortdetails für die Erfüllung und Installation in einen Kundenauftrag eingeben.
Flüchtig	Option, die angibt, dass das Produkt für diese Produktspezifikation einmalig verwendet werden soll.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Datensatz „verkauftes Produkt“ oder „Produktbestand“ für das flüchtige Produkt nach Abschluss des Auftrags auf den Status „Inaktiv“ gesetzt. Aktionen „Verschieben“, „Hinzufügen“, „Change“, „Trennen“ (MACD) können für die Datensätze „verkauftes Produkt“ oder „Produktbestand“ eines flüchtigen Produkts nicht ausgeführt werden.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: ○ Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt. ○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation wie in Version 2 angezeigt Sie können dieses Feld nicht ändern.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Produktspezifikation wird erstellt. Die folgenden Registerkarten werden geöffnet, um Informationen zu Ihrer Produktspezifikation anzuzeigen oder zu definieren.

Registerkarten „Produktspezifikation“

Registerkarte	Beschreibung
Kataloghierarchie	Zeigen Sie die vollständige Hierarchie eines Produktangebots und alle zugehörigen Spezifikationen an . Verwenden Sie **Spezifikation anzeigen** Umschalten, um die Hierarchie der Spezifikationen anzuzeigen.
Spezifikationsmerkmale	Ordnen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen Ihrer Spezifikation zu .
Spezifikationsbeziehungen	Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
Produktangebote	Erstellen Sie ein Produktangebot aus der Spezifikation. Details finden Sie unter Produktangebote erstellen.

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

Registerkarte	Beschreibung
Attributzuordnungen	Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge.
Versionen	Erstellen Sie eine andere Version der Spezifikation .
Kompatibilitätsregeln	Konfigurieren Sie Kompatibilitätsregeln für horizontale Beziehungen Zwischen den Spezifikationen mehrerer Produkte, Services oder Ressourcen.

5. Wenn Sie mit der Erstellung der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Spezifikationsmerkmale erstellen

Definieren Sie Merkmale für eine Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen Die für eine Spezifikation ausgewählt werden kann.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** Und wählen Sie die Spezifikation aus, für die Merkmale definiert werden sollen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Spezifikationsmerkmale die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neues Spezifikationsmerkmal erstellen“

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal für die Spezifikation. Wählen Sie das Merkmal aus.
Merkmaloption	Merkmalsoption für das Produktangebot. Wählen Sie eine Merkmalsoption aus.
Reihenfolge	Numerische Reihenfolge für die Optionen. Optionen, die mit der Zahl 1 festgelegt sind, werden zuerst in der Reihenfolge angezeigt.
Spezifikation	Name der von Ihnen ausgewählten Spezifikation.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass die Merkmalsoption erforderlich ist, um die Bestellung abzuschließen.
Standard	Option, die angibt, dass diese Merkmalsoption die Standardauswahl ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.

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

Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge

Indem Sie Attributzuordnungsregeln zwischen zwei Spezifikationen im Produktkatalog definieren, können Ihre Erfüllungsmitarbeiter auf alle relevanten Merkmalswerte in Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenaufträgen zugreifen.

Attributzuordnungsübersicht

Aufträge, z. B. Telekommunikationsaufträge, enthalten viele Merkmale und Merkmalswerte, die in verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus ausgefüllt werden. Auftragsmanagement Propagiert und transformiert die Merkmale und Merkmalswerte automatisch während des gesamten Auftragserfüllungsprozesses. Diese automatische Verbreitung von Attributen in den Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen trägt dazu bei, Ihre betriebliche Effizienz zu verbessern und Fehler im Erfüllungsprozess zu beseitigen.

Hinweis:
Attributwerte sind ein anderer Name für Reihenfolgemerkmalswerte.

Wann Wert-Attributwerte zugewiesen werden und wie sie verwendet werden

Aufträge enthalten viele Merkmale und Merkmalswerte, die in verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus ausgefüllt werden. Enterprise-Aufträge mit mehreren Standorten enthalten verschiedene Attribute, die sich auf Kunden-, Produkt-, Service- und Ressourceninformationen beziehen. Die ServiceNow AI Platform Füllt diese Attribute mit den entsprechenden Werten in den verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus aus. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsfallszenario.

Die ServiceNow AI Platform Zerlegt Aufträge und Auftragspositionen in verschiedene Unteraufträge (Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge) und weist sie verschiedenen Anwendergruppen und Anwendern zu. Verschiedene Anwendergruppen arbeiten dann mit den verschiedenen Unteraufträgen zusammen, um die erforderlichen Erfüllungsaufgaben für einen bestimmten Auftrag abzuschließen.

Kataloggesteuerte Attributzuordnung und Wertpropagierung

Der Auftragserfüllungs-Flow benötigt Vorinformationen dazu, wie Spezifikationsmerkmale zugeordnet und zugeordnet werden, damit die Merkmale von einem Domänenauftrag in einen anderen Domänenauftrag weitergegeben werden. Wenn Sie ein Produktkatalogmanager sind, können Sie regelgesteuerte Attributzuordnungen zwischen ausgewählten Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen definieren. Wenn Sie Attributzuordnungen definieren, werden Validierungen ausgeführt, um sicherzustellen, dass sie eindeutig sind, nicht miteinander in Konflikt stehen oder mit definierten Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln in Konflikt stehen.

Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Die Auftragsmanagement Die Anwendung führt Attributzuordnungen während des Auftragserfüllungsprozesses aus und legt Reihenfolgemerkmalswerte für die verschiedenen Unteraufträge fest und propagiert sie.

Der Auftragserfüllungsprozess wertet die von Ihnen definierten Attributzuordnungsregeln aus. Die Attributwerte werden von den Domänenaufträgen, die der Quellspezifikation zugeordnet sind, auf die Domänenaufträge weitergegeben, die der Zielspezifikation zugeordnet sind.

Mit der kataloggesteuerten regelbasierten Attributverbreitung verfügen Ihre Erfüllungsmitarbeiter über alle relevanten und richtigen Informationen, die sie benötigen, um

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

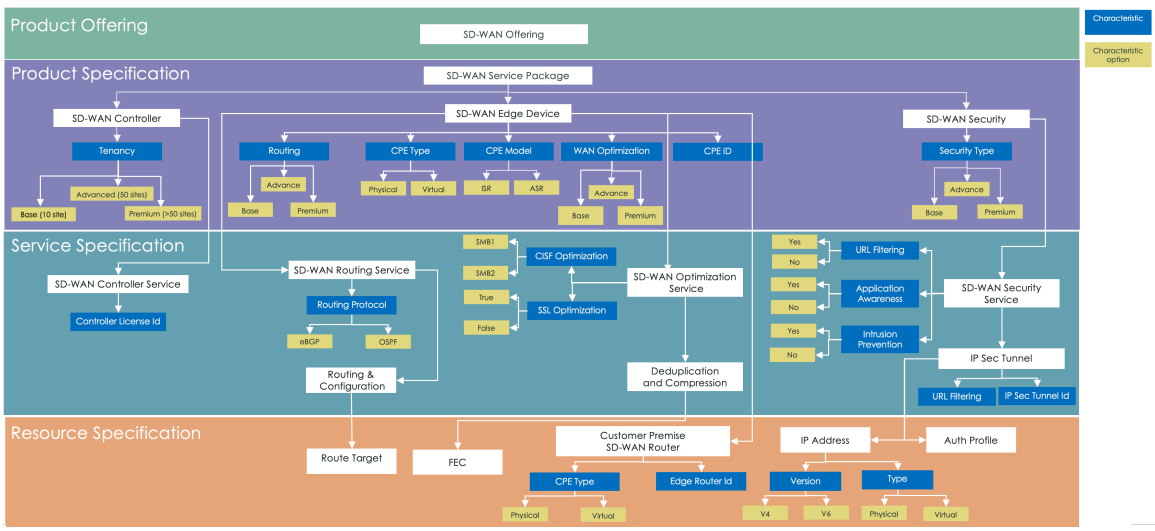
effektiv an Auftragsaufgaben zu arbeiten. Die Attributzuordnungsfunktion reduziert Fehler und verbessert die Effizienz des Auftragserfüllungsprozesses wie folgt:

- Ohne regelgesteuerte Attributzuordnung müssen Ihre Anwender die Attributwerte manuell zuweisen, was fehleranfällig und zeitaufwändig sein kann.
- Diese Werte verbreiten sich auf niedrigere Domänenaufträge und werden für die Bestandserstellung, die Serviceaktivierung sowie Account- und Abrechnungsaktualisierungen verwendet. Die Behebung eines Fehlers erfordert einen erheblichen Aufwand und Zeit für Ihre Anwender, wenn diese Werte manuell zugewiesen werden.
- Attributzuordnungen fördern den richtigen Flow wichtiger Daten durch die zugehörigen Domänenaufträge. Diese Zuordnung macht Anwendern mit verschiedenen Rollen bei der Verarbeitung eines Auftrags konsistente Daten verfügbar.

Anwendungsfallszenario

Sehen wir uns an, wie eine Attributzuordnungsregel definiert ist. Wenn ein Kunde beispielsweise ein SD-WAN-Servicepaket bestellt, steuern die ausgewählten Merkmale für das SD-WAN-Edge-Gerät die Generierung der zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge. Indem Sie die richtigen Attributbeziehungen in den Quell- und Zielspezifikationen beibehalten, stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Datenwerte für die zugehörigen Domänenaufträge korrekt festgelegt sind. Das folgende Diagramm zeigt das SD-WAN-Produktmodell.

SD-WAN-Produktmodell

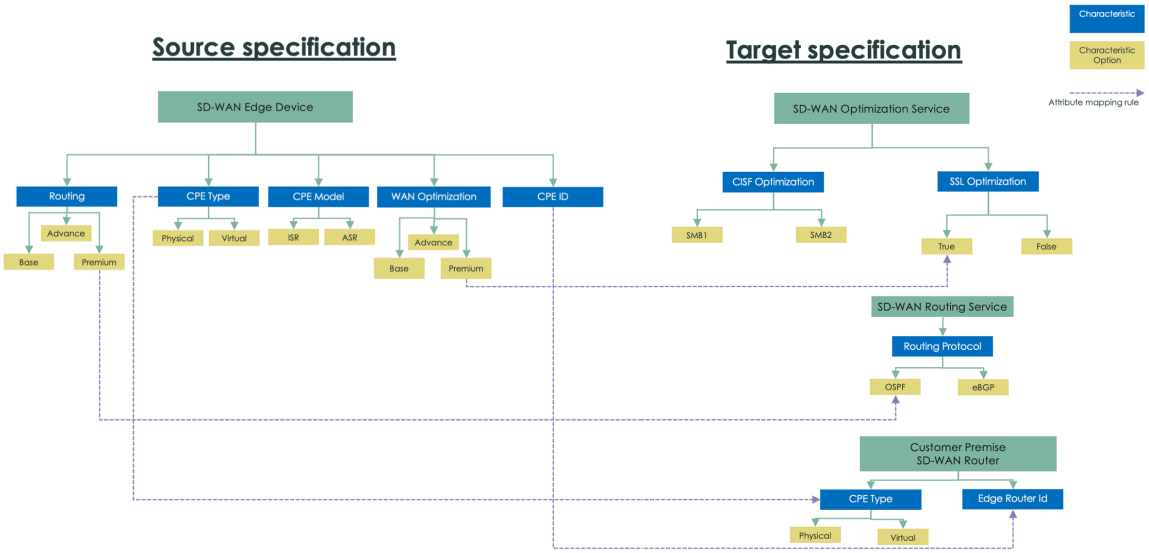


Das folgende Diagramm zeigt die zugeordneten Beziehungen zwischen den ausgewählten Merkmalen in der Spezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts der Quelle und den Services, die sich aus ihrer Auswahl ergeben:

- Wenn ein Kunde Premium Routing auswählt, wird das SD-WAN-Routing-Merkmal mit der Option Open Shortest Path First (OSPF) Routing Protocol Merkmal definiert.
- Wenn ein Kunde Premium SD-WAN-Optimierung auswählt, erhält der Kunde als Ergebnis den SD-WAN Optimization Service mit Secure Socket Layer (SSL)-Optimierung.
- CPE-Typauswahl (Common Platform Enumeration) für die SD-WAN-Edge-Gerätespezifikation definieren Sie den CPE-Typ für die Spezifikation des SD-WAN-Routers am Kundenstandort.

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

Attributzuordnungsbeziehungen für ein SD-WAN-Edge-Gerät



Wenn Sie eine Attributzuordnungsregel für diese Beziehungen erstellen, wird der folgende Datensatz angezeigt.

Attributzuordnung für die Produktspezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts

Number	Source Specification	Source Characteristic	Source Characteristic Option	Target Specification	Target Characteristic	Target Characteristic Option
ATRMP0000001	SD-WAN Edge Device	Routing	Premium	SD-WAN Routing	Routing Protocol	OSPF
ATRMP0000002	SD-WAN Edge Device	CPE Type		Customer Premise SD-WAN Router	CPE Type	
ATRMP0000003	SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	Premium	SD WAN Optimization Service	SSL Optimization	True
ATRMP0001001	SD-WAN Edge Device	CPE Id		Customer Premise SD-WAN Router	Edge Router Id	

Zugehörige Informationen

Aufgliederung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Definieren Sie Zuordnungen von Domänenauftragsattributen

Erstellen Sie regelgesteuerte Attributzuordnungen, um die Beziehungen und Zuordnungen zwischen und zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen zu definieren und wie Attributwerte zwischen diesen Zuordnungen propagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Attributpropagierung können Sie Attributzuordnungen definieren, indem Sie Zuordnungsregeln für die folgenden Aktionen festlegen:

- Legen Sie Ziel- und Quellzuordnungsregeln mithilfe von Bedingungen basierend auf ausgewählten Merkmalen und Merkmalsoptionen fest, einschließlich komplexer Merkmale.
- Definieren Sie die Attributzuordnung von einer beliebigen Spezifikation zu einer anderen Spezifikation, die in der Produkt- und Servicehierarchie verfügbar ist. Diese Auswahl umfasst gleichgeordnete Elemente und horizontale Beziehungen.
- Legen Sie dieselben Merkmal- und Merkmalsoptionen sowohl in den Quell- als auch in den Zielspezifikationen fest, einschließlich komplexer Merkmalshierarchien.

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

- Wählen Sie verschiedene Merkmale und Merkmalsoptionen in den Quell- und Zielspezifikationen aus, einschließlich komplexer Merkmale.
- Wählen Sie eine Spezifikation auf höherer Ebene und eine Spezifikation auf untergeordneter Ebene oder eine Spezifikation auf niedrigerer Ebene und eine Spezifikation auf höherer Ebene innerhalb eines Produktangebots aus.

Hinweis:
Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen und zugehörige Aufschlüsselungsregeln erstellen, wird die ServiceNow AI Platform Führt die erforderlichen Validierungen durch, wenn Sie versuchen, Attributzuordnungen zu erstellen. Diese Validierungen stellen sicher, dass Ihre Attributzuordnungen eindeutig sind und sich nicht nachteilig auf vorhandene Aufschlüsselungsregeln auswirken. Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Wenn eine Aufschlüsselungsregel von einer Attributzuordnungsregel abhängt, kann der Auftragsaufschlüsselungsprozess die Reihenfolge nicht aufschlüsseln, da er darauf wartet, dass die Attributzuordnungsregel den Merkmalswert bereitstellt, der für die Auftragsaufgliederung erforderlich ist. Die folgende Warnung wird angezeigt, wenn Sie eine Aufgliederungsregel oder eine Attributzuordnungsregel speichern, die eine abhängige Beziehung mit nachteiligen Auswirkungen verursachen würde: Die Attributzuordnungsregel wirkt sich auf die Aufschlüsselungsregel in der {0}-Spezifikation für das Merkmal {1} aus. Aktualisieren Sie diesen Datensatz, um diese Regelabhängigkeit zu beseitigen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** Und wählen Sie einen Spezifikationstyp aus.
   - Produktspezifikationen
   - Servicespezifikationen
   - Ressourcenspezifikationen

   Eine Liste der Spezifikationsdatensätze wird angezeigt.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten.
4. Navigieren Sie zu **Attributzuordnungen** Registerkarte.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Attributzuordnung erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Attributzuordnungsnummer.
Zielspezifikation	Zielspezifikation, die Sie der ausgewählten Quellspezifikation und den zugehörigen Quellmerkmalen und Quellmerkmalsoptionen zuordnen.
Zielregel	Name der Zielregel, der angezeigt wird, nachdem Sie die Zuordnungsregeln erstellt haben.
Quellregel	Name der Quellregel, der angezeigt wird, nachdem Sie die Zuordnungsregeln erstellt haben.

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

Feld	Beschreibung
Quellspezifikation	Quellspezifikation, die die Quellmerkmale und Merkmalsoptionen enthält, die der ausgewählten Zielspezifikation, den Merkmalen und den Merkmalsoptionen zugeordnet werden sollen. Basierend auf Ihrer Auswahl wird in diesem Feld automatisch ausgefüllt **Verfügbare Spalten** Abschnitt mit den Merkmalen der ausgewählten Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation.
Verfügbare Spalten	Zeigt eine oder mehrere Quellmerkmalsoptionen aus der Quellspezifikation an, falls verfügbar. Wählen Sie die Merkmale aus, die propagiert werden sollen. Die Merkmale werden in angezeigt **Ausgewählte Spalten** Abschnitt.

7. Verwenden Sie im Abschnitt Bedingungen den Bedingungsgenerator, um eine oder mehrere Bedingungen mithilfe der Merkmale und Merkmalsoptionen anzugeben, die in den verfügbaren Spalten für die Quellregel ausgewählt sind.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Spalten“ die Zielmerkmale aus, die als Aktionsvariablen in Ihrer Zielregel verwendet werden sollen.
10. Wählen Sie im Abschnitt Aktionen die Option aus **Neu** .
Füllen Sie das Dialogfeld aus, um die Konfigurationsregelaktion zu definieren.

Konfigurationsregelaktion

Feld	Beschreibung
Regel	Zielregel für die Attributzuordnung, identifiziert durch eine vom System definierte alphanumerische Zahl für die Zuordnung.
Aktionsvariable	Das Zielmerkmal, das in der Regelaktion verwendet werden soll. Wählen Sie im Feld ein Merkmal aus.
Aktionstyp	Auszuführende Regelaktion. Wählen Sie den Typ aus, der für die Attributzuordnung gilt: ○ Standard: Wählt ein Merkmal, eine Option oder einen Wert basierend auf Bedingungen aus, die Sie für die Zielregel angegeben haben. ○ Ausschluss: Schließt bestimmte Merkmale aus der Konfiguration aus, da sie je nach anderer Auswahl nicht zutreffend oder ungültig sind. ○ Inklusion: Erzwingt die Auswahl bestimmter Merkmalsoptionen in einer bestimmten Produktkonfiguration. ○ Wert festlegen: Legen Sie die Menge für einen Merkmalswert für

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

Feld	Beschreibung
	ein Merkmal ohne Auswahl in der Produktkonfiguration fest. ○ Validierung: Überprüft eine oder mehrere Bedingungen
Aktion	Die Aktion, die für ein bestimmtes Merkmal ausgeführt werden soll. Wählen Sie das Feld aus, um die verfügbaren Aktionen für die Elemente aufzulisten, z. B. Merkmale. Beispielsweise können Sie: ○ Merkmal aus Quelle kopieren ○ Wählen Sie die Merkmalsoption aus ○ Heben Sie die Auswahl eines Merkmals auf ○ Aktivieren oder deaktivieren Sie ein Merkmal oder eine Merkmalsoption
Variablen	Quellmerkmal, das Sie auswählen.

11. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Der Auftragserfüllungsprozess wertet die von Ihnen definierten Attributzuordnungsregeln aus. Die Attributwerte werden von den Domänenaufträgen, die der Quellspezifikation zugeordnet sind, auf die Domänenaufträge weitergegeben, die der Zielspezifikation zugeordnet sind.

Nächste Maßnahme
Erstellen und veröffentlichen Sie Ihre Angebote in einem Produktkatalog.

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen, Mengenzuordnung und Aufschlüsselungsregeln für Auftragsmanagement

Erstellen Sie die Spezifikationsbeziehungen und optionalen Aufschlüsselungsregeln, die die Zuordnungen zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen für ein von Ihnen angebotenes Produkt definieren. Diese Beziehungen wirken sich auf die Erfüllung eines Auftrags für einen Kunden aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen und Zuordnungen zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Sie legen fest, wie ein Auftrag, der die Quellspezifikation enthält, aufgelöst, erfüllt und an den Kunden geliefert wird. Wenn Sie beispielsweise ein Produkt haben, das Sie über eine Servicespezifikation liefern, können Sie festlegen, dass es aus drei eindeutigen Servicespezifikationen (Produkt, Service oder Ressource) besteht.

Hinweis:
Die Zielprodukt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, die Sie im auswählen **Zielspezifikation** Das Feld kann sich in einem beliebigen Status befinden, einschließlich des Status „Entwurf“. Die ausgewählte Spezifikation muss nicht veröffentlicht werden, bevor sie in diesem Feld ausgewählt wird.

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

Sie können auch die Merkmalsoptionen des Mengenmerkmals für die Spezifikationsbeziehung auswählen, um die Menge der Zielspezifikationen anzugeben. Der Auftragsauflösungsprozess bezieht sich auf die zugeordnete Menge, um den Auftrag für die Quellspezifikation aufzuschlüsseln, und erstellt die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen für die Zielspezifikation.

Wenn das Mengenmerkmal eine Zahl als Merkmalsoption hat, bezieht sich der Aufschlüsselungsprozess auf die Merkmalsoption und erstellt die Anzahl der Domänenaufträge für die Zielspezifikation.

Optional können Sie Aufschlüsselungsregeln für die ausgewählten Quell- und Zielspezifikationsbeziehungen erstellen. Die Spezifikationsbeziehungen können Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen als Quellspezifikationen haben.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter:

- Unterstützung für Bestellmenge in Auftragsmanagement
- Aufgliederung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren zu **Liste** > **Spezifikationen** Und wählen Sie einen Spezifikationstyp aus.
   - Produktspezifikationen
   - Servicespezifikationen
   - Ressourcenspezifikationen

   Eine Liste der Spezifikationsdatensätze wird angezeigt.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten.
4. Navigieren Sie zu **Spezifikationsbeziehungen** Registerkarte.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Spezifikationsbeziehung“

Feld	Beschreibung
Quellspezifikation	Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, aus der Sie die Beziehung erstellen. Beispielsweise könnte die Quellspezifikation eine Produktspezifikation für ein SD-WAN sein.
Zieltyp	Typ der Spezifikation: ○ Produktspezifikation ○ Servicespezifikation ○ Ressourcenspezifikation
Zielspezifikation	Spezifikation, zu der Sie die Beziehung erstellen. Die Zielspezifikation kann beispielsweise eine Servicespezifikation für ein SD-WAN sein.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die von Ihnen ausgewählte Zielprodukt-, Service- oder Ressourcenspezifikation kann sich in einem beliebigen Status befinden, einschließlich des Status „Entwurf“. Die ausgewählte Spezifikation muss nicht veröffentlicht werden, bevor sie in diesem Feld ausgewählt wird.
Obligatorisch	Option, die angibt, ob die Beziehung zwischen der ausgewählten Quelle und den Zielspezifikationen obligatorisch ist und immer vorhanden sein sollte, wenn ein Kunde das Produkt bestellt. ○ Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Zielspezifikation immer in der Quellspezifikation enthalten. Während des Bestellvorgangs müssen Sie die Merkmale und Merkmalswerte für die Zielspezifikation auswählen. Wenn Sie beispielsweise ein SD-WAN-Servicepaket definieren, legen Sie fest, dass die Zielspezifikationen SD-WAN-Edge-Gerät und SD-WAN-Controller obligatorisch sind. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, handelt es sich um eine optionale Zielspezifikation, die nur im Produkt enthalten ist, wenn der Kunde sie während des Bestellvorgangs ausgewählt hat. Wenn Sie beispielsweise festlegen, dass die SD-WAN-Sicherheitsspezifikation optional ist, wird sie nur dann in ein bestelltes SD-WAN-Servicepaket aufgenommen, wenn der Kunde sie während des Bestellvorgangs ausgewählt hat.
Beziehungstyp	Typ der Beziehung, der angibt, wie ein Auftrag, der die Quellspezifikation enthält, zur Erfüllung aufgelöst wird, nachdem Sie ihn erhalten und genehmigt haben. **Bestehend aus** Quellspezifikation, die aus der ausgewählten Zielspezifikation besteht. Ein Auftrag, der die Quellspezifikation und die Merkmale enthält, wird in

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	einem einzigen Serviceauftrag zerlegt. **Realisiert als** Quellspezifikation, die als ausgewählte Zielspezifikation realisiert wird. **Gruppen** Quellspezifikationspakete als ausgewählte Zielspezifikation. Ein Auftrag, der die Quellspezifikation und Merkmale enthält, wird für jede der Zielspezifikationen, die aus dieser übergeordneten Produktspezifikation gebündelt sind, in eindeutige Auftragspositionen zerlegt. **Erfordert** Quellspezifikation, die die ausgewählte Zielspezifikation erfordert. Um die Bereitstellung der zugesagten Services innerhalb der Spezifikation zu ermöglichen, erfordert ein Auftrag, der die Quellspezifikation und Merkmale enthält, auch die Spezifikation der Zielressource.
Reihenfolge	Geben Sie einen numerischen Wert ein, der die Reihenfolge darstellt, in der diese Beziehung angewendet wird, wenn mehr als eine Beziehung vorhanden ist.
Mindestmenge	Erforderliche Mindestanzahl von Spezifikationen für einen Auftrag.
Standardmenge	Standardmenge, wenn keine ausgewählte Menge vorhanden ist.
Höchstmenge	Maximale Menge an Spezifikationen.
Mengenmerkmal	Merkmal der Quellspezifikation, das für die Mengenzuordnung verwendet wird. Das Mengenmerkmal wird nur für eine Spezifikationsbeziehung in einer Produktspezifikation unterstützt.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie optional Aufschlüsselungsregeln für ausgewählte Spezifikationsbeziehungen, die eine Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation als Quellspezifikation haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen.

[End]

Erstellen Sie Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen

Definieren Sie eine optionale Aufschlüsselungsregel, die die Servicespezifikation ausschließt, wenn ein Kunde keine bestimmte Option auswählt. Sie können optionale Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen erstellen, die eine Produktspezifikation haben, die Sie als Quellspezifikation definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Aufschlüsselungsregeln können Sie bestimmte zugehörige Spezifikationen ausschließen, wenn ein Produkt während des Bestellvorgangs zerlegt wird. Beispielsweise enthält eine SD-WAN-Edge-Gerätespezifikation verschiedene Merkmalsoptionen, einschließlich Weiterleitung und optionale WAN-Optimierung, wie in ihrer Spezifikationsbeziehung definiert. Sie können eine Aufschlüsselungsregel definieren, die die Servicespezifikation ausschließt, wenn ein Kunde keine Option auswählt. Ein Beispiel ist die WAN-Optimierung. Wenn der Auftrag erfüllt ist, wird kein Serviceauftrag für die WAN-Optimierung generiert.

Hinweis:

Aufschlüsselungsregeln sind nur für eine Produktspezifikation gültig. Wenn Sie Attributverbreitungszuordnungen erstellen, wird die folgende Meldung angezeigt, wenn Sie versuchen, eine Aufschlüsselungsregel zu erstellen, die von einer zuvor definierten Attributzuordnungsregel abhängt:

Der Aufschlüsselungsregeldatensatz (Regel-ID) ist von der Attributzuordnungsregel (Regel-ID) abhängig. Aktualisieren Sie diesen Datensatz, um eine Abhängigkeit von der Attributzuordnungsregel zu vermeiden.

Weitere Informationen zur Attributzuordnung finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge.

Ab Release August 2025 können Erfüllungsregeln und ihre Konfiguration über die Systemeigenschaft sn_prd_pm.enable_Fulfillment_rules_with_condition_Builder gesteuert werden.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** > **Produktspezifikationen** Und wählen Sie die zu aktualisierende Produktspezifikation aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Spezifikationsbeziehungen die Servicespezifikation aus, für die Aufschlüsselungsregeln festgelegt werden sollen.
   Die Registerkarte Details mit dem Formular „Spezifikationsbeziehung“ wird geöffnet.

   Hinweis:

   Sie können nur Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen erstellen, die eine Produktspezifikation als Quellspezifikation haben.

4. Navigieren Sie zu **Aufschlüsselungsregel** Registerkarte.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Verfügbare Spalten“ die Merkmale aus, die der Kunde nicht bestellt, um die Ausschlussregel auszulösen.

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

Wenn Sie beispielsweise ein Weiterleitungsmerkmal für ein SD-WAN-Produkt auswählen, wird die Ausschlussregel ausgelöst, wenn der Kunde kein Weiterleitungsmerkmal bestellt.

6. Verwenden Sie im Abschnitt Bedingungen den Bedingungsgenerator, um eine oder mehrere Bedingungen mithilfe der Merkmalsoptionen für die in Schritt 5 ausgewählten Merkmale auszuwählen, um die Ausschlussregel auszulösen.
7. Wählen Sie **Speichern**.

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie Ihre Produktangebote in einem Katalog

Erstellen und veröffentlichen Sie versionierte Produktangebote in einem Produktkatalog, damit Sie definieren können, wie Sie Ihre Produkte an Ihre Kunden verkaufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product _ Catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein versioniertes Produktangebot ist die kundenorientierte Entität eines Produkts. Enthält die Produktbeschreibung, den Preis, die Berechtigung und die Produktoptionen. Ein versioniertes Produktangebot ist immer einer Produktspezifikation zugeordnet. Kundenverträgen können nur veröffentlichte Produktangebote hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Angebote** > **Produktangebote**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Formularfelder für Produktangebote“ in Produktkatalogformulare.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste Produktangebote das von Ihnen erstellte versionierte Produktangebot aus. Der Datensatz mit versionierten Produktangeboten wird mit den zugehörigen Listen Produktangebotsmerkmale und Produktvisualisierungen angezeigt.
6. Fügen Sie Ihrem versionierten Produktangebot bei Bedarf zusätzliche Merkmale hinzu.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrem versionierten Produktangebot Produktvisualisierungen hinzu.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Produktvisualisierungen die Option aus **Neu** .

   b. Geben Sie einen Namen für die Visualisierung ein.

   c. Wählen Sie aus, um eine Bilddatei zum Hochladen auszuwählen **Klicken Sie zum Hinzufügen** .

   d. Um Ihr Bild als primäres Bild für das Produkt festzulegen, wählen Sie aus **Legen Sie „Primär“ Fest**

Hinweis:
Sie können mehrere Bilder für Produkte hinzufügen, der Servicekatalog unterstützt jedoch nur ein Bild pro Produkt, wenn es im Servicekatalog veröffentlicht wird.

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

8. Wenn Sie die Erstellung der Produktangebotsversion abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihrem Produktkatalog versionierte Produktangebote hinzu.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produktkatalog erstellen

Erstellen Sie einen Produktkatalog, um Ihre Produktangebote hinzuzufügen. Als Anbieter können Sie mit dem Produktkatalog definieren, wie Sie Produkte an Ihre Kunden verkaufen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Produktkatalog, dem das Produktangebot zugeordnet ist, wird in Form einer Kategorie im Servicekatalog im Selfserviceportal des Kunden angezeigt. Ähnliche Produktangebote, die auf ein Markt- oder Kundensegment zugeschnitten sind, werden zusammengruppiert. Ein Produktangebot wird zu einem Katalogelement in dieser Kategorie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Angebote** > **Produktangebotskataloge**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktkatalog“

Feld	Beschreibung
Nummer	ID des Produktkatalogs.
Name	Name des Produktkatalogs.
Beschreibung	Beschreibung des Produktkatalogs.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Sie können einen Kundenvertrag einem Produktangebot zuordnen, um eine Service Bridge-Berechtigung auszulösen, die das Produktangebot an die Instanz des Kunden weiterleitet. Der Angebotskatalog, dem das Produktangebot zugeordnet ist, wird in Form einer Kategorie im Servicekatalog im Selfserviceportal des Kunden angezeigt. Das Produktangebot wird zu einem Katalogelement in dieser Kategorie.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht

Als Produktkatalog-Manager können Sie die Spezifikationsversionen erstellen und veröffentlichen, die die verbesserten Produkte und Services auflisten, die Sie Ihren Kunden in anbieten können Technisch Produktkatalog.

Ihre Produktkataloge Definieren Sie die Produkte, Services und Ressourcen Verfügbar für Ihre Kunden Damit sie es können Entscheiden Sie, was Sie bei Ihnen kaufen möchten. Ihre Katalogelemente werden sich im Laufe der Zeit weiterentwickeln, um die Änderungen zu berücksichtigen, die sich darauf beziehen, wie Ihre Artikel verkauft, konfiguriert und an Ihre Kunden geliefert werden. Normalerweise beziehen sich diese Änderungen auf technische Verbesserungen, die die Produkte, Services und Ressourcen vermarktbar und für Ihre Kunden attraktiver machen. Die Änderungen betreffen normalerweise die Anpassung, Form und Funktion, Merkmale und Merkmalsoptionen sowie Spezifikationsbeziehungen Ihrer Katalogelemente. Beispielsweise kann sich ein Heiminternetprodukt im Laufe mehrerer Überarbeitungen weiterentwickeln, um Änderungen zu unterstützen, die sich auf Preisgestaltung und höhere Internetgeschwindigkeiten beziehen.

Indem Sie neue Spezifikationen und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte erstellen, ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, mit den neuesten Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote zu arbeiten, wenn sie teurere, ergänzende, aktualisierte oder zugehörige Produkte an Ihre Kunden verkaufen.

Spezifikationsversionen zur Verwendung in Produktangeboten werden erstellt

Als Produktkatalogmanager führen Sie die folgenden Aktionen aus, wenn Sie eine Version einer Spezifikation zur Verwendung in einem Produktangebot erstellen:

1. Erstellen und weisen Sie in jedem der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen oder Produktangebotsdatensätze, die von den Änderungen betroffen sind, eine Versionsnummer zu.
2. Erstellen Sie die erforderlichen Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen für jede Spezifikation in der neuen Version. Als Produktkatalog-Manager aktualisieren Sie die folgenden Informationen, um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die an den zugehörigen Spezifikationen vorgenommen wurden:
   - Characteristics
   - Merkmaloptionen
   - Spezifikationsbeziehungen
   - Aufschlüsselungsregeln
   - Mengenzuordnungen
   - Attributpropagierungsregeln

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion.

3. Erstellen Sie ein Produktangebot, und veröffentlichen Sie es dann, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Neue Produktangebotsversionen werden erstellt und veröffentlicht.
4. Alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote stilllegen oder archivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Versionierte Spezifikationen und Produktangebote werden stillgelegt und archiviert.

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

Updates und Validierungen, die beim Erstellen und Veröffentlichen einer Spezifikationsversion durchgeführt werden

Wenn Sie eine Version für eine aktuell veröffentlichte Spezifikation erstellen, kopiert das System die folgenden Daten wie folgt in den neuen Spezifikationsdatensatz oder füllt ihn aus:

1. Kopiert die folgenden Felder mit diesen grundlegenden Spezifikationsdetails:
   - **Kategorie**
   - **Typ**
   - **Starten** Und **Ende** Datum
   - **Beschreibung**
   - **Externe ID**
   - **Produktcode** Und **Produktlinie**
   - **Kosten zu Unternehmen**
   - **Zusammenfassung**
   - **Installation Erforderlich**
   - **Standortspezifisch**
2. Leert aus **Externe Version** Feld.

> **Hinweis:**
> Die **Externe ID** Und **Externe Version** Felder werden standardmäßig nicht in den Spezifikationsformularen angezeigt, können aber durch Ändern der Formularlayouts hinzugefügt werden.

3. Füllt die folgenden Felder mit den detaillierten Informationen aus, die Sie für die neue Spezifikationsversion eingeben:
   - **Version** . Die nächste inkrementelle Zahl wird angezeigt.
   - **Anzeigename** . Der Anzeigename ist die vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und seiner aktuellen Versionsnummer. Sie können dieses Feld überschreiben.
   - **Anfangsversion** . Der Name der Basisversion der Spezifikation wird angezeigt, kann jedoch nicht geändert werden.
   - **Vorherige Version** . Der Name der Spezifikation entspricht der vorherigen Version.
4. Kopiert das zugehörige Merkmal und die Merkmalsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.
5. Kopiert die zugehörigen Spezifikationsbeziehungen, Attributzuordnungen, Aufschlüsselungsregeln und Mengenzuordnungen, wenn Sie Erweiterungspunktskripts verwenden. Beim Kopieren werden die Quellspezifikationen in den zugehörigen Datensätzen für Spezifikationsbeziehung und Aufschlüsselungsregel automatisch auf die aktuellen Versionen der Quellspezifikationen aktualisiert. Wenn beispielsweise ein SD-WAN-Edge-Gerät die Quellspezifikation in diesen Datensätzen war und Sie ein neues SD-WAN-Edge-Gerät Version 2 erstellt haben, wird dies zur neuen Quellspezifikation.

> **Hinweis:**
> Weitere Informationen zu diesen Regeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

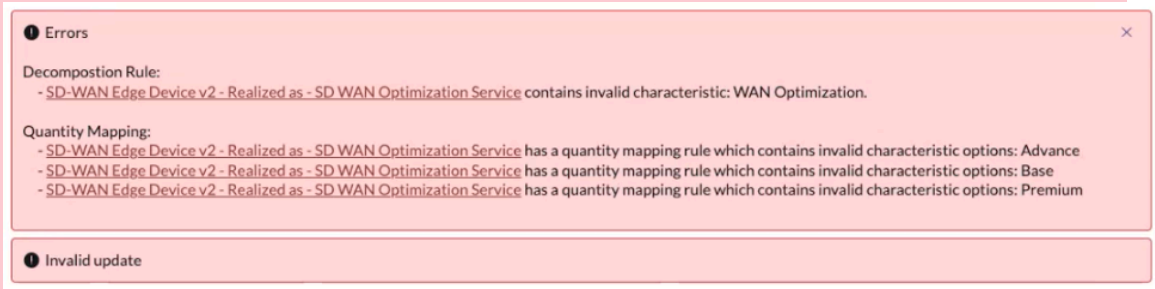
Automatische Übersetzung

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

6. Kopiert die zugehörigen Mengenzuordnungen und Attributpropagierungsregeln. Die Quellspezifikationen in den Mengenzuordnungen und Attributpropagierungsregeln werden ebenfalls auf die aktuellen Versionen aktualisiert. Weitere Informationen zu diesen Regeln finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge.

Wenn Sie die aktualisierte Spezifikationsversion veröffentlichen, wird die ServiceNow AI Platform® Führt Validierungen für Ihre Bearbeitungen durch. Diese Validierungen stellen sicher, dass alle Regeln mit den Merkmal- und Merkmalsoptionen gültig sind, die für die neue Spezifikationsversion verfügbar sind. Ein Fehler kann auftreten, wenn Sie versehentlich die Merkmale oder Merkmalsoptionen entfernen oder ändern, auf die die anderen Regeln verweisen, die der neuen Spezifikationsversion zugeordnet sind. Wenn ein Fehler auftritt, wird eine Meldung ähnlich wie in diesem Beispiel angezeigt.

Validierungsfehler für kopierte Regeln



Sie können eine neue Spezifikationsversion erst veröffentlichen, nachdem Sie alle Fehler behoben haben. Diese Tabelle enthält einige mögliche Validierungsfehler, die möglicherweise angezeigt werden, und die Aktionen, die Sie zur Lösung des Problems ergreifen können.

Validierungsfehler und Lösungsaktionen für Regeln wurden kopiert

Fehler	Lösungsaktionen
Ungültige Spezifikationsversion in der Spezifikationsbeziehung.	Aktualisieren Sie die Quellspezifikationsversion auf die aktuelle Version: 1. Klicken Sie Auf **Spezifikationsmerkmale** . 2. Aktualisieren Sie **Quellspezifikation** Feld im Formular „Spezifikationsbeziehungen“. Wenn Sie beispielsweise SD-WAN-Edge-Gerät Version 2 erstellen und das zuvor veröffentlichte SD-WAN-Edge-Gerät Version 1 enthält, aktualisieren Sie das Feld entsprechend.
Ungültige Spezifikationsversionen in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren Sie die Quellspezifikationsversion auf die aktuelle Version: 1. Klicken Sie Auf **Spezifikationsbeziehungen** . 2. Aktualisieren Sie **Quellspezifikation** Feld im Formular „Spezifikationsbeziehungen“.
Ungültiges Merkmal in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie das ungültige Merkmal im Formular „Aufschlüsselungsregeln“:

Automatische Übersetzung

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

Validierungsfehler und Lösungsaktionen für Regeln wurden kopiert (Fortsetzung)

Fehler	Lösungsaktionen
	1. Klicken Sie Auf **Spezifikationsmerkmale** . 2. Aktualisieren oder entfernen Sie ungültige Merkmale.
Ungültige Merkmalsoptionen in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie die ungültigen Merkmalsoptionen im Formular „Aufschlüsselungsregeln“: 1. Klicken Sie Auf **Spezifikationsmerkmale** . 2. Aktualisieren oder entfernen Sie alle ungültigen Merkmalsoptionen.
Ungültige Merkmalsoptionen in der Mengenregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie die ungültigen Merkmalsoptionen im Formular „Attributzuordnungen“: 1. Klicken Sie Auf **Attributzuordnungen** . 2. Aktualisieren oder entfernen Sie alle ungültigen Merkmalsoptionen.
Ungültige Spezifikationsversion in der Attributpropagierungsregel.	Aktualisieren Sie **Quellspezifikation** Feld im Formular „Attributverbreitung“ auf die aktuelle Version.
Ungültiges Merkmal in der Attributzuordnungsregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie die ungültigen Merkmale im Formular „Attributzuordnungen“: 1. Klicken Sie Auf **Attributzuordnungen** . 2. Aktualisieren oder entfernen Sie ungültige Merkmale.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Spezifikationsversion

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Version einer vorhandenen Spezifikation in einem veröffentlichten Status, damit Sie Ihren Kunden in Ihrem Produktkatalog eine verbesserte Version davon anbieten können.

Vorbereitungen
Bevor Sie eine Version einer Spezifikation erstellen können, muss eine erste Basisversion der Spezifikation vorhanden und bereits veröffentlicht sein. Die Informationen, die Sie für eine neue Version bereitstellen, entsprechen den Angaben für eine anfängliche Basisversion, weisen jedoch einige wichtige Unterschiede auf. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erstellen Versionen von Service- und Ressourcenspezifikationen auf dieselbe Weise wie eine Ressourcenspezifikation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktspezifikationen**an.
2. Wählen Sie in der Liste Produktspezifikationen die Produktspezifikation aus, für die Sie eine Version erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf **Neue Version Erstellen** Und füllen Sie dann die Felder aus.
   Die Art und Weise, wie Sie eine Version einer Spezifikation erstellen, ähnelt der ursprünglichen Version, mit den Unterschieden, die in der folgenden Tabelle erläutert werden.

Formular „Produktspezifikation“

Feld	Beschreibung
Name	Name der neuen Produktspezifikation. Wenn sich der Name des Elements für die neue Version von der vorherigen Version unterscheidet, können Sie einen neuen Namen eingeben. Wenn der Name des Elements beispielsweise SD-WAN-Sicherheit lautet, überschreiben Sie ihn, wenn Sie einen neuen Namen für die neue Version haben möchten.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in ServiceNow AI Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. ○ Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispiel:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ▪ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ▪ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: ○ Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt. ○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation von Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

Hinweis:
Informationen zu den verbleibenden Feldbeschreibungen finden Sie unter Feldbeschreibungen für Produktkatalogformulare in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien .

4. Um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die am physischen Produkt vorgenommen wurden, aktualisieren Sie die Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln, Mengenzuordnungen und Attributpropagierungsregeln wie folgt:

   a. Um die Merkmale und Merkmalsoptionen zu aktualisieren, die Ihrer Spezifikation zugeordnet sind, verwenden Sie die zugehörige Liste Spezifikationsmerkmale. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

   b. Um die Spezifikationsbeziehungen und die zugehörigen Aufschlüsselungsregeln zu aktualisieren, verwenden Sie die zugehörige Liste Spezifikationsbeziehungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

   c. Um Attributzuordnungen zu aktualisieren, verwenden Sie die zugehörige Liste Attributzuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge.

   d. Um ein Produktangebot aus der Spezifikation zu erstellen, navigieren Sie zu den zugehörigen Produktangeboten

Automatische Übersetzung

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

5. Wenn Sie die Erstellung der Spezifikationsversion abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Validierungen, die beim Veröffentlichen einer neuen Spezifikationsversion durchgeführt werden, und zur Behebung gemeldeter Fehler finden Sie im Abschnitt über Validierungen in Neue Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht.

Zugehörige Informationen

Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produktangebotsversionen werden erstellt und veröffentlicht

Als Produktkatalog-Manager können Sie Produktangebotsversionen erstellen und veröffentlichen, die die verbesserten Produkte und Services auflisten, die Sie Ihren Kunden in einem Produktkatalog anbieten können.

Übersicht

Sie erstellen Produktangebotsversionen für ein vorhandenes Produkt, das Sie verbessern. Normalerweise erstellen Sie Versionen von Produktangeboten, indem Sie neue Versionen von Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen kombinieren. Durch eine ordnungsgemäße Versionsverwaltung können Ihre Kundenservice-Mitarbeiter wissen, welche aktuellen Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote es gibt, wenn sie teurere, ergänzende, aktualisierte oder zugehörige Produkte an Ihre Kunden verkaufen .

Erstellen von Versionen von Produktangeboten

Wenn Sie eine Version eines Produktangebots erstellen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellen und weisen Sie in jedem der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen oder Produktangebotsdatensätze, die von den Änderungen betroffen sind, eine Versionsnummer zu. Um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die am physischen Produkt vorgenommen wurden, bearbeiten Sie die folgenden Daten, die der Produktangebotsversion zugeordnet sind:
   - Characteristics
   - Merkmaloptionen
   - Produktspezifikationen
2. Erstellen Sie die erforderlichen Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen für jede Spezifikation in der neuen Version. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Neue Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht
   - Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion

Automatische Übersetzung

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

3. Erstellen Sie das Produktangebot, und veröffentlichen Sie es dann, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren.
4. Alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote stilllegen oder archivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Versionierte Spezifikationen und Produktangebote werden stillgelegt und archiviert.

Updates und Validierungen, die beim Erstellen und Veröffentlichen einer Produktangebotsversion durchgeführt werden

Wenn Sie eine Version für ein aktuell veröffentlichtes Produktangebot erstellen, wird die ServiceNow AI Platform® Kopiert die folgenden Daten in den neuen Produktangebotsdatensatz oder füllt ihn mit den folgenden Daten aus:

1. Kopiert die folgenden Felder mit diesen grundlegenden Produktangebotsdetails:
   - **Produktspezifikation**
   - **Vertragsbedingungen**
   - **Monatliche wiederkehrende Gebühren**
   - **Nicht wiederkehrende Gebühren**
   - **Beschreibung**
   - **Angebotskatalog**
   - **Verteilungskanal**
   - **Starten** Und **Ende** Datum
   - **Produktcode** Und **Produktlinie**
   - **Kosten zu Unternehmen**
   - **Zusammengesetzt** , **Installation Erforderlich** , Und **Standortspezifisch** Indikatoren
2. Füllt die folgenden Felder mit den detaillierten Informationen aus, die Sie für die neue Produktangebotsversion eingeben:
   - **Version** . Die nächste inkrementelle Zahl wird angezeigt.
   - **Anzeigename** . Der Anzeigename ist die vom System zugewiesene Verkettung des Produktangebotsnamens und seiner aktuellen Versionsnummer. Sie können dieses Feld überschreiben.
   - **Anfangsversion** . Der Name der Basisversion des Produktangebots wird angezeigt, kann jedoch nicht geändert werden.
   - **Vorherige Version** : Der Name des Produktangebots entspricht der vorherigen Version.

Wenn Sie die aktualisierte Produktversion veröffentlichen, werden zusätzliche Validierungen für Ihre Bearbeitungen durchgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren und Validieren kopierter Regeln für eine neue Spezifikationsversion in Neue Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Produktangebotsversion

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Version eines vorhandenen Produktangebots in einem veröffentlichten Status, damit Sie eine verbesserte Version davon in Ihrem Produktkatalog anbieten können.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Bevor Sie eine Version eines Produktangebots erstellen können, muss eine anfängliche Basisversion des Produktangebots vorhanden und bereits veröffentlicht sein. Die Art der Informationen, die Sie für eine neue Version bereitstellen, entspricht der, die Sie für eine anfängliche Basisversion eingegeben haben, jedoch mit bestimmten Unterschieden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktangebot**an.
2. Wählen Sie in der Liste Produktangebote das Produktangebot aus, für das Sie eine Version erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf **Neue Version Erstellen** , Und füllen Sie dann die Felder aus.
   Die Art und Weise, wie Sie eine Version eines Produktangebots erstellen, ähnelt der ursprünglichen Version, mit den folgenden Ausnahmen.

   Hinweis:
   Informationen zu den verbleibenden Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Produktangebotsversionen“

4. Aktualisieren Sie die Produktangebotsversion, um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die am physischen Produkt vorgenommen wurden:
   a. Um die Merkmale zu aktualisieren, die Ihrem Produktangebot zugeordnet sind, verwenden Sie die zugehörige Liste Produktangebotsmerkmale.
   b. Um die Produktvisualisierungen für Ihr versioniertes Produktangebot zu aktualisieren, verwenden Sie die zugehörigen Listen Produktvisualisierungen.
   c. **Hinweis:**
      Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.
5. Wenn Sie die Erstellung der Produktangebotsversion abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Versionierte Spezifikationen und Produktangebote werden stillgelegt oder archiviert

Als Produktkatalog-Manager können Sie eine veröffentlichte Spezifikation oder ein Produktangebot in den Status „stillgelegt“ oder „archiviert“ verschieben, wenn sie nicht mehr verwendet werden oder verkauft werden. Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktangebot verwenden oder Spezifikationsversionen erstellen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Legen Sie eine Spezifikationsversion in fest, oder archivieren Sie sie Auftragsmanagement

Verschieben Sie eine veröffentlichte Spezifikationsversion in den Status „stillgelegt“ oder „archiviert“, wenn die Version nicht mehr verwendet wird oder an Ihre Kunden

Automatische Übersetzung

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

verkauft wird. Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktangebot verwenden oder eine Spezifikationsversion erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur eine aktive Version der Spezifikation verwalten. Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen oder archivieren, können Sie die folgenden Aktionen nicht ausführen:

- Aktualisieren Sie die Spezifikationsversion.
- Verwenden Sie es, um andere Katalogelemente oder -Regeln zu erstellen, z. B. Produktangebote, Spezifikationsbeziehungen, Attributzuordnungen oder Aufschlüsselungsregeln.

Sie legen Service- und Ressourcenspezifikationsversionen auf dieselbe Weise außer Kraft oder archivieren sie.

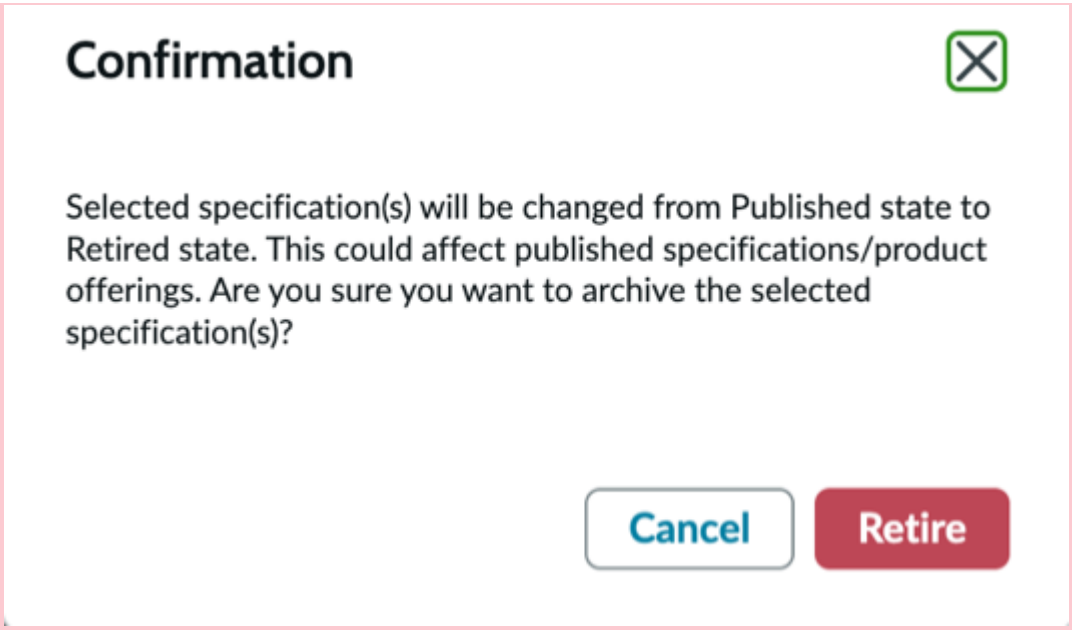
Hinweis:
Um eine Spezifikationsversion zu archivieren, müssen Sie sie zuerst stilllegen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren zu **Liste** > **Spezifikationen** > **Produktspezifikationen**an.
3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten.
4. Navigieren Sie zu **Versionen (n)** Registerkarte zum Anzeigen der vorherigen Versionen, die sich auf diese Spezifikation beziehen.
   Hier stellt n die Anzahl der Basis- und vorherigen Versionen für diese Spezifikation dar. Detaillierte Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Spezifikationsversionen“.
5. Stilllegen oder archivieren Eine oder mehrere Spezifikationsversionen .

   a. Um eine vorherige Spezifikationsversion stillzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Stilllegen** .
   Validierungen stellen sicher, dass die Spezifikationsversion nicht in anderen aktiven Spezifikationen oder Produktangeboten verwendet wird. Wenn es in einer veröffentlichten Spezifikation oder einem Produktangebot verwendet wird, wird die folgende Meldung angezeigt:

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



Klicken Sie auf, um diese Spezifikation stillzulegen **Ja** Und klicken Sie auf **Nein** Um die Stilllegung zu überspringen.

b. Um eine vorherige Spezifikationsversion zu archivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Archivieren** .

Wenn Sie eine Spezifikation stilllegen, ändert sich ihr Status in stillgelegt. Nachdem Sie eine Spezifikation stillgelegt haben, können Sie keine Änderungen daran vornehmen, sie in einem Produktangebot verwenden oder Spezifikationsversionen dafür erstellen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Legen Sie eine Produktangebotsversion in fest, oder archivieren Sie sie Auftragsmanagement

Verschieben Sie eine veröffentlichte Produktangebotsversion in den Status „stillgelegt“ oder „archiviert“, wenn sie nicht mehr verwendet wird oder an Ihre Kunden verkauft wird. Wenn Sie eine Produktangebotsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktkatalog verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur eine aktive Version des Produktangebots verwalten. Nachdem ein Produktangebot stillgelegt oder archiviert wurde, können Sie die folgenden Aktionen nicht ausführen:

- Aktualisieren Sie die Produktangebotsversion.
- Verwenden Sie es in einem Produktkatalog.

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

2. Navigieren zu **Liste** > **Angebote** > **Produktangebote**an.

Automatische Übersetzung

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

Eine Liste der Produktangebotsdatensätze wird angezeigt.

3. Wählen Sie einen Datensatz aus, den Sie ändern möchten.
4. So zeigen Sie die vorherigen Versionen an, die sich auf dieses Produktangebot beziehen: Wählen Sie aus **Mehr** > **Versionen (n)** , Wobei n die Anzahl der Basis- und vorherigen Produktangebotsversionen darstellt.

   Um detaillierte Informationen zu den Feldbeschreibungen zu erhalten Formular „Produktangebotsversionen“.

5. Von den Versionen (n) Registerkarte , Sie können eine oder mehrere Produktangebotsversionen auswählen, die stillgelegt oder archiviert werden sollen .
   - Um eine vorherige Produktangebotsversion stillzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Stilllegen** .
   - Um eine vorherige Produktangebotsversion zu archivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Archivieren** .

   a.

   b.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage, damit Sie die 5G-Netzwerkservices für Ihre Organisation definieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager (schreibgeschützter Zugriff)

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren zu **Liste** > **Vorlagen** > **Alle**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Vorlagenformular

Felder	Beschreibungen
Anzahl	Vom System generierte Nummer der Vorlage.
Name	Name der Vorlage.
Beschreibung	Beschreibung der Vorlage.
Status	Status der Vorlage. **Entwurf** Die Vorlage wird erstellt, aber noch nicht im Katalog veröffentlicht, der in den

Automatische Übersetzung

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

Felder	Beschreibungen
	Produkt- oder Servicespezifikationen verwendet werden soll. **Veröffentlicht** Die Vorlage wird im Katalog veröffentlicht und in den Produkt- oder Servicespezifikationen verwendet. **Deaktiviert** Die Vorlage ist stillgelegt, und Sie können keine Änderungen an der stillgelegten Vorlage vornehmen. **Archiviert** Die Vorlage wird archiviert. Sie können nur eine stillgelegte Vorlage archivieren.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Navigieren Sie zu Die **Vorlagenmerkmale** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** , Und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vorlagenmerkmale“

Felder	Beschreibungen
Anzahl	Nummer der automatisch ausgefüllten Vorlage.
Merkmal	Merkmal des Netzwerkservice, den Sie definieren.
Vorlage	Vorlage Name Das automatisch ausgewählt wird.
Obligatorisch	Obligatorische Merkmale Die vom System bestätigt werden, wenn diese Option ausgewählt wird.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie aus **Vorlagenmerkmalsoptionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** , Und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vorlagenmerkmalsoptionen“

Felder	Beschreibungen
Anzahl	Nummer des automatisch ausgefüllten Vorlagenmerkmals.
Vorlagenmerkmal	Von Ihnen definiertes Vorlagenmerkmal.
Merkmaloption	Liste der Merkmalsoptionen, die in der Tabelle „Vorlagenmerkmal“ definiert sind.

9. Veröffentlichen, Speichern , Oder kopieren Sie die Entwurfsvorlage.

Nächste Maßnahme

Erstellen und veröffentlichen Sie die Servicespezifikationen, und ordnen Sie sie den Vorlagen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Legen Sie eine Vorlage außer Kraft, oder archivieren Sie sie

Verschieben Sie eine veröffentlichte Schichtvorlage in den Status „stillgelegt“ oder „archiviert“, wenn die Vorlage nicht mehr verwendet wird. Wenn Sie eine Vorlage stilllegen, können Sie sie nicht in einer Servicespezifikation verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Vorlage stillgelegt oder archiviert haben, können Sie die folgenden Aktionen nicht ausführen:

- Aktualisieren Sie die Vorlage
- Verwenden Sie es, um andere Vorlagenentitäten wie Vorlagenmerkmale und Vorlagenmerkmalsoptionen zu erstellen

Prozedur

1. Öffnen Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren zu **Liste** > **Vorlagen** > **Alle**an.
   Eine Liste von Vorlagen wird angezeigt.
3. Öffnen Die Vorlage, die Sie stilllegen möchten Und wählen Sie aus **Stilllegen** .
4. Öffnen Sie die Vorlage, und wählen Sie aus **Stilllegen** .
   Ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung wird angezeigt: Möchten Sie diese Vorlage wirklich stilllegen? Sobald Sie sie stillgelegt haben, können Sie keine Änderungen mehr daran vornehmen.

   Wenn die Vorlage in einer veröffentlichten Spezifikation verwendet wird, wird die folgende Meldung angezeigt: Möchten Sie diese Vorlage wirklich stilllegen? Wird in einer oder mehreren veröffentlichten Spezifikationen verwendet.

   Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um die Stilllegung dieser Vorlage zu überspringen, wählen Sie aus **Abbrechen** .
   - Wählen Sie aus, um diese Vorlage stillzulegen **Stilllegen** .
5. Archivieren Sie diese Vorlage, indem Sie auswählen **Archivieren** .
   Ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung wird angezeigt: Möchten Sie diese Vorlage wirklich archivieren?

   Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um die Archivierung dieser Vorlage zu überspringen, wählen Sie aus **Nein** .
   - Wählen Sie aus, um diese Vorlage zu archivieren **Ja** .

Hinweis:
Sie können nur eine stillgelegte Vorlage archivieren.

[End]

Automatische Übersetzung

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

Produktangebotsbündelung mit Produktspezifikationen

Produktkatalog-Management Unterstützt die Bündelung von Produktangeboten, denen Produktspezifikationen oder Spezifikationshierarchien auf einer beliebigen Ebene des Pakets zugeordnet sind.

Unterstützte Produktangebotspakete

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie ein Bündelangebot für die folgenden Produktangebotskombinationen erstellen:

- Ein Angebot der obersten Ebene mit mehreren Angeboten auf mehreren Ebenen, aber keiner Produktspezifikationsreferenz auf irgendeiner Ebene.
- Ein Angebot der obersten Ebene mit mehreren Angeboten auf mehreren Ebenen, das auf jeder Ebene eine Produktspezifikationsreferenz haben kann.
- Ein Angebot der obersten Ebene mit zwei oder drei Verschachtelungsebenen, wobei das Produktangebot auf untergeordneter Ebene auf eine Spezifikationshierarchie verweist.

Wenn Angebotspakete, die eine Spezifikationsreferenz auf verschiedenen Ebenen haben, einem Angebot oder einer Bestellung hinzugefügt werden, werden die entsprechenden Transaktionspositionen mit Spezifikationsreferenzen und Produktangebotsreferenzen generiert. Wenn die Erfüllung in erfolgt ist ServiceNow Auftragsmanagement, Die entsprechenden Domänenaufträge werden generiert, und Datensätze für verkaufte Produkte und Produktbestand werden erstellt oder aktualisiert.

Merkmale, die von Produktspezifikationen geerbt wurden

Wenn Sie Erstellen Sie ein Produktangebot Und auf eine Produktspezifikationshierarchie verweisen, können Sie eine Option namens auswählen **Kopieren Sie untergeordnete Spezifikationsmerkmale** . Wenn Sie diese Option auswählen, erbt das Produktangebot alle Merkmale aus der Spezifikation oder Spezifikationshierarchie. Wenn ein Produktangebot beispielsweise eine zugehörige Produktspezifikation hat, werden die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen. Die Attribute aus der übergeordneten Spezifikation werden immer vom Produktangebot geerbt.

Sie können auch Folgendes tun, wenn Sie ein Paket-Produktangebot erstellen:

- Fügen Sie dem Angebot neben Merkmalen, die von der Spezifikation übernommen wurden, weitere Merkmale hinzu, z. B. Attribute für die Auftragsanreicherung.
- Löschen Sie Produktangebotsmerkmale, die von der Spezifikation übernommen wurden.

Weitere Informationen zu Produktangeboten finden Sie unter Produktangebote erstellen.

Visualisierung der Produktkataloghierarchie

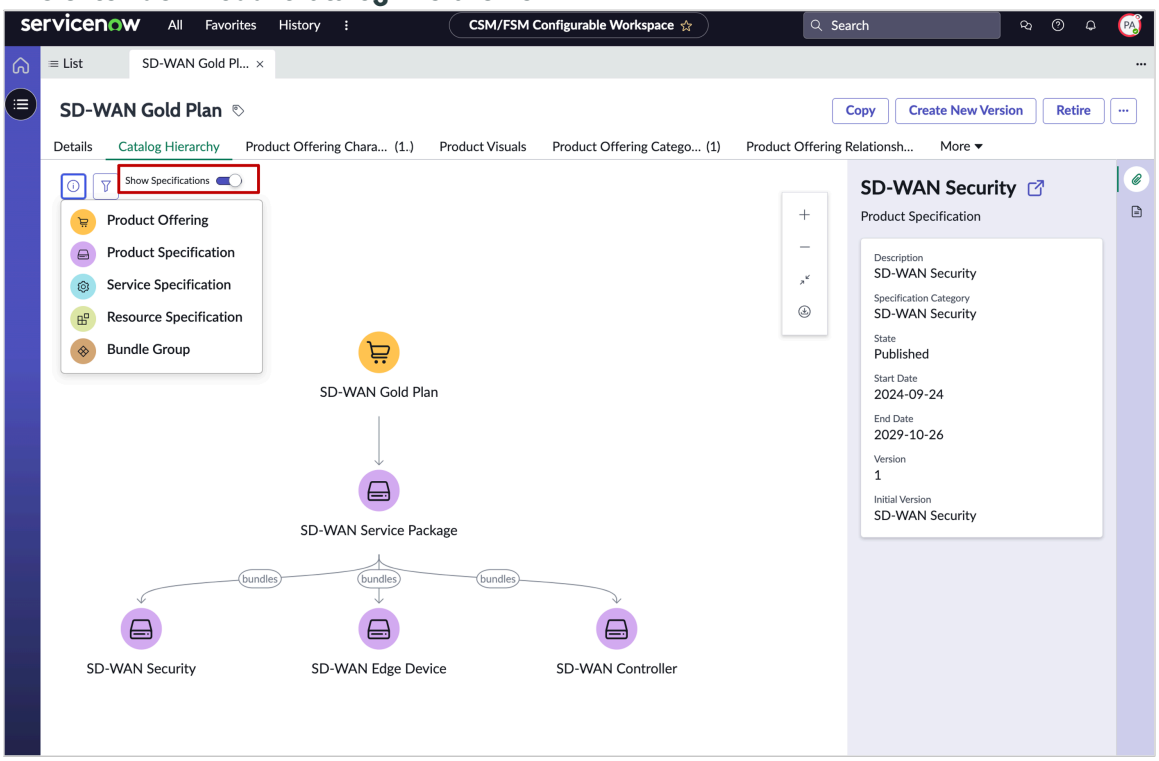
Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie die vollständige Hierarchie eines Produktangebots und alle zugehörigen Spezifikationen (Produkt, Service und Ressource) anzeigen. Verwenden Sie diese Ansichten, um sicherzustellen, dass alle Entitäten korrekt definiert und zugeordnet wurden.

Für Produktangebote, denen Spezifikationen zugeordnet sind, können Sie die hierarchische Ansicht des Produktangebots umschalten, um seine Spezifikationshierarchie anzuzeigen. Die hierarchische Spezifikationsansicht zeigt die Services, mit denen das Produkt realisiert werden kann, und die Ressourcen, die für die Bereitstellung dieser Services erforderlich sind. Diese Ansicht hilft Ihnen, verschiedene Aspekte eines Produktangebots zu visualisieren, um das Produkt zu validieren und zu bestimmen, ob die unterstützenden

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

Services und Ressourcen nach Bedarf konzipiert sind. Die Hierarchie hebt auch alle Beziehungen zwischen Spezifikationen hervor.

Ansichten der Produktkatalog-Hierarchie



Dient zum Anzeigen der Produktkataloghierarchie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Angebote** > **Produktangebote**an. Wählen Sie ein Produktangebot und dann die Registerkarte Kataloghierarchie aus. Verwenden Sie **Spezifikation anzeigen** Umschalten, um zwischen den hierarchischen Ansichten des Produktangebots und der Spezifikation zu wechseln.

Die Umschalt-Legende identifiziert das Produktangebot und die Spezifikationssymbole, die in der Visualisierung angezeigt werden. Ähnlich wie bei der Auswahl von Spezifikationsknoten werden bei Auswahl eines Produktangebotsknotens im Seitenbereich die allgemeinen Details des Produktangebots angezeigt. Sie können den Filter verwenden, um einen Knoten auszuwählen und die Hierarchie unter dem Knoten anstelle der gesamten Struktur anzuzeigen.

Konfigurieren der Berechtigung für Produktangebote

Sie können den Produktkatalog, die Angebotskategorien und die Produktangebote dynamisch filtern, um nur den entsprechenden Katalog, die Kategorien und Angebote anzuzeigen, für die ein Kunde berechtigt ist. Ihre Service Desk-Mitarbeiter sehen diese gefilterten Produktinformationen, wenn sie Verkaufschancen, Angebote und Aufträge erstellen.

Übersicht über die Berechtigung des Produktangebots

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager erstellen Sie die Geschäftsregeln, die Produktkataloge, Angebotskategorien und Produktangebote filtern, um nur die berechtigten Produkte für Kunden anzuzeigen, wenn Service Desk-Mitarbeiter Angebote oder Bestellungen erstellen. Durch das Filtern der Produkte können Service Desk-Mitarbeiter die richtigen Produkte an Kunden verkaufen. Die Filter basieren auf Entscheidungsregeln, die Sie in den folgenden Produktberechtigungsmatrizen festlegen:

Automatische Übersetzung

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

- **Berechtigung Für Produktangebotskatalog** : Definieren Sie die Berechtigungsregeln, die auf Produktangebotskataloge angewendet werden sollen. Sie können diese Matrix beispielsweise verwenden, um Vertriebskataloge basierend auf dem Kundenstandort zu filtern, z. B. Land, Bundesland oder Stadt.
- **Berechtigung Für Produktangebotskategorie** : Definieren Sie die Berechtigungsregeln, die auf Produktangebotskategorien angewendet werden sollen.
- **Berechtigung Für Produktangebot** : Definieren Sie die Berechtigungsregeln, die auf Produktangebote angewendet werden sollen.

Diese Matrizen sind Frameworks zum Festlegen der Bedingungen und Kontextvariablen, die die angezeigten Kataloge, Produktkategorien und Produktangebote steuern. Sie können systemdefinierte Kontextvariablen verwenden, die mit bereitgestellt werden Produktkatalog-Management Und Pricing Management, Oder Sie können mit Ihrem Administrator eigene anwenderdefinierte Kontextvariablen entwickeln, z. B. Marketingsegment oder Vertriebskanal, die in den Berechtigungsmatrizen verwendet werden sollen.

Konfigurationsaufgaben

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Produktberechtigungsmatrizen einzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Produktberechtigung

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable (Falls erforderlich)	Überprüfen Sie systemdefinierte und vorhandene anwenderdefinierte Kontextvariablen. Fügen Sie bei Bedarf eine neue Kontextvariable hinzu Ordnen Sie die Kundenvariable einer Transaktionsentität zu .	Administrator
Erstellen Sie einen Regelentitätsfilter	Definieren Sie die Berechtigungsfilter für eine Produktidentität.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Definieren Sie Produktberechtigungsregeln in einer Produktberechtigungsmatrix	Definieren Sie die Berechtigungsregeln in der Entscheidungstabelle einer Produktberechtigungsmatrix.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager

Erstellen Sie einen Regelentitätsfilter

Erstellen Sie einen Regelfilter für die Produktidentität, die in einer Produktberechtigungsmatrix verwendet werden soll. Der Regelfilter definiert, wie die Regel angewendet wird, z. B. auf einen Produktkatalog, eine Kategorie oder ein Angebot.

Vorbereitungen

Bestimmen Sie die Entität, für die der Filter gilt, z. B. einen bestimmten Produktkatalog, eine bestimmte Kategorie oder ein Produktangebot.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelentitätsfilter**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Regelentitätsfilter

Feld	Beschreibung
Filtername	Name des Filters, z. B. Nicht berechtigte Angebote für CA .
Entität	Produktidentität für die Regel: ○ Produktkatalog ○ Produktangebotskategorie ○ Produktangebot
Filtertyp	Typ des anzuwendenden Filters: ○ Statisch: Verwenden Sie eine bestimmte Liste, um die Produktidentität zu filtern. ○ Dynamisch: Legen Sie die Bedingungen zum Filtern der Entität fest.
Code	Vom System generierte alphanumerische Zahl basierend auf dem Filternamen.
Produkt <Kataloge, Kategorien oder Angebote>	Der Produktkatalog, die Kategorie oder das Angebot, die basierend auf gefiltert werden soll **Entität** Ausgewählt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Statisch als ausgewählt ist **Filtertyp** .
Bedingung	Bedingung, die zum Filtern der Entität verwendet werden soll. Verwenden Sie **Legen Sie Bedingungen fest** generator zum Angeben der Bedingungen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn „dynamisch“ als ausgewählt ist **Filtertyp** .

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Regelfilter kann jetzt in einer Produktberechtigungsmatrix verwendet werden.

Definieren Sie Produktberechtigungsregeln in einer Produktberechtigungsmatrix

Definieren Sie Produktberechtigungsregeln mithilfe der Berechtigung für Produktangebotskatalog, Berechtigung für Produktangebotskategorie oder Matrix für Produktangebotsberechtigungen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Regelentitätsfilter Und definieren Sie neue Anwenderdefinierte Kontextvariablen Erforderlich, um die Berechtigungsregeln zu definieren.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Berechtigungsregeln definieren, berücksichtigen Sie die beiden Modi zum Bestimmen der Berechtigung:

- Nicht berechtigt: Bestimmen Sie alle Kataloge, Kategorien und Produktangebote, die standardmäßig als nicht berechtigt gelten, und legen Sie dann Ihre Berechtigungsregeln nach Bedarf fest.
- Berechtigt: Bestimmen Sie alle Kataloge, Kategorien und Produktangebote, die standardmäßig als berechtigt gelten, und legen Sie dann Ihre Regeln für die Nichtberechtigung nach Bedarf fest.

Verwenden Sie **Standardergebnis** Feld in der Entscheidungstabelle für die Produktberechtigungsmatrix zur Steuerung des Standardmodus.

Das Release vom November 2024 enthält Version 2 der Produktberechtigungsmatrizen, die jetzt Berechtigungsregeln basierend auf Transaktionspositionsattributen unterstützen. Sie können auch Kontextvariablen für Servicestandorte verwenden, um Produktberechtigungsregeln für Servicestandorte festzulegen: Servicestandort, Servicestandort, Servicestandland und Servicestandort.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelmatrizen**an.
3. Wählen Sie die Produktberechtigungsmatrix für die zu definierende Regel aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für einen Produktkatalog festzulegen, wählen Sie die Berechtigungsmatrix für Produktkatalog aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für eine Produktkategorie festzulegen, wählen Sie die Berechtigungsmatrix der Produktkategorie aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für ein Produktangebot festzulegen, wählen Sie die Berechtigungsmatrix für Produktangebote aus.
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die ausgewählte Berechtigungsmatrix wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen an, die die Berechtigung steuern.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel fest, um die Berechtigung zu steuern.
   a. In **Standardergebnis** Feld des Abschnitts „Bedingung“ überprüfen Sie den verwendeten Berechtigungsmodus, und aktualisieren Sie ihn bei Bedarf.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe (Kontextvariable) aus, z. B. Abrechnungsstatus oder Account.
   d. In **Aktiv** Spalte, legen Sie den Wert auf „wahr“ fest.
   e. Im Abschnitt Ergebnisse unter **Berechtigungsregeln** Spalte den anzuwendenden Berechtigungsstatus auswählen, z. B. „nicht berechtigt“ oder „berechtigt“.
   f. Unter **Regelentitätsfilter** Spalte den anzuwendenden Filter auswählen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

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

Überprüfen Sie **Validierungsstatus** Und **Validierungsnachrichten** Spalten, um festzustellen, ob obligatorische Eingaben, Ausgaben oder andere Informationen fehlen. Wenn ja, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
Die gefilterte Produktentität (Produktkatalog, Kategorie oder Angebot) wird je nach Filter für Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter angezeigt oder ausgeblendet.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte in der Produktberechtigung

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aus externen Quellen aufzurufen, die die in verwendete Produktberechtigungslogik steuern Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM)-Anwendungen.

Um auf die verfügbaren Erweiterungspunkte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den gewünschten Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für Produktberechtigung

Erweiterungspunkt	Beschreibung
`sn_prd_pm.EligibilityRulesExtensionPoint`	Erweiterungspunkt zum Definieren von Berechtigungsmethoden für Produktkataloge, Kategorien und Angebote.

Produktkatalog-Entitäten werden exportiert und importiert

Als Produktkatalog-Administrator können Sie Produktkatalog-Entitäten zwischen exportieren und importieren ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Katalogelentitäten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz heraufstufen. Jeder Prozess umfasst einen separaten Satz von Schritten.

Verwalten von Produktkatalog-Entitäten

Der erste Schritt vor dem Exportieren von Produktkatalog-Entitäten ist das Hinzufügen von **Code** Feldwerte für Produktkatalog-Entitäten. Die **Code** Der Feldwert wird vom System verwendet, um zu bestimmen, ob eine Entität in die Zielinstanz eingefügt oder aktualisiert werden soll.

Wählen Sie dann die zu exportierenden Produktkatalog-Entitäten aus, und führen Sie den Exportprozess aus.

Nachdem Sie Ihre Produktkatalog-Entitäten exportiert haben, müssen bestimmte Basisentitäten zuerst in Ihre Zielinstanz importiert werden, z. B. Merkmale, Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit (ME), da sie von Produktangeboten, Produktspezifikationen und Servicespezifikationen referenziert werden. Importieren Sie aus diesem Grund bestimmte Produktkatalog-Entitäten in der folgenden Reihenfolge in Ihre Zielinstanz:

1. Importieren Sie die exportierten Basisentitäten.
2. Importieren Sie den Produktangebotskatalog, wenn Sie Produktangebote exportieren.
3. Importieren Sie Produktangebote und Produktspezifikationen.

Export- und Importprozess

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Produktkatalog-Entitäten zu exportieren und zu importieren.

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

Schritte zum Exportieren und Importieren von Produktkatalogen

Schritt	Beschreibung
Fügen Sie Codefeldwerte zu Katalogelementen hinzu	Fügen Sie hinzu **Code** Feldwerte für die wichtigsten Produktkatalogisitäten in Ihren Quell- und Zielinstanzen.
Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten	Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten aus einer Instanz in eine andere. Die Entitäten werden als JSON exportiert und in Ihr lokales Download-Verzeichnis heruntergeladen.
Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Exportauftrags.
Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten	Importieren Sie Produktentitäten, die als JSON-Dateien in eine andere Instanz exportiert wurden.
Zeigen Sie den Status des Importauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Importauftrags.

Fügen Sie Codefeldwerte zu Katalogelementen hinzu

Fügen Sie hinzu **Code** Feldwerte für die Hauptentitäten des Produktkatalogs. Das System verwendet dieses Feld als Möglichkeit, Katalogelemente eindeutig zu identifizieren und zu bestimmen, ob der verwendet wird **Code** Feldwerte für eine Exportkatalogisentität müssen in die Zielinstanz eingefügt oder aktualisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Code** Werte für Produktkatalog-Entitäten sind vom System zugewiesene alphanumerische Werte basierend auf dem Namen der Katalogisentität, z. B. dem Namen eines Produktangebots. Wenn **Code** Feldwerte für die Hauptkatalogisitäten sind leer. Führen Sie bestimmte geplante Aufgaben bei Bedarf aus, und korrigieren Sie Skripts, um hinzuzufügen **Code** Feldwerte für die Hauptentitäten des Produktkatalogs.

Sowohl die geplanten Aufgaben als auch die Korrekturskripts fügen hinzu **Code** Feldwerte für die Katalogelentitäten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Und gehen Sie wie folgt vor:

   a. Geben Sie im Filter ein `Die Anwendung ist Product Catalog Management Core` , Und wählen Sie dann aus **Ausführen** .
   Eine Liste der Aufträge für Produktkatalog-Management Core wird angezeigt.

   b. Führen Sie jeden der folgenden Aufträge in der unten aufgeführten Reihenfolge aus (wählen Sie den Auftrag aus, und wählen Sie dann aus **Jetzt Ausführen**).
   - **Migrieren Sie Produktzeichenwerte zu Zeichenoptionen**
   - **Planen Sie eine Aufgabe, um das Codefeld in Merkmalsdatensätzen zu ändern, die Sonderzeichen enthalten**
   - **Planen Sie einen Auftrag zum Ausfüllen des Codefelds in Master-Entitäten**

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

- **Planen Sie einen Auftrag, um das Namensfeld für Produktangebotsmerkmale auszufüllen**
- **Auftrag mit Upgrade-Skript planen, um Code auszufüllen**

2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.

   a. Geben Sie im Filter ein `*Code` Zum Anzeigen der Liste der anwendbaren Korrekturskripts.

   b. Führen Sie jedes der folgenden Korrekturskripts aus (wählen Sie das Skript und dann aus **Führen Sie Das Korrekturskript Aus**).

   - **Füllen Sie Das Codefeld Aus** – Für die Core-Anwendung „Produktkatalog-Management“
   - **Füllen Sie Das Codefeld Aus** – Für die Anwendung „Kompatibilitätsmanagement“
   - **Füllen Sie Das Codefeld Aus** – Für Attributverbreitung
   - **Füllen Sie Die Aufschlüsselungsregel Für Das Codefeld Aus** – Für die Anwendung „Auftragsmanagement“

   Diese Skripts können in beliebiger Reihenfolge ausgeführt werden.

3. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 2 für die Zielinstanz.

Ergebnisse

Ihr Produktkatalog-Administrator kann Produktkatalog-Entitäten aus der Quellinstanz exportieren und in die Zielinstanz importieren.

Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten

Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten als JSON-Datei, und speichern Sie die Datei in Ihrem lokalen Downloadverzeichnis, damit sie in ein anderes importiert werden kann ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Katalogentitäten in beliebiger Reihenfolge exportieren, müssen sie jedoch in einer bestimmten Reihenfolge in eine Zielinstanz importieren. Sie importieren zuerst Basisentitäten (Merkmale und Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit), gefolgt vom Produktkatalog, den Produktangeboten und den Produktspezifikationen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Entitäten exportieren**an.
   In der Liste Entitäten exportieren werden die vorherigen Exportaufträge angezeigt.
3. Starten Sie einen Exportauftrag, indem Sie auswählen **Hierarchie Exportieren** .
   Die **Katalogexport** Formular wird in geöffnet **Export-UI** Registerkarte.
4. In **Entitätstyp** , Wählen Sie die Produktkatalog-Entität aus, die aus Ihrer Quellinstanz exportiert werden soll.
   Die Produktkatalog-Entitäten umfassen:

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

- Produktangebotskatalog
- Maßeinheit
- Vorlage
- Produktspezifikation
- Servicespezifikation
- Ressourcenspezifikation
- Produktangebot: Die Produktangebotsmerkmale, einschließlich komplexer Merkmalshierarchien, zugehöriger Spezifikationen und Verteilungskanalwerte, werden ebenfalls mit einem Angebot exportiert.

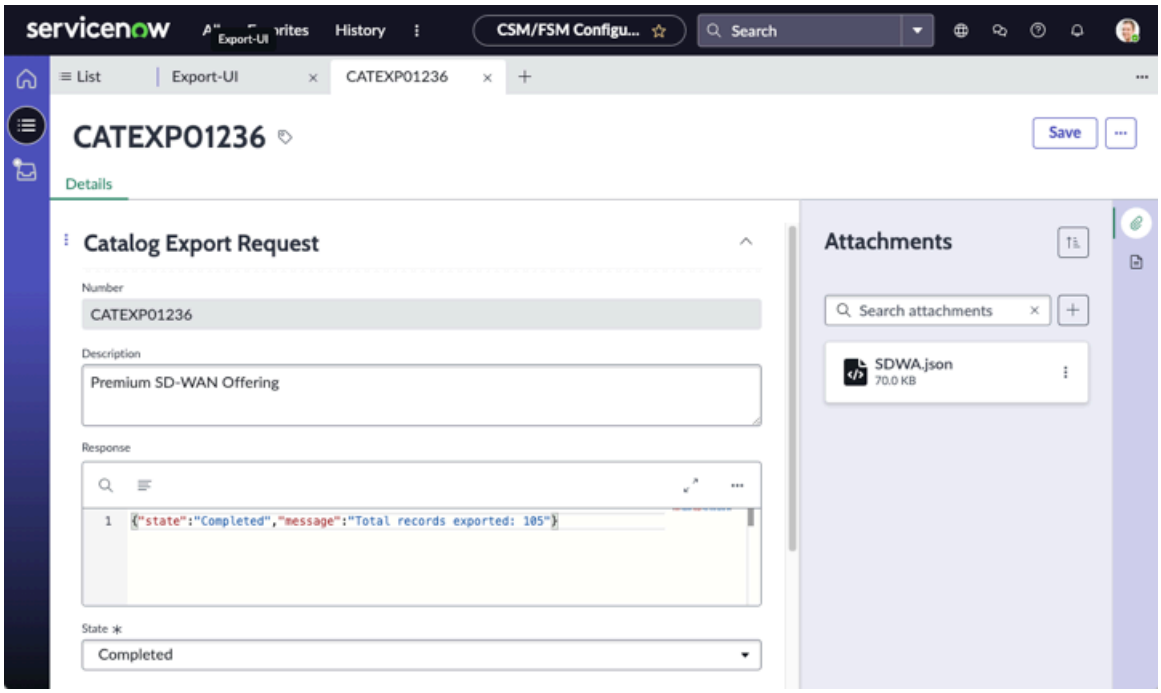
Hinweis:
Beachten Sie während des Exports Folgendes:

- Versionierte Entitäten können in beliebiger Reihenfolge exportiert werden. Wenn Sie jedoch viele versionierte Entitäten haben, die exportiert werden müssen, muss die niedrigste Version der Entität exportiert werden, bevor höhere Versionen der Entität exportiert werden.
- Referenzierte Spezifikationen werden ebenfalls exportiert. Wenn beispielsweise eine Attributzuordnung exportiert wird, wird auch die Zielservicespezifikation in dieser Zuordnung exportiert.
- Ausnahmen und Fehler werden erfasst, wenn erforderliche Plugins nicht installiert sind, um Probleme mit Dropdown-Menüs zu identifizieren, die nicht mit Katalogelementen gefüllt sind.

5. Wählen Sie die Elemente aus, die Sie exportieren möchten, und wählen Sie sie aus **Exportieren** .
6. Geben Sie dem Exportauftrag einen Dateinamen und eine Beschreibung an, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
   Der Exportprozess beginnt, und eine Meldung zeigt die Katalogexport-ID an.
7. Suchen und zeigen Sie die exportierte JSON-Datei an, indem Sie aktualisieren **Entitäten exportieren** Listen Sie den Exportauftrag auf, und wählen Sie ihn aus.

   Die exportierte Datei wird in angezeigt **Anhänge** Bereich.

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



8. Wählen Sie den Anhang aus, um die exportierte Datei herunterzuladen.
   Die Datei wird als JSON-Datei heruntergeladen und in Ihrem lokalen Download-Verzeichnis gespeichert.

Nächste Maßnahme

- Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten
- Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an

Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an

Überprüfen Sie den Status eines Exportauftrags für Produktkatalog oder Preisentitäten, um festzustellen, ob er in Bearbeitung oder abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin für Katalogisitäten, sn_csm_price_pricelist_Administrator für Preisgestaltungsentitäten

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Katalog exportieren**an.
   Die **Katalog Exportieren** Die Liste zeigt den Status von Exportaufträgen an.
3. In **Status** Spalte für den Exportauftrag, zeigen Sie den Status an.

Nächste Maßnahme

Wenn der Exportauftrag abgeschlossen ist, Importieren Sie die Produktkatalog-Entitäten Oder Importieren Sie die Preisentitäten An Ihre Zielinstanz.

Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten

Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten mit ServiceNow Plattformimport-Funktion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie importieren bestimmte Produktkatalog-Entitäten in der folgenden Reihenfolge in Ihre Zielinstanz:

- Importieren Sie die exportierten Basisentitäten.
- Importieren Sie den Produktangebotskatalog, wenn Sie Produktangebote exportieren.
- Importieren Sie Produktangebote und Produktspezifikationen.

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Zielinstanz, in die Sie die Daten importieren möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Katalogimport** > **Importieren**an.
   Das Fenster Datenquelle für Katalogimport wird geöffnet.
3. Wenn die folgende Meldung angezeigt wird, wählen Sie den Link aus, um den Anwendungsbereich in Produktkatalog-Management zu ändern.
4. Hängen Sie die JSON-Datei an, indem Sie auswählen **Anhänge** ( )-Symbol.
5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Und wählen Sie die Datei aus, die Sie importieren möchten.
   Versionierte Entitäten können in beliebiger Reihenfolge importiert werden. Wenn Sie jedoch viele versionierte Entitäten haben, die importiert werden müssen, muss die niedrigste Version der Entität vor höheren Versionen der Entität importiert werden.

   Hinweis:
   Wenn Sie Dateien in eine Zielinstanz importieren, importieren Sie die Dateien in einer bestimmten Reihenfolge, basierend auf dem Typ der Entität:

   a. Importieren Sie zuerst die exportierten Basisentitäten, z. B. Merkmale, Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit.
   b. Importieren Sie den Produktangebotskatalog, wenn Sie Produktangebote exportieren.
   c. Importieren Sie Servicespezifikationen, Produktspezifikationen und dann Produktangebote.
6. Schließen Sie das Fenster Anhänge, wenn die Datei hochgeladen wird.
7. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Alle Datensätze Laden** .
   Die Daten aus der importierten Datei werden geladen, und ein Fortschrittsfenster mit dem importierten Auftrag wird geöffnet.
8. Wählen Sie Aus **Führen Sie Eine Robuste Transformation Aus** , Und wählen Sie dann aus **Transformieren** Schaltfläche.
9. Wählen Sie im Fortschrittsfenster im Abschnitt nächste Schritte den Namen der importierten Datei aus, um die Ergebnisse anzuzeigen.
   Die importierten Daten werden in die richtigen Tabellen geladen.
10. Navigieren Sie zur Listenansicht Entität der Entität, die Sie importiert haben, um die importierten Daten zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an
- Zeigen Sie den Status des Importauftrags an

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

Zeigen Sie den Status des Importauftrags an

Überprüfen Sie den Status eines Importauftrags für Produktkatalog oder Preisgestaltungsentitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin für Katalogisitäten und sn_csm_price_pricelist_Administrator für Preisgestaltungsentitäten

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Produktkatalog oder Preismodul.
   - Navigieren Sie zu , um Produktkatalog-Entitäten zu überprüfen **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Katalogimport**an.
   - Navigieren Sie zu , um Preisgestaltungsentitäten zu überprüfen **Alle** > **Preisgestaltung** > **Importieren**an.
2. Wählen Sie die Links unter aus **Zugehörige Links** So zeigen Sie den Status des Importauftrags an:
   - Importsätze: Zeigen Sie die Importsätze für diesen Datensatz an.
   - Geladene Daten: Zeigen Sie die neu importierten Daten für Katalogentitäten in der Tabelle „Katalogimportdatenquelle“ [sn_prd_pm_catalog_Import_Data_Source] oder für Preisgestaltungsentitäten in den Bereitstellungstabellen „Preisgestaltungsdatenquelle“ [sn_csm_price_Import_Data_Source] oder „sn_csm_ctxrul_mgt_Import_Data_Source“ an.
   - Robuste Transformation ausführen: Wandelt einen geladenen Importsatz mithilfe einer robusten Transformation um.
   - Importprotokoll: Öffnet das Importprotokoll.

Zwischenspeicherung in Produktkatalog-Management

Die Produktkatalog-Management Die Anwendung verwendet Caching, um die Leistung der Anwenderoberfläche zu verbessern, wenn Service Desk-Mitarbeiter über den auf Produktkataloge und Produktangebote zugreifen Produktkonfigurator.

Übersicht

Der Produktangebotskatalog und die konfigurierbaren Produktangebote verfügen über hierarchische Strukturen, die bei der Verwendung häufiger Datenbankabruf erfordern. Zur Verbesserung der Leistung werden diese hierarchischen Strukturen zwischengespeichert, wenn Sie diese Funktionen veröffentlichen.

Wenn Sie als Produktkatalog-Administrator oder -Manager die folgenden Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot oder Produktangebotskatalog vornehmen, müssen Sie den zugehörigen Cache aktualisieren, damit Sie die soeben vorgenommenen Änderungen sofort sehen können:

- **Maßeinheit** (ME) in Produktangeboten: Obwohl Produktangebote nach der Veröffentlichung nicht geändert werden können, können Sie den Standard ändern **Maßeinheit** . Nach dem Aktualisieren der ME müssen Sie den Produktangebots-Cache aktualisieren.
- **Änderungen des Produktangebotskatalogs** – Wenn Sie die Hierarchien für Katalog in Kategorie oder Kategorie in Unterkategoriehierarchien ändern, müssen Sie den Produktangebotskatalog-Cache aktualisieren.

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

Details zum erneuten Generieren dieser Caches finden Sie unter Aktualisieren Sie einen Cache in Produktkatalog-Management.

Aktualisieren Sie einen Cache in Produktkatalog-Management

Generieren Sie den Cache, der Produktangeboten oder Produktangebotskatalogen zugeordnet ist, nach dem Ändern von erneut **Maßeinheit** In einem Produktangebot oder kategoriebezogenen Hierarchien in einem Produktangebotskatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, den Sie aktualisiert haben.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Zusätzliche Aktionen** Menü in der Datensatzüberschrift und wählen Sie aus **Konfigurations-JSON erneut generieren** .
   Das System aktualisiert den zugehörigen Cache für das Produktangebot oder den Produktangebotskatalog sofort. Sie können dann die Änderungen anzeigen, die Sie an vorgenommen haben **Maßeinheit** In einem Produktangebot oder im Produktangebotskatalog.

Konfigurieren der Bedarfsanalyse

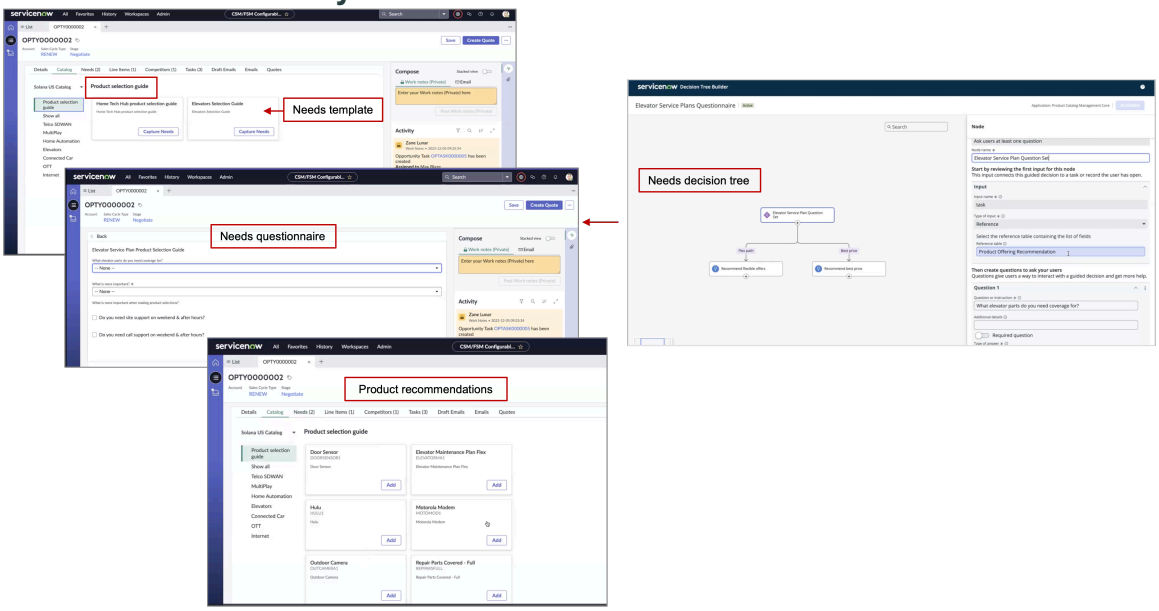
Als Produktkatalog-Administrator können Sie Bedarfsvorlagen erstellen, bei denen es sich um Fragebogen handelt, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um Produktangebote zu finden, die einem Lead oder einer Verkaufschance hinzugefügt werden können. Fragebogen fungieren als Produktauswahlleitfäden. Wenn Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kundeneingaben einen Fragebogen ausfüllen, erhalten sie Produktempfehlungen, die sie einem Lead oder einer Verkaufschance hinzufügen können.

Übersicht über Bedarfsanalyse

Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Lead in erstellen Lead Management Anwendung oder Verkaufschance in Opportunity-Management Anwendung wird im Produktkatalog ein Produktauswahlleitfaden angezeigt. Im Produktauswahlleitfaden sind die Bedarfsvorlagen aufgelistet, die Service Desk-Mitarbeiter auswählen können, um Produktangebotsempfehlungen zu erhalten.

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

Elemente der Bedarfsanalyse



Bedarfsvorlage

Produktauswahlleitfäden, die dem Produktkatalog zugeordnet sind, zeigen mindestens eine Bedarfsvorlage an. Jede Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen mit einer Reihe von geführten Fragen, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um Produktempfehlungen für einen Kunden zu erhalten. Jede Vorlage ist einer Bedarfsentscheidungsstruktur zugeordnet.

Entscheidungsstruktur erforderlich

Ein mehrstufiger, geführter Entscheidungsprozess, der dem Service Desk-Mitarbeiter eine Reihe von Fragen stellt. Sie verwenden den Entscheidungsstrukturgenerator, um die Entscheidungsstruktur zu erstellen und zu erstellen.die Entscheidungsstruktur definiert die Frageknoten, erwarteten Antworten, Verbindungspunkte, Entscheidungslogik und Anleitungen für Entscheidungspfade im Fragebogen.

Produktempfehlungen

Die für eine Verkaufschance oder einen Lead vorgeschlagenen Produktangebote basierend auf den Ergebnissen des Bedarfsfragebogens.

Arbeiten mit Entscheidungsstrukturen

Sie konfigurieren Entscheidungsstrukturen, indem Sie in Knoten hinzufügen, Pfade definieren und Anleitungen anhängen Decision Tree Builder. Dieses Tool ist eine Canvas zum Diagrammzeichnen der Basiselemente in einer Entscheidungsstruktur, z. B. die Frageknoten und Entscheidungspfade. Die Bedarfsanalyse bietet eine Standardanleitung, die Anleitung zur Produktangebotsempfehlung, die auf Informationen aus der Tabelle „Bedarfsbasierte Angebotsempfehlung“ [sn_prd_pm_Product_offering_Recommendation] verweist, während Sie die Frageknoten und Anleitungen in der Entscheidungsstruktur erstellen.

Bevor Sie Entscheidungsstrukturen für Bedarfsvorlagen erstellen, überprüfen Sie, wie Entscheidungsstrukturen funktionieren:

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

- Decision trees in Guided decision – Erlernen Sie die grundlegenden Elemente einer Entscheidungsstruktur, z. B. Knotentypen, Verknüpfungen von Eingaben in Knoten und Entscheidungsstrukturpfade.
- Example configuration of a decision tree – Überprüfen Sie eine BeispielEntscheidungsstruktur, einschließlich Vorbereitungen für die Erstellung einer Entscheidungsstruktur, um die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur zu verstehen.
- Answer types for questions – Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Arten von Antworten auf Fragen, z. B. Auswahl, Datum oder Ganzzahlen.

Einrichten der Bedarfsanalyse

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Bedarfsanalyse zu konfigurieren:

1. Erstellen Sie eine bedarfsbasierte Produktangebotsempfehlung.
2. Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage.
3. Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur.
4. Erstellen Sie eine Bedarfsvorlage, und legen Sie die Katalogbeziehung fest.

Erstellen Sie eine bedarfsbasierte Produktangebotsempfehlung

Legen Sie das Produktangebot fest, das als Produktempfehlung für eine Bedarfsvorlage verwendet werden soll.

Vorbereitungen

Produktangebote müssen definiert und veröffentlicht werden, bevor sie als Produktempfehlung festgelegt werden können.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Bedarfsbasierte Angebotsempfehlung** Und wählen Sie aus **Neu** .
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „neue bedarfsbasierte Angebotsempfehlung erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des empfohlenen Angebots, das dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird. Beispiel: „Flex empfehlen“ oder „Quad Play empfehlen“ Servicepaket.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Empfehlung. Beispiel: Flexible Angebote basierend auf den Kundenanforderungen empfehlen.
Produktangebot	Zu empfehlendes Produktangebot.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das ausgewählte Produktangebot ist als Produktangebotsempfehlung verfügbar und kann als Leitfadenknoten in einer Bedarfsentscheidungsstruktur ausgewählt werden.

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

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage.

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, die die Fragen definiert, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um die Kundenanforderungen zu bestimmen und Produktempfehlungen zu erhalten.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie vor dem Erstellen von Entscheidungsstrukturen die folgenden Informationen:

- Decision trees in Guided decision – Machen Sie sich mit den grundlegenden Elementen einer Entscheidungsstruktur vertraut, und machen Sie sich mit ihrer Funktionsweise vertraut, z. B. Knotentypen, Verknüpfungen von Eingaben in Knoten und Entscheidungsstrukturpfade.
- Example configuration of a decision tree – Gehen Sie sich eine BeispielEntscheidungsstruktur durch, einschließlich Vorbereitungen für die Erstellung einer Entscheidungsstruktur, um die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur zu verstehen.
- Answer types for questions – Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Arten von Antworten, z. B. Auswahl, Datum oder Ganzzahlen.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Entscheidungsstruktur** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Entscheidungsstruktur erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entscheidungsstruktur.
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung der Entscheidungsstruktur, die auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden angezeigt wird.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Entscheidungsstruktur. Die Beschreibung wird auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden angezeigt.
Titel	Name der Entscheidungsstruktur auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden.
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	Option, die ein- oder ausblendet **Schließen** Schaltfläche, die den Flow einer Entscheidungsstruktur während der Verkaufschance- oder Lead-Erstellung abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

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

4. Wählen Sie Aus **Speichern**
   Eine Entscheidungsstruktur mit dem in angegebenen Namen wird erstellt **Name** Feld.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur Verwenden Decision Tree Builder.

Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur

Definieren Sie mit die Entscheidungsstrukturfrageknoten, Entscheidungspfade und Anleitungen für jeden Entscheidungspfad Decision Tree Builder.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während Sie Ihre Entscheidungsstruktur erstellen, z. B. nachdem Sie einen Entscheidungsknoten oder einen Pfad hinzugefügt haben, speichern und schließen Sie den Entscheidungsstrukturdatensatz. Um die Arbeit an der Struktur fortzusetzen, navigieren Sie zur Liste Entscheidungsstrukturen, wählen Sie den Entscheidungsstrukturdatensatz aus, und öffnen Sie ihn im Entscheidungsstrukturgenerator, wie in den Schritten 1 bis 3 dieses Verfahrens beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Bedarf** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. Definieren Sie im Entscheidungsstrukturgenerator den Startknoten:
   a. Wählen Sie Aus **Neuer Knoten**
   b. In **Knotenname** Feld einen Namen für den Startknoten eingeben.
   c. In **Referenztabelle** Wählen Sie die Tabelle Produktangebotsempfehlung aus.
   d. Geben Sie die Frage ein, die der Service Desk-Mitarbeiter beantworten soll.
      Sie können die Frage obligatorisch machen, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Und geben Sie weitere Details in ein **Zusätzliche Details** Feld.
   e. Wählen Sie den Typ der Antwort für Ihre Frage aus.
      Eine Beschreibung der Antworttypen finden Sie unter Answer types for questions .
   f. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Fragen hinzu.
   g. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen.**
5. Setzen Sie die Erstellung Ihrer Entscheidungsstruktur im Entscheidungsstrukturgenerator fort.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Bedarfsvorlage, und legen Sie die Katalogbeziehung fest.

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

Erstellen Sie eine Bedarfsvorlage, und legen Sie die Katalogbeziehung fest

Definieren Sie eine Bedarfsvorlage für eine Entscheidungsstruktur, und ordnen Sie die Vorlage dem Produktkatalog zu, zu dem sie gehört.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste**  Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Bedarfsvorlage** Und wählen Sie aus **Neu** .
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie Eine Neue Bedarfsvorlage

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die die Bedarfsvorlage identifiziert.
Name	Name der Bedarfsvorlage, z. B. Auswahlleitfaden für technische Produkte.
Entscheidungsstruktur	Name der Entscheidungsstruktur, die den Fragebogen zur Bestimmung der Produktanforderungen des Kunden enthält.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Bedarfsvorlage.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Bedarfsvorlage wirksam wird und im Produktauswahlkatalog aufgeführt wird.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Bedarfsvorlage nicht mehr gültig und nicht im Produktauswahlkatalog aufgeführt ist.
Status	Phase der Bedarfsvorlage: ○ Entwurf: Anfangsstatus der Bedarfsvorlage. Die Vorlage wurde noch nicht veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Vorlage wurde veröffentlicht. Nachdem eine Vorlage veröffentlicht wurde, können Sie sie aktualisieren oder löschen.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte Bedarfsvorlagenbeziehung wird geöffnet. Die Bedarfsvorlage wird auch in der Liste Bedarfsvorlage aufgeführt.
4. Legen Sie auf der Registerkarte Bedarfsvorlagenbeziehung die Katalogbeziehung fest.
   a. Wählen Sie Aus **Neu** , Wodurch das Formular neue Bedarfsvorlage erstellen geöffnet wird.
   b. In **Katalog** Feld den veröffentlichten Produktangebotskatalog auswählen, zu dem diese Bedarfsvorlage gehört.

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

c. Wählen Sie **Speichern**.
Der ausgewählte Katalogname wird unter aufgeführt **Katalog** Feld im Abschnitt „Bedarfsvorlagenbeziehungen“.

5. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um den angegebenen Katalog im Produktauswahlleitfaden verfügbar zu machen.

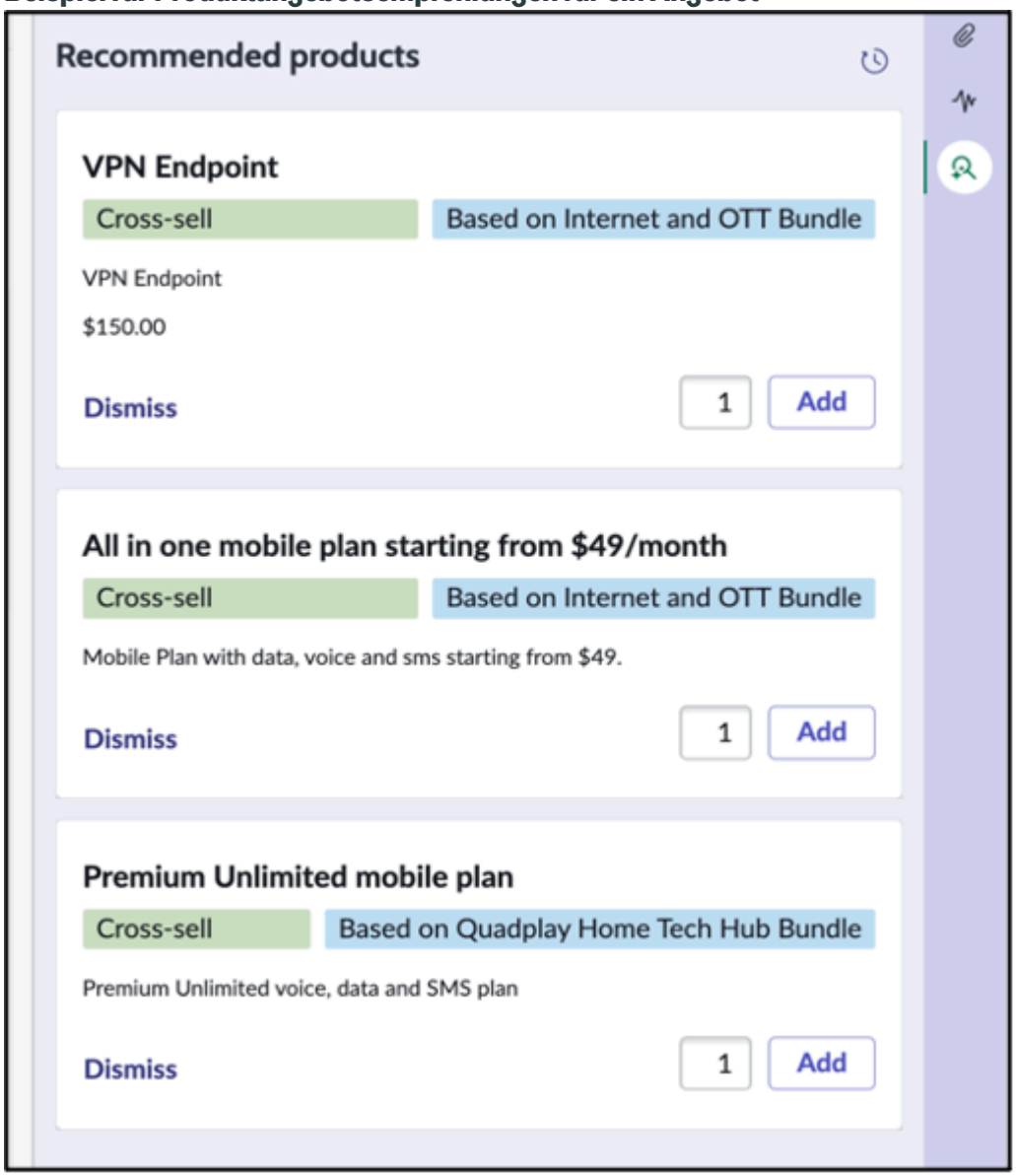
Konfigurieren von Produktangebotsempfehlungen

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie Produktangebotsempfehlungen erstellen, die Service Desk-Mitarbeiter zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten verwenden können.

Produktangebotsempfehlungen stellen Ihren Vertriebsmitarbeitern relevante Produkte zur Verfügung, um vorhandene Artikel in Angeboten zu ergänzen oder zu ergänzen. Die Empfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich von angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Angebotsentwurf aktualisieren. Produktangebotsempfehlungen ermöglichen es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, relevante Elemente schnell zu finden und ihren Angeboten hinzuzufügen.

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

Beispiel für Produktangebotsempfehlungen für ein Angebot



Als Katalogadministrator oder -Manager konfigurieren Sie Produktempfehlungen, indem Sie die Quellproduktangebote, die Art der Empfehlung und das zugehörige empfohlene Produkt identifizieren. Es gibt zwei Arten von Produktempfehlungen:

- Upselling: Eine aktualisierte oder erweiterte Version eines Produkts im Angebot.
- Cross-Selling: Ein zugehöriges Produkt, das ein Produkt im Angebot ergänzt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Produktempfehlungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Produktangebotsempfehlung.

Erstellen Sie eine Produktangebotsempfehlung

Erstellen Sie Produktangebotsempfehlungen, die von Ihren Vertriebsmitarbeitern zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten verwendet werden können.

Vorbereitungen
Überprüfen Sie die Produktangebote, die Ihre Vertriebsmitarbeiter Angeboten hinzufügen können, und bestimmen Sie dann die ergänzenden und ergänzenden Produkte, die für das Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte für diese Produkte empfohlen werden

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

können. Die Quellproduktangebote und auch die empfohlenen Produktangebote müssen im Produktkatalog veröffentlicht werden.

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Empfehlungen** > **Produktangebotsempfehlungen** Und wählen Sie aus **Neu** . Füllen Sie das Formular aus.

Erstellen Sie Eine Neue Produktangebotsempfehlung

Feld	Beschreibung
Quellproduktangebot	Produkt, für das ein empfohlenes Produktangebot definiert werden soll. Das Quellprodukt kann ein einfaches oder komplexes Produkt sein. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Produktangebote aus.
Empfohlenes Produktangebot	Produkt, das für das Quellproduktangebot empfohlen wird. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Produktangebote aus.
Typ	Option, die den Typ der Empfehlung angibt: ○ Upselling: Empfehlung für ein Upgrade oder eine Verbesserung des Quellprodukts, z. B. eine bessere oder größere Version eines Produkts. ○ Cross-Selling: Empfehlung für den Kauf eines Produkts, das sich auf das Quellprodukt bezieht, sich aber vom Quellprodukt unterscheidet.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Empfehlung aktiv ist und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird, wenn sie Angebote und Angebotspositionen hinzufügen oder aktualisieren. Deaktivieren Sie diese Option, um die Produktangebotsempfehlung zu deaktivieren.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge bestimmt, in der die Empfehlung im kontextbezogenen Seitenbereich von angezeigt wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Angebotsempfehlung.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Produktempfehlungskarte für das Produkt wird Ihren Service Desk-Mitarbeitern angezeigt, wenn sie ein Angebot aktualisieren, das das Quellproduktangebot für diese Empfehlung enthält. Weitere Informationen dazu, wie Vertriebsmitarbeiter Produktangebotsempfehlungen verwenden, finden Sie unter Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab.

Automatische Übersetzung

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

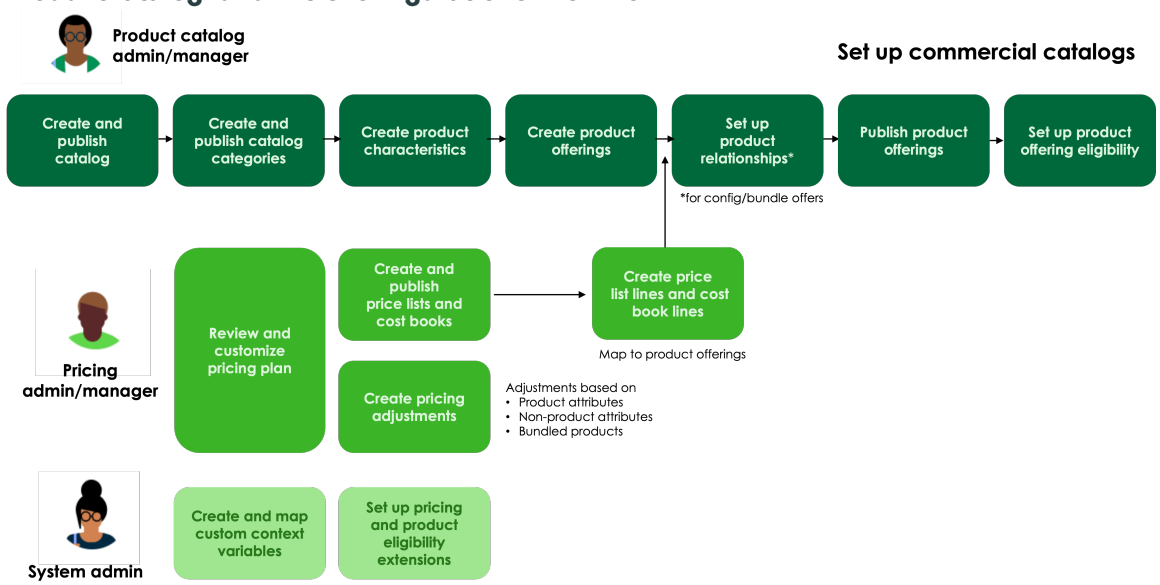
Produktpreise werden konfiguriert

Verwenden Sie Pricing Management Anwendung zum Erstellen von Preislisten und Preislistenpositionen, Definieren von Preisanpassungen und Verwalten anderer Funktionen, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern verwendet, wenn Sie Verkaufschancen, Angebote und Kundenaufträge in erstellen Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Preiskonfigurationsübersicht

Als Preisadministrator oder Preismanager führen Sie verschiedene Konfigurationsaufgaben durch und arbeiten mit Ihrem Produktkatalog-Administrator und Produktkatalog-Manager zusammen, um die Preise für Produkte und Services einzurichten, die von Ihrer Organisation verkauft werden. Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Preiskonfigurationsaufgaben und wie sie darin enthalten sind Produktkatalog- und Produktangebotskonfiguration . Sie können auch mit Ihrem Administrator zusammenarbeiten, um bestimmte Preisfunktionen zu erweitern, z. B. die Einrichtung von Preiserweiterungspunkten, um auf Preisinformationen aus externen Quellen zuzugreifen.

Produktkatalog- und Preiskonfigurations-Workflow



Ab Release Mai 2024 von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anwendungen können Sie verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zum Konfigurieren der Produktpreise.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben.

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Pricing Management installieren	Installieren Sie Pricing Management Anwendung (sn_csm_Pricing), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.
Konfigurierbare Preispläne	Passen Sie den mit bereitgestellten Standardpreisplan an Pricing Management. Sie können die Reihenfolge der Schritte hinzufügen, ändern oder löschen, in denen

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

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	Preisberechnungen und -Anpassungen ausgeführt werden, um die Produktangebotspreise zu bestimmen.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste	Definieren Sie eine Preisliste, die grundlegende Preisfunktionen identifiziert, z. B. die verwendete Währung oder das Kundenkonto, für das die Preisliste gilt.
Erstellen Sie eine Preislistenposition	Fügen Sie einer Preisliste Einzelposten hinzu. Eine Preislistenposition identifiziert den Listenpreis für ein Produktangebot.
Kopieren Sie eine Preisliste	Duplizieren Sie eine veröffentlichte Preisliste und die zugehörigen Preislistenpositionen, Attributanpassungen und Entscheidungstabellen.
Steuert die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Position	Geben Sie die Bedingungen an, die steuern, wann eine Standardpreisliste für eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung verwendet wird, indem Sie die Standardpreisliste verwenden.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine auf Produktattributen basierende Preisanpassung	Definieren Sie Preisanpassungen basierend auf bestimmten Produktmerkmalen.
Erstellen und veröffentlichen Sie ein Kostenbuch	Erstellen Sie ein Kostenbuch, das die Währung der Stückkosten identifiziert, die für eine Reihe von Produktangeboten definiert sind.
Erstellen Sie eine Kostenbuchposition	Fügen Sie einem Kostenbuch Einzelposten hinzu. Eine Kostenbuchposition definiert die Stückkosten für ein Produktangebot. Diese Funktion wird in verwendet Angebotsmanagement, Der Stückkosten verwendet, um Kostenspannen für Produkte in Verkaufsangeboten bereitzustellen.
Kopieren Sie ein Kostenbuch	Duplizieren Sie ein Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen.
Steuern Sie das Standardkostenbuch für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile	Legen Sie das Standardkostenbuch fest, das Ihren Vertriebsmitarbeitern im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile für angezeigt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung mithilfe der Standardmatrix für Kostenbücher.
Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute	Definieren Sie Preisanpassungen für Produkte basierend auf nicht-Produktmerkmalen wie Versandpostleitzahl, Standort, Vertriebskanal oder Account-Segment, indem Sie die Standardpreisanpassungsmatrix verwenden.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine kostenbasierte Attributanpassung	Definieren Sie kostenbasierte Attributanpassungen für eine Kostenbuchposition oder ein Produktangebot.
Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte	Definieren Sie die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote in einem gebündelten Produkt mithilfe der Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix.
Erstellen Sie eine Matrixversion	Erstellen Sie eine Version einer veröffentlichten Preismatrix, wenn Sie die Matrix aktualisieren müssen, z.

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

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	B. um eine in der Preismatrix verwendete Kontextvariable hinzuzufügen oder zu löschen.
Legen Sie Eigenschaften fest, um die Preisverarbeitung zu steuern	Verwalten Sie die Verarbeitung von Preisfunktionen, z. B. wie bestimmte Preisberechnungen vorgenommen werden.
Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable	Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Variable, die ein Attribut darstellt, das in einer Preisgestaltungsmatrix verwendet werden kann, z. B. zum Erstellen einer nicht produktbezogenen Attributanpassung.
Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu	Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Preiskontextvariable einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management	Wenden Sie Preiserweiterungspunkte an, um Preisinformationen aus externen Quellen zu verwenden, oder erweitern Sie die Logik der Preisgestaltungsengine hinsichtlich der Berechnung von Listenpreisen oder Anpassungen.
Exportieren und importieren Sie Preisentitäten	Exportieren und importieren Sie Preisentitäten zwischen ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz heraufstufen.

Pricing Management installieren

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Preismanagement Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Pricing Management installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Pricing Management installierte Komponenten.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung „Preismanagement“ (sn_csm_Pricing) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

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

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste

Erstellen Sie eine Preisliste, die die Preise für Produkte und Services in definiert Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verschiedene Arten von Preislisten für Ihre Organisation erstellen, z. B. Preislisten, die auf einer Standardwährung basieren, oder Preislisten, die auf einem bestimmten Kundenaccount basieren. Die erste Preisliste, die Sie für eine angegebene Währung erstellen, wird automatisch als Standardpreisliste festgelegt. Wenn Sie eine Standardpreisliste erstellen, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum vor dem aktuellen Datum liegen. Wenn Sie die Preisliste nicht als Standard verwenden möchten, deaktivieren Sie die Option **Standard** Option.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preise** > **Preislisten.**
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

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

Erstellen Sie Eine Neue Preisliste

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die die Preisliste identifiziert.
Name	Name der Preisliste.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Preislistennamen. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie ihn bearbeiten, um jeden branchenspezifischen Produktcode darzustellen.
Währung	Währung der Preisliste, z. B. USD für US-Dollar.
Account	Optional. Account des Kunden, für den diese Preisliste gilt.
Standard	Option zum Festlegen dieser Preisliste als Standardpreisliste mit der angegebenen Währung oder für den angegebenen Account.
Vertriebsvereinbarung	Wenn Sie verwenden Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung und Vertriebsvereinbarung wurden von einem Service Desk-Mitarbeiter erstellt, der eindeutigen vom System zugewiesenen Nummer, die die Vertriebsvereinbarung identifiziert, die dieser Preisliste zugeordnet ist.
Beschreibung	Beschreibung der Preisliste.
Status	Phase der Preisliste: ○ Entwurf: Anfangsstatus der Preisliste. Informationen werden der Preisliste noch hinzugefügt und wurden noch nicht im Katalog veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Die Preisliste wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem eine Preisliste veröffentlicht wurde, können Sie sie aktualisieren, löschen, stilllegen oder archivieren. ○ Stillgelegt: Preisliste wurde stillgelegt und ist nicht mehr aktiv. Die Preisliste und ihre Preislistenpositionen können nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Die Preisliste wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. **Hinweis:** Eine Standardpreisliste kann nicht gelöscht, stillgelegt oder archiviert werden.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der die Preisliste gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol aus Um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** . **Hinweis:** Wenn dies eine Standardpreisliste ist, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum sein, das vor dem aktuellen Datum liegt.
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit der Preisliste. Wählen Sie das Kalendersymbol aus Um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** . Nach der Endzeit ist die Preisliste nicht mehr aktiv.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn dies eine Standardpreisliste ist, wird das Enddatum ignoriert.
Externe ID	Externe ID für Preisliste aus dem System einer Drittpartei. Wird angezeigt, wenn eine Preisliste von einer Drittpartei verwendet wird.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Preisliste befindet sich im Status Entwurf.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Preislistenstatus ändert sich in veröffentlicht. Die Registerkarte Preislistenpositionen wird geöffnet, um eine Preislistenposition zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Preislistenposition Für die Preisliste.

Erstellen Sie eine Preislistenposition

Erstellen Sie eine Preislistenposition, und ordnen Sie sie einem Produktangebot zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preislisten** Und wählen Sie die Preisliste aus, der Sie die Preislistenposition hinzufügen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Preislistenpositionen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Preislistenposition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer für die Preislistenposition.
Preisliste	Name der Preisliste.
Produktangebot	Produkt, dem diese Preisliste zugeordnet ist.
Maßeinheit	Maßeinheit für das Produkt.
Listenpreis	Der für das Produktangebot festgelegte Preis ist der volle Preis, für den ein Produkt oder Service verkauft wird, ohne dass Rabatte oder Werbeaktionen angewendet werden.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der die Preislistenposition gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Enddatum und -Uhrzeit, zu der die Preislistenposition nicht mehr gültig ist. Nach diesem Zeitraum ist die Preislistenposition nicht mehr aktiv. Wählen Sie das

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

Feld	Beschreibung
	Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Preisgestaltungsmethode	Typ des bei der Erstellung des Produktangebots ausgewählten Preises: ○ Wiederkehrend: Zahlungsgebühr, die in bestimmten Intervallen anfällt. ○ Nicht wiederkehrend: Einmalige Zahlungsgebühr.
Periodizität	Häufigkeit der wiederkehrenden Preisgestaltung: ○ Monatlich ○ Jährlich
Externe ID	Externe ID für Preislistenposition. Wird angezeigt, wenn eine Preislistenposition aus einem Drittparteisystem verwendet wird.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurierbare Preispläne

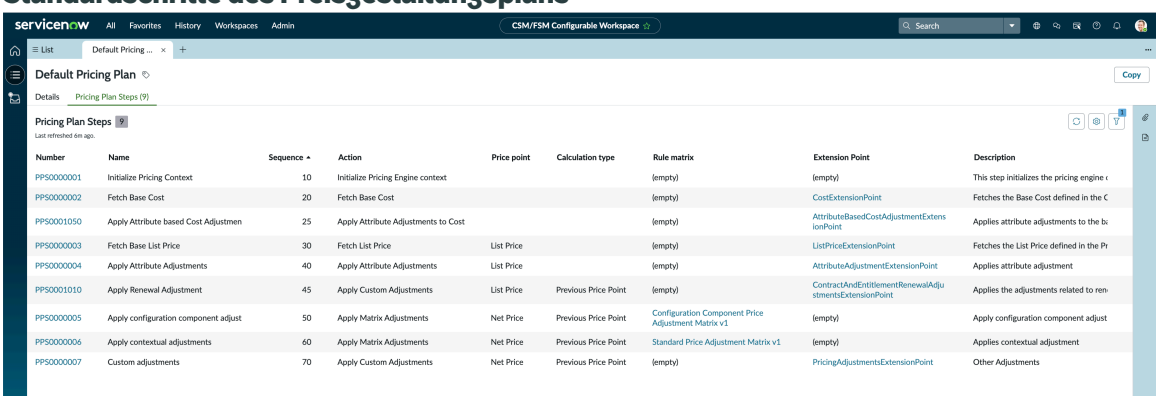
Pricing Management Stellt einen Standardpreisplan bereit, der die Reihenfolge der Schritte definiert, in denen Preisberechnungen und -Anpassungen zur Bestimmung der endgültigen Produktpreise angewendet werden.

Funktionsweise des Preisplans

Der Standardpreisplan ist ein aktiver, veröffentlichter Plan, der ab Release vom November 2024 automatisch implementiert wird. Sie können den Standardplan verwenden oder den Standardplan kopieren und anpassen, indem Sie die Preisschritte hinzufügen oder ändern, um ihn an Ihre Organisation anzupassen. Sie können nur einen aktiven Preisplan pro Domäne haben.

Hinweis:
Die Pricing Management Release v13.0 bietet einen Standardpreisplan, der einen neuen Schritt umfasst: Attributbasierte Kostenanpassung anwenden. Wenn Sie einen anwenderdefinierten Preisplan aus einem früheren Release verwendet haben, überprüfen Sie den Standardpreisplan, der sich nach dem Upgrade auf das Release v13.0 im Status „außer Kraft gesetzt“ befindet. Legen Sie fest, ob Sie den Standardplan veröffentlichen oder den Standardpreisplan an Ihre Anforderungen anpassen möchten, und veröffentlichen Sie dann den zu verwendenden anwenderdefinierten Plan.

Standardschritte des Preisgestaltungsplans



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

Der Standardplan besteht aus grundlegenden Preisschritten, in denen bestimmte Aktionen zur Berechnung der Produktangebotspreise ausgeführt werden.

Preisgestaltungsschritte

Schritt	Aktion
Preisgestaltungskontext initialisieren	Startet den Kontext der Preisgestaltungsengine. Das System sammelt Basisdaten, die für nachfolgende Berechnungsschritte erforderlich sind. Beispielsweise löst das System Kontextvariablen-Werte auf, initialisiert den Preisgestaltungscache und führt eine grundlegende Validierung der Anforderungsnutzlasten durch.
Basiskosten abrufen	Kosten von abrufen Kostenbuch , Wenn Ihre Organisation Kostenbücher in verwendet Angebotsmanagement.
Attributbasierte Kostenanpassungen anwenden	Wenden Sie Anpassungen auf die Kosten basierend auf Produktangebotsmerkmalen an.
Basislistenpreis abrufen	Ruft den Listenpreis für alle angeforderten Produkte basierend auf ab Preisliste , Maßeinheit und Daten, die der Preisgestaltungs-API bereitgestellt werden.
Attributanpassungen anwenden	Attributanpassungen basierend auf den ausgewählten Produktmerkmalen anwenden.
Verlängerungsanpassung anwenden	Wenden Sie eine Verlängerungsanpassung für Verträge an. Dieser Schritt bestimmt, ob ein Markup- oder Markdown-Wert, entweder ein Prozentsatz oder ein bestimmter Betrag, z. B. eine Preiserhöhung für Vertragsverlängerung, berechnet und angewendet werden soll. **Hinweis:** • Nachfolgende Schritte zur Preisanpassung im Preisplan werden nach diesem Anpassungsschritt für die Verlängerung nicht angewendet. • Sie können diesen Schritt in einem anwenderdefinierten Preisplan ändern oder entfernen. Sie können auch die Bedingungen für die Ausführung nachfolgender Schritte nach dem Anpassungsschritt für die Verlängerung ändern. Details zum Ändern von Bedingungen für einen bestimmten Schritt finden Sie unter Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn.
Wenden Sie die Anpassung der Konfigurationskomponente an	Wenden Sie Anpassungen wie in der Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix für untergeordnete Produktangebote an, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt sind.

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

Preisgestaltungsschritte (Fortsetzung)

Schritt	Aktion
Kontextbezogene Anpassungen anwenden	Wenden Sie Anpassungen wie in der Standardpreisanpassungsmatrix für Produktangebote basierend auf nicht-Produktmerkmalen wie Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl an.
Anwenderdefinierte Anpassungen	Wenden Sie anwenderdefinierte Anpassungen an, wenn sie mit PricingAdjustmentExtensionPoint implementiert werden, um Anpassungen aus einem anderen System abzurufen oder für Anpassungen, die nicht über eine Preismatrix unterstützt werden können.

Für Anpassungen der Konfigurationskomponente, kontextbezogene Anpassungen und anwenderdefinierte Anpassungen, die **Preispunkt** Und **Berechnungstyp** Werte in einem Schritt bestimmen, wie mehrere Preisanpassungen berechnet werden:

- **Preispunkt** : Der Preis für ein Produkt oder einen Service, der nach der Ausführung des Schritts berechnet wird, entweder Listenpreis oder Nettopreis.
- **Berechnungstyp** : Methode zur Bewertung der Auswirkung der Anpassung bei jedem Schritt. Die Anpassung wird entweder auf den vorherigen Preispunkt oder den Rollierenden Preis angewendet.
  - Wenn der Berechnungstyp „vorheriger Preispunkt“ und der Preispunkt „Nettopreis“ ist, ist der vorherige Preispunkt „Listenpreis“. Die Anpassung wird auf den Listenpreis angewendet.
  - Wenn der Berechnungstyp „Rollierend“ ist, basiert die berechnete Anpassung auf der Ausgabe des vorherigen Schritts.

Beispiel für Preisplanberechnungen

Das folgende Beispiel zeigt, wie mehrere Preisanpassungen in einem Preisplan berechnet und auf ein Türsensorprodukt angewendet werden. Der Türsensor ist Teil des gebündelten Produkts „Heimautomatisierung“, das an Boxeo, einen Kunden in Kalifornien, verkauft wird. Der Preis des Türsensors basiert auf der Preisliste für Boxeo.

Preisplanberechnungen für ein Produkt

Pricing Plan Step	Data Input	Data Output	Adjustment (Previous price point*)	Adjustment (Rolling)
Initialize pricing engine	-	-	-	-
Fetch list price	$18 (Boxeo Price List)	$18	-	-
Apply attribute adjustments	$2 (Door sensor doesn't have any characteristic options)	$20	-	-
Apply configuration component adjustments	20% markdown (Discount as part of a bundle)	$16	$4 (Applied on list price)	$4 (Applied on output of previous step)
Apply contextual adjustments	10% markdown (Customer located in CA)	$14/$14.40	$2 (Applied on list price)	$1.60 (Applied on output of previous step)
	Final price after discount		**$14**	**$14.40**

* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

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

Preisgestaltungsplan anpassen

Der Standardpreisplan ist festgelegt, um die Standardpreislogik beizubehalten. Sie können den Standardplan kopieren und nach Bedarf Schritte für Ihre Organisation hinzufügen oder ändern. Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, veröffentlichen Sie die Kopie, sodass sie zum aktiven Plan wird. Bei Bedarf können Sie den Standardplan jederzeit wiederherstellen, indem Sie den Standardplan veröffentlichen.

Führen Sie als Preisadministrator oder -Manager die folgenden Schritte aus, um einen anwenderdefinierten Preisplan zu definieren:

- Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan (Standardplan kopieren).
- Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn. In Ihrem konfigurierbaren Preisplan können Sie einen oder mehrere Preisschritte für Preisanpassungen hinzufügen, einschließlich Bedingungen für die Ausführung des Schritts. Sie können bei Bedarf auch die Reihenfolge der Anpassungsschritte ändern.
- Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt, Falls erforderlich.

Wenn Sie Preisschritte hinzufügen oder ändern, validiert das System Ihre Einträge, z. B. Sequenznummer, Preispunkt und Berechnungstyp. Wenn Sie die Schritte hinzugefügt oder geändert haben, veröffentlichen Sie den konfigurierbaren Preisplan, um ihn zu aktivieren. Der frühere aktive Plan wird stillgelegt.

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan, indem Sie den in bereitgestellten Standardpreisplan kopieren Pricing Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**an.
3. Wählen Sie den Standardpreisplan aus, und wählen Sie aus **Kopieren** .
   Die Kopie des Standardpreisplans wird in einer neuen Registerkarte im Status Entwurf geöffnet.
4. Geben Sie die Preisplandetails an:
   a. Geben Sie ein **Name** Des Preisplans.
   b. Wenn Preisanpassungen nach Preisüberschreibungen angewendet werden sollen, wählen Sie aus **Wenden Sie Anpassungen nach der Preisüberschreibung an** Option.
   Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle verbleibenden Preisschritte ausgeführt, nachdem das System eine Preisüberschreibung angewendet hat. Wenn Sie diese Option nicht auswählen, werden alle Preisschritte, die nach der Anwendung der Preisüberschreibung geplant sind, nicht ausgeführt.
   c. Geben Sie einen neuen ein **Beschreibung** Für den anwenderdefinierten Preisplan.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der konfigurierbare Preisplan wird mit erstellt **Name** Die Sie angegeben haben.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn.

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

Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn

Fügen Sie einem konfigurierbaren Preisplan einen Preisplanschritt hinzu, der entweder eine Preismatrix oder eine anwenderdefinierte Anpassung mithilfe des Preiserweiterungspunkts anwendet. Sie können auch bestimmte Elemente in einem vorhandenen Schritt ändern, z. B. die Reihenfolge oder den Typ der verwendeten Matrix, und Bedingungen für die Ausführung des Schritts angeben.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan.

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Preisplanschritt nur hinzufügen oder ändern, wenn sich der konfigurierbare Preisplan im Status Entwurf befindet.

Hinweis:
Die folgenden Schritte in allen Preisplänen sind behoben und können nicht geändert werden:

- Preisgestaltungskontext initialisieren
- Basiskosten abrufen
- Basislistenpreis abrufen
- Attributanpassungen anwenden

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**an.
3. Wählen Sie den konfigurierbaren Preisplan aus, dem Schritte hinzugefügt oder geändert werden.
4. Wählen Sie im Preisplan die Registerkarte Preisgestaltungsplanschritte aus.
   - Um einen Schritt hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen Schritt zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Schrittnummer aus. Informationen zum Löschen eines Preisanpassungsschritts finden Sie unter Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt.
5. Füllen Sie bestimmte Felder im Formular aus, oder ändern Sie sie.

Schritt des Preisgestaltungsplans

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für den Preisgestaltungsplan-Schritt.
Name	Name des hinzuzufügenden Schritts.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Schritts.
Preispunkt	Verkaufspreis für ein Produkt oder einen Service. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Listenpreis: Standardverkaufspreis, der vor Preisanpassungen angewendet werden soll. ○ Nettopreis: Endgültiger Preis für Kunden, nachdem vordefinierte oder ausgehandelte Anpassungen subtrahiert wurden.
Berechnungstyp	Option zum Bewerten des Ergebnisses der Anpassung bei jedem Schritt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Vorheriger Preispunkt: Wenn der Preispunkt Nettopreis ist, ist der vorherige Preispunkt Listenpreis. Die Anpassung wird auf den Listenpreis angewendet. ○ Rollierend: Wenn mehrere Anpassungen vorhanden sind, wenden Sie die nachfolgende Anpassung auf den Preis an, der sich aus der vorherigen Anpassung ergibt, um den endgültigen Nettopreis zu berechnen.
Sequenz	Zahlenwert, der die Reihenfolge angibt, in der der Schritt angewendet werden soll. Wenn Sie beispielsweise einen Schritt zwischen zwei vorhandenen Schritten mit den Sequenznummern 40 bzw. 50 hinzufügen, können Sie die Sequenznummer 45 für den Schritt eingeben.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Schrittnamen des Preisplans.
Aktion	Option, die den Typ der Preisanpassung angibt, die im Schritt ausgeführt werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Matrixanpassungen anwenden: Führen Sie eine Preismatrix aus. ○ Anwenderdefinierte Anpassungen anwenden: Führen Sie eine anwenderdefinierte Preisanpassung mit PricingAdjustmentsExtensionPoint aus.
Regelmatrix	Option, die angezeigt wird, wenn Sie die Aktion Matrixanpassungen anwenden ausgewählt haben. Wählen Sie die anzuwendende Preismatrix aus: ○ Matrix Zur Preisanpassung Der Konfigurationskomponente : Verwenden Sie diese Matrix, um die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote festzulegen, die unter einem

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

Feld	Beschreibung
	übergeordneten Produktangebot gebündelt sind. ○ Standardpreisanpassungsmatrix : Verwenden Sie diese Matrix, um eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf nicht-Produktmerkmalen festzulegen, z. B. Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl. Sie können im Schritt den Regelmatrix-Link auswählen, um die Matrix zu definieren.
Preisgestaltungsplan	Name des konfigurierbaren Preisplans.
Erweiterungspunkt	Option, die PricingAdjustmentsExtensionPoint anzeigt, wenn Sie die Aktion Anwenderdefinierte Anpassungen anwenden ausgewählt haben.

6. Geben Sie gegebenenfalls bestimmte Bedingungen für die Ausführung des Schritts an.

Hinweis:
Alle Bedingungen, die nicht erfüllt sind, werden ignoriert.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Um mit dem Hinzufügen oder Ändern von Schritten fortzufahren, wiederholen Sie die Schritte 4 bis 7. Informationen zum Entfernen eines Schritts finden Sie unter Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt.
9. Wenn Sie mit dem Hinzufügen oder Ändern von Schritten fertig sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen** . Der konfigurierbare Plan wird zum aktiven Preisplan, und der frühere aktive Plan wird außer Kraft gesetzt.

Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt

Entfernen Sie einen Preisschritt aus einem konfigurierbaren Preisplan, wenn sich der Plan im Status Entwurf befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**an.
3. Wählen Sie den konfigurierbaren Preisplan aus, der geändert werden soll.
4. Wählen Sie im Preisplan die Registerkarte Preisgestaltungsplanschritte aus, und wählen Sie dann die zu löschende Schrittnummer aus.
5. Wählen Sie im Menü weitere Aktionen die Option aus **Löschen** , Und bestätigen Sie, dass Sie den Schritt löschen möchten.
   Der Schritt wird aus dem Preisplan entfernt.

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

Kopieren Sie eine Preisliste

Duplizieren Sie eine veröffentlichte Preisliste und die zugehörigen Preislistenpositionen, Attributanpassungen und Entscheidungstabellen. Sie können eine Preisliste kopieren, bei Bedarf die Preise in der kopierten Preisliste aktualisieren und dann veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preislisten**an.
3. Wählen Sie die veröffentlichte Preisliste aus, die kopiert werden soll, und wählen Sie sie aus **Kopieren** .
   Der Status ändert sich in „Kopieren in Bearbeitung“, und eine Meldung zeigt an, dass die Kopie gestartet wird. Sie können die Preisliste, Preislistenpositionen, Attributanpassungen und zugehörige Entscheidungstabellen während des Kopiervorgangs nicht bearbeiten. Jede Preislistenposition und die anderen zugehörigen Preisfunktionen werden asynchron kopiert. Während des Kopiervorgangs können Sie die Seite aktualisieren, um die kopierten Elemente anzuzeigen. Wenn der Kopiervorgang abgeschlossen ist, geschieht Folgendes:
   - Die kopierte Preisliste ist im Status Entwurf verfügbar und wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
   - Alle Fehler, die während des Kopiervorgangs aufgetreten sind, z. B. eine Preislistenposition wurde nicht kopiert, werden in einer Nachricht in der kopierten Preisliste angezeigt.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn sich die Preislistenkopie im Status Entwurf befindet, können Sie Preislistenpositionen hinzufügen oder ändern oder die Preisliste löschen. Wenn Sie die Aktualisierung der kopierten Preisliste abgeschlossen haben, können Sie sie veröffentlichen, damit sie verwendet werden kann.

Steuert die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Position

Definieren Sie die Standardpreisliste, die Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern im Transaktionsheader oder in der Kopfzeile angezeigt wird, mithilfe der Standardpreisliste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Basissysteme basiert die verwendete Standardpreisliste auf dem Transaktions-Header. Wenn beispielsweise eine Vertriebsvereinbarung im Transaktionsheader ausgefüllt wird, wird die Preisliste der Vertriebsvereinbarung als Standard verwendet. Wenn ein Kundenaccount in einem Transaktions-Header ausgefüllt wird und eine gültige Account-basierte Preisliste vorhanden ist, wird der Header standardmäßig auf die Account-basierte Preisliste gesetzt. Wenn keine Account-basierte Preisliste vorhanden ist, wird die standardmäßige währungsbasierte Preisliste verwendet.

Sie können die Standardauswahllogik für Preislisten mithilfe der Standardzuordnungsmatrix für Preislisten ändern.

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option Preisliste Standardmatrix.
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die Standardmatrix der Preisliste wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen für die Anzeige der Standardpreisliste im Header an.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel für die Anzeige der Standardpreisliste fest:
   a. In **Header-Preislistentyp** Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die Spalte aus **Bearbeiten** Symbol zum Hinzufügen der anzuwendenden Preislisten, z. B. eine Account-basierte Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.
   b. Wählen Sie im Abschnitt Bedingung die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe aus, z. B. **Account** Und wählen Sie die Bedingung aus, um sie zu aktivieren.
   d. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Header-Preislistentyp** Spalte und wählen Sie die anzuwendende Preisliste aus, z. B. eine Account-basierte Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Überprüfen Sie **Validierungsstatus** Und **Validierungsnachricht** Spalten, um festzustellen, ob obligatorische Eingaben oder Ausgaben oder erforderliche Informationen fehlen. Wenn ja, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Die Standardpreisliste ist für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie am Transaktionsheader für Verkaufschancen, Angebote oder Aufträge arbeiten oder an der Transaktionsposition arbeiten, z. B. einer Angebotsposition oder Auftragsposition.

Erstellen und veröffentlichen Sie ein Kostenbuch

Erstellen Sie ein Kostenbuch, das die Stückkosten für Produkte und Services in definiert Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kostenbücher erstellen, die die Stückkosten für einen Satz von Produkten und eine bestimmte Währung definieren. Pro Währung ist jedoch nur ein Kostenbuch zulässig.

Sie können mehrere Kostenbücher für eine bestimmte Währung erstellen, aber das erste Kostenbuch, das Sie für eine bestimmte Währung erstellen, wird automatisch als Standardkostenbuch festgelegt. Wenn Sie das erste Kostenbuch nicht als Standard verwenden möchten, deaktivieren Sie die Option **Standard** Option. Wenn Sie ein Standardkostenbuch erstellen, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum vor dem aktuellen Datum liegen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preise** > **Kostenbücher**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preise – Kostenbücher die Option aus **Neu** .

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

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Erstellen Sie Ein Neues Kostenbuch

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die das Kostenbuch identifiziert.
Name	Name des Kostenbuchs, z. B. Standardkostenbuch.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Kostenbuchnamen. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie ihn bearbeiten, um einen branchenspezifischen Code darzustellen.
Währung	Währung des Kostenbuchs, z. B. USD für US-Dollar.
Standard	Option zum Festlegen dieses Kostenbuchs als Standardkostenbuch mit dem angegebenen **Währung** .
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kostenbuchs.
Status	Phase des Kostenbuchs: ○ Entwurf: Anfangsstatus des Kostenbuchs. Informationen werden dem Kostenbuch noch hinzugefügt und wurden noch nicht im Katalog veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Kostenbuch wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem ein Kostenbuch veröffentlicht wurde, können Sie es aktualisieren, löschen, stilllegen oder archivieren. ○ Stillgelegt: Das Kostenbuch wurde stillgelegt und ist nicht mehr aktiv. Das Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen können nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Das Kostenbuch wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. **Hinweis:** Ein Standardkostenbuch kann nicht gelöscht, stillgelegt oder archiviert werden.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der das Kostenbuch gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	-Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** . **Hinweis:** Wenn dieses Datum für ein Standardkostenbuch gilt, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum sein, das vor dem aktuellen Datum liegt.
Enddatum	Enddatum und -Uhrzeit des Kostenbuchs. Nach der Endzeit ist das Kostenbuch nicht mehr aktiv. Wählen Sie den Kalender aus ( ) Symbol, um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK** . **Hinweis:** Wenn dieses Datum für ein Standardkostenbuch gilt, wird das Enddatum ignoriert.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Kostenbuch befindet sich im Status Entwurf.

   Hinweis:
   Sie können fortfahren, indem Sie Kostenbuchpositionen definieren, wenn sich das Kostenbuch im Status Entwurf befindet. Sie müssen jedoch das Kostenbuch veröffentlichen, um das Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen anzuwenden.

6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Status ändert sich in veröffentlicht. Die Registerkarte Kostenbuchpositionen wird geöffnet, um eine Kostenbuch-Listenposition zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Kostenbuchposition.

Erstellen Sie eine Kostenbuchposition

Erstellen Sie eine Kostenbuchposition, die die Stückkosten für ein Produktangebot definiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Greifen Sie auf das Kostenbuch zu, dem Sie eine Kostenbuchposition hinzufügen.
   a. Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
   b. Navigieren zu **Preise** > **Kostenbücher** Und wählen Sie das Kostenbuch aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Kostenbuchpositionen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie das Formular auf der Registerkarte neue Kostenbuchposition erstellen aus.

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

Automatische Übersetzung

Kostenbuchposition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer für die Kostenbuchposition.
Kostenbuch	Name des Kostenbuchs, dem diese Position hinzugefügt wird.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Namen des Kostenbuchs und der zu erstellenden Position. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie ihn bearbeiten, um jeden branchenspezifischen Code darzustellen.
Produktangebot	Produkt, dem diese Kostenbuchposition zugeordnet ist.
Maßeinheit	Maßeinheit für das Produkt.
Kosten	Stückkosten des Produkts, d. h. die Kosten, die für die Herstellung oder Beschaffung des Produkts anfallen.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der das Kostenbuch gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Enddatum und -Uhrzeit des Kostenbuchs. Nach der Endzeit ist das Kostenbuch nicht mehr aktiv. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Preisgestaltungsmethode	Typ des bei der Erstellung des Produktangebots ausgewählten Preises: ○ Wiederkehrend: Zahlungsgebühr, die in bestimmten Intervallen anfällt. ○ Nicht wiederkehrend: Einmalige Zahlungsgebühr. **Hinweis:** Die **Preisgestaltungsmethode** Wird automatisch ausgefüllt, wenn das Produktangebot ausgewählt wird.
Periodizität	Häufigkeit der wiederkehrenden Preisgestaltung: ○ Monatlich ○ Jährlich

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die **Periodizität** Wird automatisch ausgefüllt, wenn das Produktangebot ausgewählt wird.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Kopieren Sie ein Kostenbuch

Duplizieren Sie ein Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Kostenbücher**an.
3. Wählen Sie das veröffentlichte Kostenbuch aus, das kopiert werden soll, und wählen Sie es aus **Kopieren** . Der Status ändert sich in „Kopieren in Bearbeitung“, und eine Meldung zeigt an, dass die Kopie gestartet wird. Jede Kostenbuchposition wird asynchron kopiert, Sie können die Seite jedoch aktualisieren, um die kopierten Kostenbuchpositionen anzuzeigen. Wenn der Kopiervorgang abgeschlossen ist, geschieht Folgendes:
   - Das kopierte Kostenbuch ist im Status Entwurf verfügbar und wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
   - Alle Fehler, die während des Kopiervorgangs aufgetreten sind, z. B. wenn eine Kostenbuchposition nicht kopiert wird, werden in einer Nachricht in der Liste der kopierten Kostenbücher angezeigt.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn sich das Kostenbuch im Status Entwurf befindet, können Sie Kostenbuchpositionen hinzufügen oder das Kostenbuch löschen. Wenn Sie Änderungen am kopierten Kostenbuch abgeschlossen haben, können Sie es veröffentlichen, damit es verwendet werden kann, und das frühere Kostenbuch stilllegen.

Steuern Sie das Standardkostenbuch für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile

Legen Sie das Standardkostenbuch fest, das Ihren Vertriebsmitarbeitern im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile für angezeigt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung mithilfe der Standardmatrix für Kostenbücher.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Transaktions-Header ist ein Datensatz, der allgemeine Informationen zu einer Entität enthält, z. B. ein Kostenbuch. Ein Transaktionspositionsdatensatz enthält bestimmte Informationen zu einem bestimmten Artikel, z. B. eine Kostenbuchposition für ein bestimmtes Produkt.

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option aus **Standardmatrix Für Kostenbuch** .
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die Standardmatrix des Kostenbuchs wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen für die Anzeige des Standardkostenbuchs im Header an.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel für die Anzeige des Standardkostenbuchs fest:
   a. In **Header-Kostenbuchtyp** Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die Spalte aus **Bearbeiten** Symbol zum Hinzufügen des Kostenbuchs, das angewendet werden kann.
   b. Wählen Sie im Abschnitt Bedingung die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe aus, z. B. **Währung** Und legen Sie die Bedingung fest, um sie zu aktivieren.
   d. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Header-Preislistentyp** Spalte und wählen Sie das anzuwendende Kostenbuch aus, z. B. ein bestimmtes währungsbasiertes Kostenbuch.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Überprüfen Sie **Validierungsstatus** Und **Validierungsnachricht** Spalten, um festzustellen, ob obligatorische Eingaben oder Ausgaben oder erforderliche Informationen fehlen. Wenn ja, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Das Standardkostenbuch wird im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile für die Anwendung angezeigt.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine auf Produktattributen basierende Preisanpassung

Erstellen Sie eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf seinen Produktmerkmalen, z. B. Produktgröße oder -Farbe. Eine Preisanpassung kann ein Markup- oder Markdown-Prozentsatz, ein Betrag oder eine Preisüberschreibung sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Aufgabe geben Sie die Produktmerkmale an, für die die Preisanpassung gilt. Dann verwenden Sie eine Entscheidungstabelle, um die Attributanpassungsregel festzulegen, die die Bedingungen für die Anwendung der Preisanpassung definiert. Weitere Informationen zur Verwendung von Entscheidungstabellen finden Sie unter Using decision tables .

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Attributanpassungen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preise – Attributanpassungen die Option aus **Neu** .
4. Geben Sie im Formular „Attributanpassung“ die Produktmerkmale an, die zur Bestimmung der Anpassung verwendet werden:

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

a. Geben Sie ein **Name** Der Attributanpassungsregel, z. B. „treffen“ und „Modellauswahl“.

b. Wenn Sie die vom System zugewiesene ändern möchten **Code** Geben Sie basierend auf dem Namen der Attributanpassung einen anderen alphanumerischen Wert ein.

c. Wenn die Anpassung für alle Preislisten gelten soll, wählen Sie aus **Auf alle Preislisten anwenden** .

d. Wählen Sie aus **Produktangebot** Für die diese Anpassung gilt.

e. Wenn diese Attributanpassung für eine bestimmte Preislistenposition und nicht für alle Preislisten gilt, wählen Sie aus **Preislistenposition** .

f. Wählen Sie aus **Startdatum** Dass diese Attributanpassung beginnt.

g. Wählen Sie aus **Enddatum** Dass diese Attributanpassung endet, falls zutreffend.

h. In **Produktmerkmale** Wählen Sie die Produktmerkmale aus, die zum Unterscheiden des Produktpreises verwendet werden sollen.

i. Wählen Sie **Speichern**.

5. Wählen Sie in der Attributanpassung die Option aus **Regel Erstellen** .
   Die Entscheidungstabelle für die Anpassung wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben an, d. h. die von Ihnen ausgewählten Produktmerkmale, und die Entscheidungstabelle, die die Spalten zum Festlegen der Bedingungen für die Attributanpassungsregel enthält.

6. Legen Sie die Attributpreisregel fest:

   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

   b. Wählen Sie in der Zeile eine Attributspalte aus, und wählen Sie den entsprechenden Wert aus.
   Beispiel: Wenn für ein Produkt Attributspalten mit gekennzeichnet sind **Erstellen** Und **Modell** , Wählen Sie jede Spalte aus, und wählen Sie dann den entsprechenden Wert aus.

   c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

   d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.

   e. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anpassungen werden je nach den in Schritt 3 ausgewählten Optionen an den Preislistenpositionen oder der Preislistenposition vorgenommen.

7. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Entscheidungstabelle.
   Weitere Informationen zum Testen Ihrer Entscheidungstabelle vor der Veröffentlichung finden Sie unter Test a decision table in Workflow Studio .

8. In **Details** Wählen Sie die Registerkarte für die Attributanpassung aus **Veröffentlichen** .
   Die Anpassung des Preisattributs ist für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar, wenn sie eine Opportunity, ein Angebot oder eine Bestellung erstellen.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine kostenbasierte Attributanpassung

Legen Sie verschiedene Produktkosten basierend auf Produktattributen wie Modell oder Größe fest, indem Sie Kostenanpassungen für ein Produktangebot nach Kostenbuch oder angegebener Kostenbuchposition anwenden. Die Basiskosten sind die Kosten für die Kostenbuchposition. Produktkosten sind die Basiskosten plus Attributanpassungen. Diese Anpassungen werden verwendet, um die Gewinnspannen

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

in Angeboten und Angebotspositionen anzuzeigen, was Kriterien für das Auslösen von Angebotsgenehmigungsregeln sein kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator oder sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie wählen die Merkmale eines Produkts aus, die sich auf die Kosten des Basisprodukts auswirken. Als Nächstes verwenden Sie eine Entscheidungstabelle, um eine Attributanpassungsregel zu erstellen, die die Bedingungen für die Anwendung der Anpassungen und den Markup- oder Markdown-Wert definiert, entweder ein Prozentsatz oder Betrag, der auf angegebene Merkmale angewendet werden soll. Weitere Informationen zur Verwendung von Entscheidungstabellen finden Sie unter Using decision tables .

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Attributanpassungen**an.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Und füllen Sie die Felder aus.

Attributanpassung

Feld	
Name	Name der kostenbasierten Attributanpassung.
Code	Vom System generierter alphanumerischer Wert basierend auf dem Attributnamen.
Typ	Typ der Anpassung, entweder Preis oder Kosten. Wählen Sie Kosten Aus.
Auf alle Kostenbücher anwenden	Option, die diese Attributanpassung auf das Produktangebot für alle Kostenbücher anwendet. Wenn diese Attributanpassung nur für eine Kostenbuchposition für ein Produktangebot gilt, deaktivieren Sie diese Option.
Produktangebot	Produkt, für das diese Anpassung gilt. Wählen Sie das Feld aus, um eine Liste von Produkten anzuzeigen. Die für das Produktangebot festgelegten Merkmale werden in angezeigt **Produktmerkmale** Feld.
Anzahl	Vom System generierter alphanumerischer Wert, der diese kostenbasierte Attributanpassung identifiziert.
Kostenbuchposition	Option zum Auswählen einer Kostenbuchposition, auf die die Anpassung angewendet wird. Sie können diese Option auswählen, wenn der **Auf alle Kostenbücher anwenden** Option ist deaktiviert.
Status	Status der Anpassung:

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

Feld	
	○ Entwurf (gespeichert) ○ Veröffentlicht ○ Deaktiviert ○ Archiviert
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der diese Attributanpassung beginnt. Wenn Sie die Anpassung auf eine Kostenbuchposition anwenden möchten, die **Startdatum** Und **Enddatum** Muss innerhalb des Start- und Enddatums der Kostenbuchposition liegen.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der diese Attributanpassung endet, falls zutreffend.
Produktmerkmale	Produktattribute, die zur Unterscheidung der Produktkosten verwendet werden.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie auf der Seite Attributanpassung die Option aus **Regel Erstellen** .
   Die Entscheidungstabelle für die Anpassung wird in geöffnet Workflow-Studio.
6. Legen Sie die Attributpreisregel fest:
   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   b. Wählen Sie in der Zeile eine Attributspalte aus, und wählen Sie den entsprechenden Wert aus.
   Beispiel: Wenn für ein Automatisierungs-Hub-Produkt Attributspalten mit gekennzeichnet sind **4G** Und **5G** , Wählen Sie jede Spalte aus, und wählen Sie dann den entsprechenden Wert aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
   d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.
   e. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anpassungen werden je nach den in Schritt 3 ausgewählten Optionen am Kostenbuch oder an der Kostenbuchposition vorgenommen.
7. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Entscheidungstabelle.
   Informationen zum Testen Ihrer Entscheidungstabelle vor der Veröffentlichung finden Sie unter Test a decision table in Workflow Studio .
8. Wenn es sich um eine produktbasierte Anpassung des Kostenattributs handelt, wählen Sie aus **Veröffentlichen** In **Details** Registerkarte für die Attributanpassung, um die Attributanpassung verfügbar zu machen.
   Die kostenbasierten Attributanpassungen für das Produktangebot werden angewendet, wenn Service Desk-Mitarbeiter das Produktangebot einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzufügen.

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

Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute

Erstellen Sie eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf nicht-Produktmerkmalen, z. B. Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl. Sie verwenden die Standardpreisanpassungsmatrix, um die Preisanpassung zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nicht-Produktattribute werden als Kontextvariablen dargestellt, die nicht-Produktmerkmale identifizieren, z. B. Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl. Das Preismanagement stellt eine Reihe von Standardkontextvariablen für nicht-Produktattribute bereit. Sie können die Liste der Kontextvariablen für nicht-Produktattribute in anzeigen **Kontextvariablen** Feld in der Matrix der Standardpreisanpassungsregel. Sie können auch eine Liste von systemdefinierten Kontextvariablen in der Tabelle „Kontextvariablen“ [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] überprüfen.

Wenn Sie jedoch ein nicht-Produktattribut haben, das nicht als Standardkontextvariable verfügbar ist, z. B. Vertriebskanal, kann Ihr Systemadministrator dies Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable Für dieses Attribut. Sie können dann die anwenderdefinierte Kontextvariable als Eingabe in der Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix verwenden.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option Standardpreisanpassungsmatrix aus.
4. Wenn Sie eine der Kontextvariablen im Abschnitt „Inhaltsvariablen“ im Datensatz „Regelmatrix – Standardpreisanpassungsmatrix“ entfernen möchten, löschen Sie die Pillen, die Kontextvariablen für nicht-Produktattribute darstellen.
5. Wenn Sie eine große Anzahl von Zeilen in der Entscheidungstabelle haben und die Leistung der Regelmatrix optimieren möchten, in **Abfrageoptimierungsvariablen** , Wählen Sie eine oder mehrere Kontextvariablen aus, die das System zum Filtern der Zeilen der Preisentscheidungstabelle verwendet, die ausgewertet werden.
6. Wählen Sie die Option in aus **Regelauswahlkriterien** Gibt an, ob einzelne oder mehrere Regeln in der Standardanpassungsmatrix angewendet werden.
   Wenn mehrere Regeln übereinstimmen und die Option als wahr markiert ist, werden alle anwendbaren Preisregeln bei der Bewertung von Anpassungen für Produktangebote angewendet. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, wird die erste Regel basierend auf der Priorität für die Anpassungsberechnung angewendet.
7. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben an, die die standardmäßig verfügbaren nicht-Produktmerkmale sind, und den Entscheidungstabellenabschnitt, der die Spalten zum Festlegen der Anpassungsregeln für nicht-Produktattribute enthält.
8. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable haben, die Sie als Eingabe hinzufügen möchten, wählen Sie aus **+Hinzufügen** Und fügen Sie die anwenderdefinierte Variable hinzu **Bezeichnung** , **Typ** , **Referenz** (Falls zutreffend), **Obligatorisch** Indikator, und **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** , Wodurch die Variable dem Abschnitt „Bedingungen“ hinzugefügt wird.
9. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Preisregel für das nicht-Produkt-Attribut fest:

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

a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

b. Wählen Sie in der Zeile die Spalten für die anzuwendenden nicht-Produktattribute aus, z. B. **Versandstatus** Und **Account** , Und wählen Sie die entsprechenden Werte aus.

c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.

e. In **Anpassungsbeschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Anpassung ein, z. B. Anpassung für Statusstandort.

f. Wählen Sie **Speichern**.
Die Anpassungen stehen Vertriebs- oder Auftragsmitarbeitern zur Verfügung, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte

Definieren Sie Preisanpassungen für ein Produkt, wenn es als Teil eines Produktpakets verkauft wird. Sie verwenden die Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix, um die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote festzulegen, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Preisanpassung kann ein Markup- oder Markdown-Prozentsatz, ein Betrag oder eine Preisüberschreibung des eigenständigen Produktlistenpreises sein.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option Konfigurationskomponente Preisanpassungsmatrix aus.
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die Matrix zur Preisanpassung der Konfigurationskomponente wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben an, die das übergeordnete Produktangebot und seine untergeordneten Produktangebote enthalten, die das Paket enthalten, sowie den Entscheidungstabellenabschnitt, der die Spalten zum Festlegen der Bedingungen und Preisanpassungen enthält, die auf die untergeordneten Produktangebote im Paket angewendet werden sollen.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Preisregel für die untergeordneten Produktangebote im Paket fest:

   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

   b. Wählen Sie in der Zeile die Spalten für die anzuwendenden Produktangebote aus, und wählen Sie die entsprechenden Werte aus.

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

c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.

e. In **Anpassungsbeschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Anpassung ein.
Diese Beschreibung wird in den Anpassungsdatensatz kopiert, der mit dem Angebot oder der Auftragsposition verknüpft ist, wenn das Produktangebot dem Angebot oder der Bestellung hinzugefügt wird. Erwägen Sie, eine Beschreibung zu erstellen, die mit einer eindeutigen ID gefolgt von einer Textbeschreibung formatiert ist. Sie können die eindeutige ID verwenden, um die Anpassung zu auditieren, die bei der Konfiguration des Angebots oder Auftrags generiert wird, und der Service Desk-Mitarbeiter kann die Beschreibung verwenden, um den Grund für die Anpassung zu verstehen.

f. Wählen Sie **Speichern**.
Die Anpassungen stehen Vertriebs- oder Auftragsmitarbeitern zur Verfügung, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Konfigurieren Sie die Volumenpreise

Legen Sie Volumenpreisregeln mithilfe der Standardpreisanpassungsmatrix fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Matrix Standardpreisanpassung aus, und Erstellen Sie eine neue Matrixversion .
4. Wählen Sie im Abschnitt „Kontextvariablen“ der neuen Matrixversion die Option Suchen aus Symbol und wählen Sie in der Liste der Kontextvariablen die Variable Menge aus.
Die Variable Menge wird dem Abschnitt Kontextvariablen hinzugefügt.
5. Wählen Sie Aus **Regel Erstellen** .
Die Standardpreisanpassungsmatrix wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die verfügbaren Eingaben und die Entscheidungstabelle für die Eingabe der anzuwendenden Volumenpreisbedingungen an.
6. Gehen Sie im Abschnitt Bedingungen der Tabelle Entscheidung wie folgt vor:

a. Wählen Sie das Element aus, auf das die Volumenpreisanpassung angewendet werden soll, z. B. **Produktangebot**
Wenn Sie beispielsweise Volumenpreise für Türsensoren festlegen, wählen Sie das Produktangebot „Türsensor“ aus.

b. Aktivieren Sie die Bedingung, indem Sie auswählen **Aktiv** Feld und legen Sie es auf „wahr“ fest.

c. Wählen Sie im einen Bedingungsoperator aus **Menge** Feld und geben Sie den anzuwendenden Mengenwert ein.
Die folgenden Operatoren sind verfügbar:

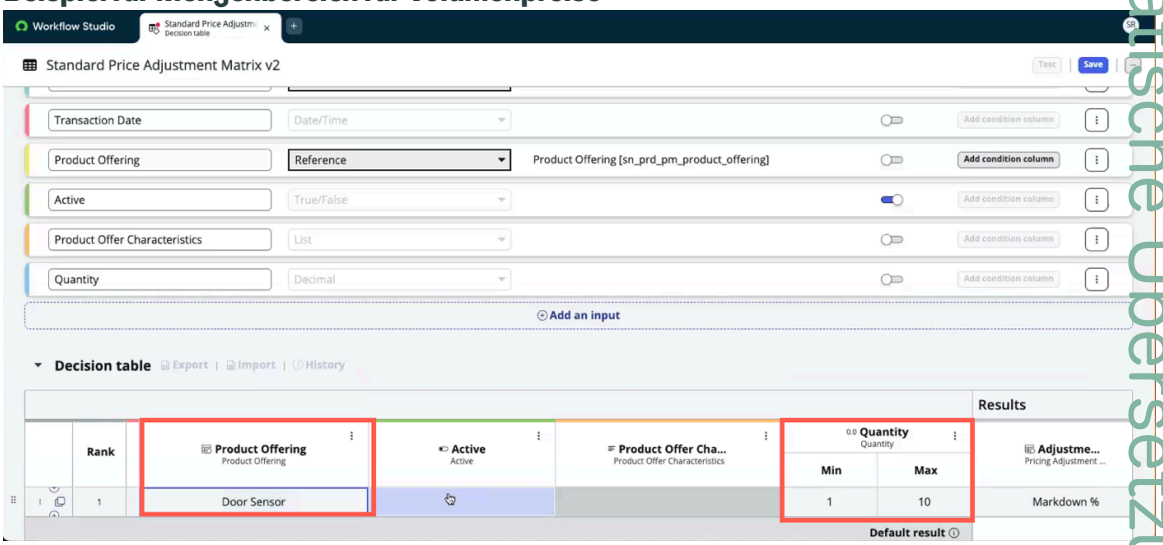
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- ist
- ist nicht
- ist leer
- ist nicht leer
- weniger als
- größer als
- weniger als oder gleich
- größer als oder gleich
- zwischen

Beispiel: Wählen Sie den Operator aus **Größer als oder gleich** Und die Angabe eines Mengenwerts 10 gibt an, dass die Preisanpassung für eine Menge gilt, die 10 oder größer ist.

Wenn Sie den Operator auswählen **Zwischen** , Geben Sie einen Mengenbereich an, indem Sie eingeben **Mindestwert** Und **Höchstwert** Für den Bereich. Sie müssen sowohl einen Mindest- als auch einen Höchstwert festlegen, damit die Mengenpreisanpassung nur für die Menge der Produktangebote im angegebenen Bereich gilt.

Beispiel für Mengenbereich für Volumenpreise



Beispielsweise gilt die Preisanpassung des Türsensors nur für Mengen von 1 bis 10. Die Preisanpassungen gelten nicht für andere Mengenwerte für Türsensoren.

7. Gehen Sie im Abschnitt Ergebnisse wie folgt vor:

a. Wählen Sie aus **Anpassungstyp** Feld und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

b. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.

c. In **Anpassungsbeschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Anpassung ein, z. B. Mengenanpassung für Türsensoren.

d. Wählen Sie **Speichern**.

8. Kehren Sie zur Version der Standardpreisanpassungsmatrix zurück, die Sie erstellt und ausgewählt haben **Speichern** Und dann **Veröffentlichen** Um die Matrixversion zu aktivieren.
Die Anpassung der Volumenpreise ist für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten. Beispielsweise hat eine Preisanpassung einen Mengenbereich für

Automatische Übersetzung

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

ein bestimmtes Produkt, z. B. 1 bis 10 Türsensoren. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einem Angebot fünf Türsensoren hinzufügt, wird die Preisanpassung angewendet. Die Preisanpassung gilt nicht für Mengen außerhalb dieses Bereichs.

Legen Sie Eigenschaften fest, um die Preisverarbeitung zu steuern

Aktivieren oder deaktivieren Sie Systemeigenschaften, die steuern, wie Preisgestaltungsfunktionen in verarbeitet werden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Preisgestaltungsfunktionen mithilfe von Preisgestaltungssystemeigenschaften steuern:

- Protokollierung von Preisgestaltungsmodul-Anforderungen für das Debugging.
- Methode zum Anwenden mehrerer Preisanpassungen, die in verschiedenen Preisgestaltungsmatrizen definiert sind.
- Parallele Verarbeitung eines großen Satzes von Preisgestaltungsmodul-Anforderungen, normalerweise 100 Transaktionspositionen oder mehr, um die Leistung zu optimieren. Sie können auch den Schwellenwert festlegen, d. h. die Anzahl der Transaktionspositionen, die die parallele Verarbeitung auslösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Preisgestaltung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Setzen Sie die folgenden Eigenschaften:

Anpassungseigenschaften für Preisgestaltung

Eigenschaft	Beschreibung
Protokollierung von Preisgestaltungsanforderungen (sn_csm_pricing.log_pricingengine_Request)	Steuern Sie die Protokollierung von Preisgestaltungsmodul-Anforderungen für das Debugging. Wählen Sie Aus **Ja** Zum Aktivieren der Protokollierung oder **Nein** Zum Deaktivieren des Preisanforderungsprotokolls.
Methode zum Stapeln mehrerer in Matrizen definierter Anpassungen (sn_csm_Pricing.Matrix_multiple_adjustments_Handling)	Steuern Sie, wie mehrere Preisanpassungen aus verschiedenen Preismatrizen angewendet werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Listenstartpreis: Berechnen Sie Anpassungen basierend auf dem Listenpreis des Produkts. ○ Laufende Summe: Berechnen Sie die aktuelle Anpassung, indem Sie die Anpassungsberechnungen auf den vorherigen angepassten Wert anwenden.
Preisgestaltungsmodul – parallele Ausführung ○ Aktivieren Sie das Preisgestaltungsmodul, um die parallele Verarbeitung von	Legen Sie Eigenschaften fest, die die Verarbeitungszeit für Preistransaktionen optimieren. ○ Die Eigenschaft für die parallele Ausführung ist auf festgelegt **Ja** Standardmäßig. Wählen Sie Aus

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
Transaktionspositionen durchzuführen, wenn ein Transaktionsschwellenwert erreicht ist. (sn_csm_pricing.enable_pricing_Engine_parallel_Execution) ○ Legen Sie die Anzahl der Transaktionen fest, die erfüllt werden müssen, bevor das Preisgestaltungsmodul die parallele Verarbeitung ausführen kann. (sn_csm_pricing.pricing_Engine_parallelism_lines_threshold)	**Nein** Dient zum Deaktivieren der parallelen Ausführung und zum seriellen Verarbeiten der Transaktionspositionen. Wenn Sie auswählen **Nein** , Das System ignoriert den Schwellenwert. ○ Der Standardschwellenwert ist 100. Sie können eine andere Zahl eingeben, die die Mindestanzahl von Transaktionspositionen darstellt, die erfüllt sein müssen, bevor das Preisgestaltungsmodul die parallele Verarbeitung mit mehreren Threads durchführen kann. **Hinweis:** Die parallele Verarbeitung wird vom Preisgestaltungsmodul für Aufrufe der Preisintegrationen des Produktkonfigurators nicht ausgeführt, auch wenn die Anzahl der Transaktionspositionen den Parallelitätsschwellenwert erreicht.

3. Wählen Sie **Speichern**.

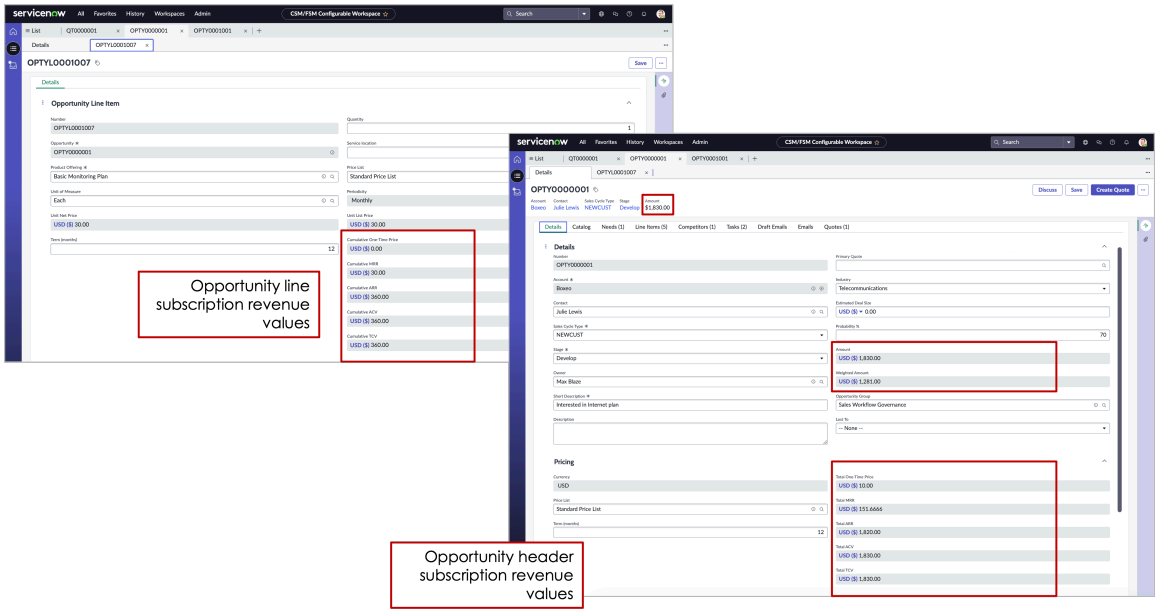
Abonnementumsatzmetriken

Abonnementpreise sind ein Preismodell, bei dem Kunden eine wiederkehrende Gebühr für Produkte oder Services zahlen, normalerweise in regelmäßigen Abständen, z. B. monatlich oder jährlich. In Vertriebs- und Auftragsmanagement, Verschiedene Abonnementumsatzbeträge werden automatisch für Verkaufschancen und Angebote berechnet.

Abonnementumsatzbeträge sind Metriken, die Vertriebsmitarbeitern und Vertriebsmanagern helfen, die Umsatzauswirkungen von Vertriebsabschlüssen nachzuverfolgen und zu analysieren. Vertriebsmitarbeiter und Manager können diese vom System berechneten Umsatzbeträge in den Preisdetails für Verkaufschancen und Angebote sowohl auf Header- als auch auf Positionsebene anzeigen. Diese Umsatzbeträge, z. B. monatliche wiederkehrende Einnahmen (MRR) oder jährliche wiederkehrende Einnahmen (ARR), sind nützlich, um die Vertriebsleistung zu überwachen, Abonnementeinnahmen zu prognostizieren und relevante Abonnementbeträge bereitzustellen, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren.

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

Beispiel für Umsatzdetails des Verkaufschancen-Abonnements



Abonnementpreismetriken

Bei Abonnementpreisen umfassen allgemeine Metriken für die Bewertung abonnementbasierter Umsätze die folgenden Werte und Elemente:

Monatlicher wiederkehrender Umsatz (MRR)

Der monatlich aus wiederkehrenden Abonnements oder Verträgen generierte Gesamtumsatz. Es hilft Vertriebsmitarbeitern und Managern, die Stabilität und das Wachstum abonnementbasierter Umsatzströme zu bewerten.

Wiederkehrender Jahresumsatz (ARR)

Der Jahresumsatz, der aus wiederkehrenden Abonnements oder Verträgen generiert wird. Sie bietet Einblicke in den vorhersehbaren Einnahmenstrom, der von Bestandskunden über ein Jahr erwartet werden kann.

Jährlicher Vertragswert (ACV)

Der Gesamtwert eines Vertrags auf Jahresbasis. Es hebt die jährlichen Umsatzauswirkungen eines Geschäfts hervor und erleichtert den Vergleich mit anderen Verträgen oder Umsatzströmen.

Gesamtvertragswert (TCV)

Der Gesamtwert eines Vertrags über seine gesamte Dauer, einschließlich wiederkehrender und einmaliger Gebühren. Sie bietet Einblick in den Gesamtwert eines Geschäfts und seine Auswirkungen auf die finanzielle Leistung der Organisation.

Benennung

Die Dauer oder der Zeitraum eines Abonnements oder Vertrags in Monaten, z. B. 10 Monate oder 24 Monate. In Opportunity-Management, Service Desk-Mitarbeiter können einen Bedingungswert eingeben, bevor sie Einzelposten hinzufügen. In Angebotsmanagement Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Laufzeitwert und das Vertragsstartdatum eingeben, verwendet das System den Laufzeitwert und das Startdatum, um das Vertragsenddatum automatisch zu berechnen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Vertragsenddatum ändert, berechnet das System den Laufzeitwert neu.

Bei Produkten mit monatlicher Periodizität basiert der Preis pro Tag (Pro-Rate-Multiplikator) auf dem Listenpreis pro Einheit/der Anzahl der Tage im Monat. Für ein Produkt mit jährlicher Periodizität ist der Tagespreis (Prp-Rate-

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

Multiplikator), der mit den Dezimalfeldern multipliziert wird, der Stückpreis/365 Tage oder 366 Tage, wenn das Jahr ein Schaltjahr ist.

Wie Abonnementpreiseinnahmen berechnet werden

Produktangebote für Produkte und Services enthalten grundlegende Preisinformationen, z. B. Listenpreis und Preismethode (entweder einmalige oder wiederkehrende Periodizität). Wenn Service Desk-Mitarbeiter Produktlinien zu Verkaufschancen und Angeboten hinzufügen, verwendet das System grundlegende Preisinformationen und Produktliniendetails, um die verschiedenen Umsatzzonnementwerte automatisch zu berechnen. Diese Werte werden berechnet und sowohl in den Header-Preisdetails als auch in den Positionspreisdetails angezeigt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise eine Opportunity-Position hinzufügt, berechnet das System den kumulierten monatlichen wiederkehrenden Umsatz (MRR) anhand des Nettopreises und der Menge des Produkts. Das System summiert dann den kumulativen Umsatz mit der übergeordneten Position in der Opportunity und zeigt die kumulative MRR in den Preisdetails des Opportunity-Headers an.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Konfigurations-UI verwenden, um Angebote anpassbare Produkte hinzuzufügen, zeigt die Konfigurator-Oberfläche die berechneten Zwischensummenwerte an, z. B. den kumulativen monatlichen wiederkehrenden Preis für das Stammproduktangebot der Einzelposition.

Die folgenden Tabellen beschreiben die Umsatzbeträge für Abonnementpreise für Verkaufschancen und Angebote und wie sie berechnet werden.

Umsatzmetriken des Abonnements der Verkaufschancenposition

Abonnementmetrik der Verkaufschancenposition	Beschreibung	Berechnung
Nettopreis pro Einheit	Preis einer einzelnen Einheit.	Listenpreis pro Einheit: Vorabanpassungen
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis der Verkaufschancenposition und aller untergeordneten Positionen.	Nettopreis pro Einheit * Menge
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender monatlicher Umsatz der Verkaufschancenposition und aller untergeordneten Positionen. Nicht für einmalige Produkte berechnet.	• Wenn die Periodizität monatlich ist: Kumulative MRR = Nettopreis pro Einheit * Menge • Wenn die Periodizität jährlich ist: Kumulative MMR = (Nettopreis pro Einheit/12 Monate) * Menge
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Kumulierter wiederkehrender Jahresumsatz der Opportunity-Position und aller untergeordneten Positionen. Nicht für einmalige Produkte berechnet.	Kumulative MRR * 12 Monate
Kumulativer Gegenwartswert	Kumulativer jährlicher Vertragswert der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen.	Kumulativer einmaliger Preis + kumulativer ARR

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

Umsatzmetriken des Abonnements der Verkaufschancenposition (Fortsetzung)

Abonnementmetrik der Verkaufschancenposition	Beschreibung	Berechnung
Kumulativer Gesamtvertragswert	Kumulativer Gesamtvertragswert der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen.	Kumulativer einmaliger Preis + (kumulative MRR * Laufzeitmonate)

Umsatzmetriken des Verkaufschancen-Header-Abonnements

Abonnementmetrik für Verkaufschancen-Header	Beschreibung	Berechnung
Betrag	Der Gesamtvertragswert.	Gesamtvertragswert, wenn Verkaufschancenpositionen vorhanden sind. Wenn keine Einzelposten vorhanden sind, wird dieser Betrag aus der geschätzten Geschäftsgröße kopiert.
Gewichteter Betrag	Wert, der die potenzielle Größe eines Geschäfts darstellt.	Betrag * Wahrscheinlichkeit
Gesamtpreis einmalig	Summe aller kumulativen Einmalpreise der Verkaufschancenpositionen.	Kumulativer einmaliger Preis des übergeordneten Elements der obersten Ebene
MRR gesamt	Wiederkehrender monatlicher Gesamtumsatz.	Summe der kumulativen MRR-Werte des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
ARR gesamt	Wiederkehrender Gesamtumsatz pro Jahr.	Summe des kumulativen ARR des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
ACV gesamt	Jährlicher Gesamtvertragswert.	Summe des kumulativen Gesamtwerts des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
TCV gesamt	Gesamtvertragswert.	Summe der kumulativen TCV des übergeordneten Elements der obersten Ebene.

Abonnementumsätze der Angebotsposition

Abonnementmetrik der Angebotsposition	Berechnung
Wiederkehrender Monatspreis	• Wenn die Periodizität monatlich ist: Wiederkehrender monatlicher Preis = Nettopreis pro Einheit * Menge • Wenn die Periodizität jährlich ist: Wiederkehrender monatlicher Preis = (Nettopreis pro Einheit/12) * Menge
Wiederkehrender Jahrespreis	Wiederkehrender monatlicher Preis * 12 Monate

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

Abonnementumsätze der Angebotsposition (Fortsetzung)

Abonnementmetrik der Angebotsposition	Berechnung
Kumulativer Nettopreis	Listenpreis pro Einheit: Gesamtanpassung
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis für die Einzelposition + (bei übergeordneter Position) einmaliger Preis für alle untergeordneten Einzelposten
Einmaliger Preis	Einmaliger Preis für die Einzelposition.

Kosten und Marge der Angebotsposition

Abonnementmetrik der Angebotsposition	Berechnung
Einmalige Kosten	Stückkosten * Menge
Wiederkehrende monatliche Kosten	• Wenn die Periodizität monatlich ist: Monatliche wiederkehrende Kosten = Stückkosten * Menge • Wenn die Periodizität jährlich ist: Monatliche wiederkehrende Kosten = (Stückkosten/12) * Menge
Kumulative einmalige Kosten	Einmalige Kosten für die Position + (bei übergeordneter Position) Summe aller einmaligen Kosten für alle untergeordneten Positionen
Kumulative wiederkehrende monatliche Kosten	Monatliche wiederkehrende Kosten + (bei übergeordneter Position) Summe aller kumulativen monatlichen Kosten für unmittelbar untergeordnete Positionen
Kumulative Nettokosten	Kumulative Nettokosten = [einmalige Kosten + (monatliche wiederkehrende Kosten * Laufzeit)] +(bei übergeordneter Position) Summe aller kumulativen Nettokosten für unmittelbar untergeordnete Positionen
Kumulative Marge %	(Kumulativer Nettopreis – kumulative Nettopreise)/ kumulativer Nettopreis * 100

Angebotsheader-Abonnementpreise

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Benennung	Die Dauer in Monaten für Abonnement oder Vertrag. Wenn eine Verkaufschance vorhanden ist, stammt der Wert aus der Verkaufschance. Andernfalls beträgt die Standardlaufzeit 12 Monate.
Einmaliger Gesamtpreis	Summe aller übergeordneten Positionen.
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Summe des kumulativen wiederkehrenden monatlichen Preises aller übergeordneten Stammpositionen.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Summe des kumulierten wiederkehrenden Jahrespreises aller übergeordneten Stammpositionen.

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

Angebotsheader-Abonnementpreise (Fortsetzung)

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Gesamtbetrag	Summe des kumulativen Nettopreises der übergeordneten Stammpositionen.

Kosten und Marge des Angebotsheaders

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Einmalige Gesamtkosten	Summe der kumulativen einmaligen Kosten aller übergeordneten Positionen.
Monatliche Gesamtkosten	Summe der kumulativen monatlichen wiederkehrenden Kosten aller übergeordneten Stammpositionen.
Gesamtkosten	Summe der kumulativen Nettokosten der übergeordneten Stammpositionen.
Einmalige Gesamtmarge	(Einmaliger Gesamtpreis): (Einmalige Gesamtkosten).
Monatliche Gesamtmarge	(Monatlicher Gesamtpreis) – (monatliche Gesamtkosten)
Margengesamtbetrag	(Gesamtbetrag) – (Gesamtkosten)
Einmalige Gesamtmarge %	(Einmalige Gesamtmarge/einmaliger Gesamtpreis) x 100
Monatliche Gesamtmarge in %	(Monatliche Gesamtmarge/monatlicher Gesamtpreis) x 100
Gesamtmarge %	(Gesamtbetrag der Marge/Gesamtbetrag) x 100

Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken in den Opportunity-Details finden Sie unter Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an Und Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu.

Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken in Angebotsdetails finden Sie unter Fügen Sie Details eines Angebots hinzu, und zeigen Sie sie an.

Konfigurieren von Matrixvalidierungsregeln

Als Produktkatalog- oder Preisadministrator können Sie die vom System definierten Matrixvalidierungsregeln verwalten, die die obligatorischen Regeleingaben oder -Ausgaben in Matrixentscheidungstabellen automatisch überprüfen. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Validierungen definieren.

Die in der Anwendung „Produkt- und Preisregeln“ enthaltenen Produktberechtigungs- und Preisgestaltungsmatrizen verfügen über systemdefinierte Matrixvalidierungsregeln, die auf der Registerkarte Details für jede Matrix identifiziert werden. Jede Validierungsregel verfügt über eine Validierungsdefinition, bei der es sich um ein Skript handelt, das die zu validierenden Kontextvariablen in der Matrixentscheidungstabelle und die entsprechenden anzuzeigenden Fehler- oder Warnmeldungen identifiziert. Die Validierungen werden ausgeführt, wenn Sie die Änderungen der Matrixentscheidungszeile speichern. Die **Validierungsstatus** Feld gibt an, ob der Change gültig ist. Wenn der Change ungültig ist,

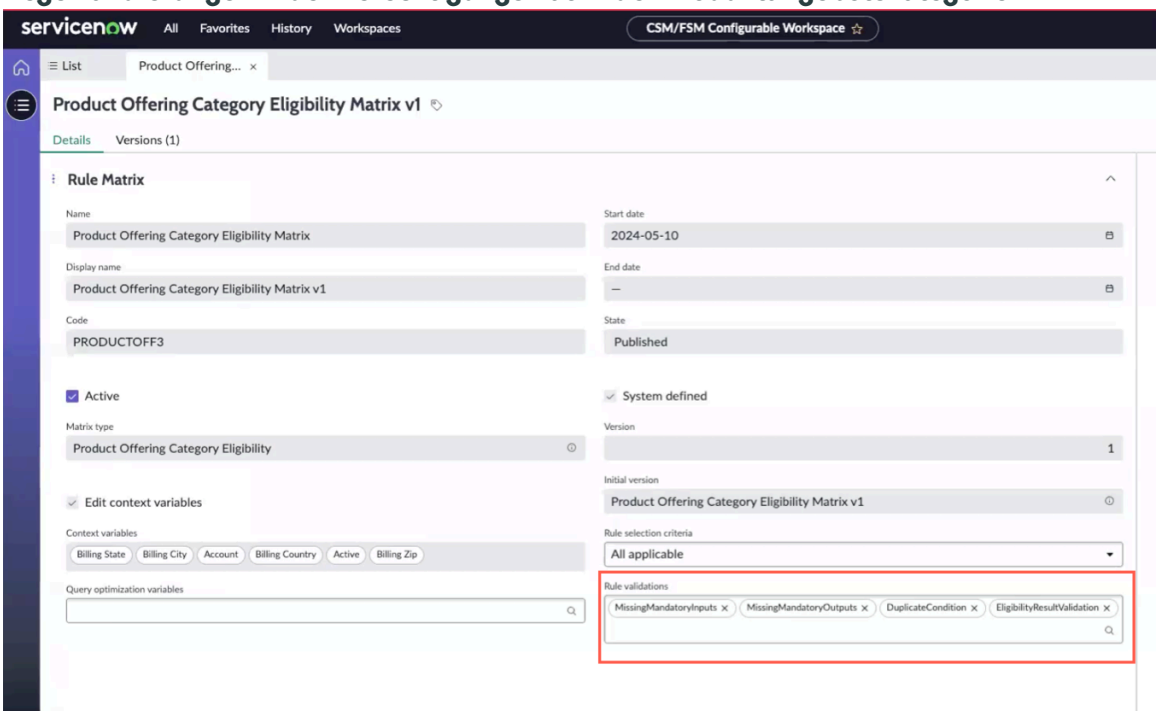
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

werden Fehler- oder Warnmeldungen in angezeigt **Validierungsnachricht** Spalten der Entscheidungstabelle.

Einige vom System definierte Validierungsregeln gelten für alle Entscheidungstabellen, während andere nur für bestimmte Arten von Matrizen gelten:

- DuplicateCondition: Prüft auf doppelte Bedingungen in Entscheidungsregeln.
- MissingMandatoryInputs: Überprüft auf fehlende erforderliche Eingaben.
- MissingMandatoryAusgaben: Überprüft auf fehlende erforderliche Ausgaben.
- EligibilityResultValidierung: Überprüft die Ergebnisse der Produktberechtigung.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: Überprüft den Kostenbuchtyp.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: Überprüft den Preislistentyp.
- ProduktangebotsCharsWithoutProdOffer: Sucht nach Produktangebotsmerkmalen ohne Produktangebot.

Regelvalidierungen in der Berechtigungsmatrix der Produktangebotskategorie



Auf der Registerkarte Details für eine Matrix können Sie auch Regelvalidierungen für die gesamte Matrix ausführen, indem Sie auswählen **Weitere Aktionen** Symbol und Auswahl **Validieren Sie die Regel** .

Aktualisieren Sie die Validierungseinstellungen in einer Matrix

Ändern Sie die Regelvalidierungsprüfungen für eine Matrix. Diese Prüfungen werden automatisch ausgeführt, wenn Sie Änderungen an der Matrixentscheidungstabelle speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelmatrizen**an.
3. Wählen Sie die zu aktualisierende Matrix aus.
4. In **Regelvalidierungen** Feld ändern Sie die Regelvalidierung.
   - Um eine Validierungsregel hinzuzufügen, wählen Sie das Suchsymbol und dann die Regelvalidierung aus.
   - Um eine Validierung zu löschen, wählen Sie das X in der Validierungspille aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Validierungsdefinition

Stellen Sie ein Skript bereit, das eine Kontextregeleingabe oder -Ausgabe in der Entscheidungstabelle für eine Preis- oder Produktberechtigungsmatrix validiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Validierungsdefinitionen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. In **Skript** Feld das anwenderdefinierte Skript eingeben, das die Fehlerprüfung, Warnmeldungen und Fehlermeldungen für die Validierung definiert.
5. Wenn die Entscheidungsbedingung standardmäßig nicht aktiv ist, wählen Sie aus **Deaktivieren Sie die Entscheidungsbedingung** .
6. Geben Sie ein **Name** Der Validierungsdefinition.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Ordnen Sie die anwenderdefinierte Definition einer Regelmatrix zu.
   a. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Matrixvalidierungen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. In **Matrixtyp** Feld die Regelmatrix auswählen, für die diese anwenderdefinierte Validierungsdefinition gilt.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Matrixversion

Erstellen Sie eine Version einer veröffentlichten Preis- oder Produktberechtigungsmatrix, wenn Sie die Matrix aktualisieren müssen, z. B. um eine Kontextvariable hinzuzufügen oder zu löschen, die in der Preismatrix verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Version einer veröffentlichten Preismatrix (Standardpreisanpassungsmatrix, Preislistenstandardmatrix, Kostenbuch-Standardstandardmatrix oder Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix) und eine Produktberechtigungsmatrix erstellen. Wenn Sie eine Matrixversion erstellen, wird die neue Version zur aktiven Version. Nach dem Erstellen der Version aktualisieren Sie die Entscheidungstabelle für die Matrix, speichern und veröffentlichen die Matrix.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die zu aktualisierende Matrix aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Details für die Matrix die Option aus **Erstellen Sie eine neue Version** . Folgende Änderungen finden statt:
   - Die neue Version der Matrix wird in einer anderen Registerkarte geöffnet.
   - In der vorherigen Matrix die **Status** Ändert sich von veröffentlicht zu deaktiviert und das System **Vom System definiert** Wert ändert sich in „falsch“.
5. Ändern Sie die Matrix nach Bedarf.
   Wenn Sie beispielsweise Kontextvariablen aktualisieren, die in der Standardpreisanpassungsmatrix verwendet werden, können Sie Kontextvariablen in hinzufügen oder löschen **Kontextvariablen** Abschnitt der Matrix.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Aktualisieren Sie die Entscheidungstabelle für die Matrix, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Regel** . Fügen Sie die Entscheidungszeilen in der Entscheidungstabelle für die Matrix hinzu. Sie können die Exportfunktion der Entscheidungstabelle verwenden, um die Entscheidungstabelle für die vorherige Matrixversion in Excel zu bearbeiten, die Excel-Datei zu aktualisieren und dann die aktualisierte Excel-Tabelle zu importieren, um die Entscheidungstabelle für die neue Version auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Entscheidungstabellen in Excel.
8. Wählen Sie Aus **Speichern** Und dann **Veröffentlichen** .
   Sie können die Liste der Matrizen aktualisieren, um die neue Matrixversion anzuzeigen.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable

Erstellen Sie anwenderdefinierte Kontextvariablen, um Produkt- oder nicht-Produktmerkmale darzustellen, die von Preisadministratoren verwendet werden können, um verschiedene Preisfunktionen zu steuern, z. B. Preisanpassungen, oder Produktkatalog-Administratoren, um Berechtigungsregeln für Produktangebote festzulegen.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie vor dem Erstellen einer anwenderdefinierten Variable die Kontextvariablen, die in der Tabelle „Kontextvariablen“ [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] verfügbar sind, um zu überprüfen, ob Sie eine neue benötigen. Diese Tabelle identifiziert die vom System definierten Variablen, die mit Produktkatalog-Management und bereitgestellt werden Pricing Management Und alle anwenderdefinierten Variablen, die erstellt wurden.

Die systemdefinierten Kontextvariablen, die für nicht-Produktattribute bereitgestellt werden, umfassen beispielsweise: Account, Versandland, Versandort, Versandland, Versandland, Versandadresse, Postleitzahl, Abrechnungsland, Abrechnungsort, Abrechnungsland, Abrechnungsadresse und Transaktionsdatum.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator können Sie anwenderdefinierte Kontextvariablen für Elemente wie nicht-Produktmerkmale erstellen, die Ihre Preisgestaltungs- und Produktkatalog-Administratoren in Regelmatrizen verwenden können, um Preisgestaltungsfunktionen oder Produktangebotsberechtigung zu steuern. Beispielsweise möchte Ihr Preisadministrator Preisanpassungen basierend auf dem Vertriebssegment definieren, aber das Vertriebssegment ist keine systemdefinierte Kontextvariable.

Sie erstellen den Variablennamen und definieren den Variablentyp, damit die Variable in einer Entscheidungsregel für eine Regelmatrix verwendet werden kann. Nachdem Sie die Variable erstellt haben, müssen Sie auch Ordnen Sie die Kontextvariable der Transaktionsentität zu , Z. B. Angebot oder Auftrag, aus dem das System den Kontext abruft.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Kontextvariablen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Kontextvariablen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kontextvariable“

Feld	Beschreibung
Typ	Kontextvariablentyp. Wählen Sie den Typ des Felds für die Variable aus. Mit dem Feldtyp „Auswahlliste“ kann Ihr Anwender beispielsweise aus einer vordefinierten Auswahlliste auswählen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldtypen finden Sie unter Field types reference .
Bezeichnung	Name der Kontextvariablen, z. B. Vertriebssegment.
Spaltenname	ID der Kontextvariablen, für die der Kontextvariablentyp erstellt wird. Das System weist diesen Namen automatisch basierend auf zu **Bezeichnung** Eingegebener Name, z. B. „Sales_Segment“.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Bezeichnungsnamen.
Kontexttyp	Option, die angibt, woher der Kontext abgerufen wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Transaktions-Header: Kontext wird aus dem Header-Datensatz für eine Transaktion abgerufen, z. B. eine Verkaufschance, ein Angebot oder einen Kundenauftrag. ○ Transaktionsposition: Kontext wird aus dem Positionsdatensatz für eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Kundenauftragstransaktion abgerufen.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Name des Anwendungsbereichs. Der Standardumfang ist Global.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Kontextvariable zur Verwendung in Regelmatrizen verfügbar ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte (zugehörige Liste) für **Typ** Die Sie in Schritt 4 und ausgewählt haben **Variablenzuordnung** Registerkarte wird angezeigt.
6. Abhängig von **Typ** Sie haben ausgewählt, erstellen Sie die Werte für den Typ, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
   Wenn Sie beispielsweise in Schritt 4 den Auswahltyp ausgewählt haben, wählen Sie aus **Neu** In **Auswahlmöglichkeiten** Registerkarte und definieren Sie die Auswahlmöglichkeiten.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die anwenderdefinierte Kontextvariable einer Transaktionsentität zu .

Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu

Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Preiskontextvariable einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich für den Transaktionstyp befinden. Wenn Sie beispielsweise eine Kontextvariable für Aufträge zuordnen, lautet der Anwendungsbereich Auftragsmanagement. Verwenden Sie den Globe Symbol in der Navigationsleiste zum Ändern des Anwendungsbereichs.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Variablenzuordnungen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Lead-to-Cash-Entitätsattribut“

Feld	Beschreibung
Entität	Die Vertriebs- und Auftragsmanagement Entität, für die die Variable verwendet wird. Wählen Sie die Entität aus, z. B. Verkaufschance oder Bestellung.
Tabelle	Name der Anwendungstabelle für die Transaktion.
Feld	Feld aus der Anwendungstabelle, das sich auf die anwenderdefinierte Kontextvariable bezieht. Wählen Sie das Feld aus.

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

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Anwenderdefinierte Kontextvariable. Wählen Sie die Variable aus der Liste der Preiskontextvariablen aus.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die anwenderdefinierte Kontextvariable ist zur Verwendung in Preisgestaltungsmatrizen verfügbar.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aus externen Quellen aufzurufen, die die Preisgestaltungslogik steuern, die in verwendet wird Pricing Management Funktion von Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM)-Anwendungen.

Um auf die verfügbaren Erweiterungspunkte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den gewünschten Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für Preismanagement

Erweiterungspunkt	Beschreibung
`sn_csm_Pricing.DefaultCostBookExtensionPoint`	Passen Sie die Logik für die Bestimmung des Standardkostenbuchs an, das von der aufrufenden Anwendung verwendet wird, z. B. Angebotsmanagement. Dieser Erweiterungspunkt ändert die Standardkostenbuchlogik für den Header und die Zeile der aufrufenden Anwendung.
`sn_csm_Pricing.DefaultPriceListExtensionPoint`	Passen Sie die vom Aufruf verwendete Standardpreislistenlogik an SOM Anwendungen wie Angebotsmanagement Oder Auftragsmanagement. Dieser Erweiterungspunkt ändert die Standardlogik für den Header und die Zeile der aufrufenden Anwendung. **Hinweis:** Wenn Sie zusätzliche Kontextvariablen erstellen möchten, verwenden Sie die Standardpreismatrix für Preislisten, um die Preislisten-Standardwerte auf Headerebene zu verwalten. Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt nur für Anwendungsfälle, die die Standardmatrix für Preisliste nicht verwenden können. In diesem Fall enthält die Anforderung neben den Standardkontextvariablen Werte für alle Kontextvariablen.
`sn_csm_Pricing.ListPriceExtensionPoint`	Passen Sie die Logik für die Bestimmung eines Basislistenpreises an. Ermöglicht Ihnen, die Logik der Preisgestaltungsengine zu erweitern und sich nicht auf eine

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

Erweiterungspunkte für Preismanagement (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
	Preisliste und eine Preislistenposition zu verlassen, um den Basislistenpreis abzurufen.
`sn_csm_Pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint`	Passen Sie die Logik an, die die Attributanpassungen für ein Produktangebot bestimmt. Sie können die Logik der Preisgestaltungsengine erweitern, ohne die Tabelle „Attributanpassung“ zum Abrufen der Anpassungswerte zu verwenden.
`sn_csm_pricing.PricingAdjustmentsExtensionPoint`	Passen Sie die Logik an, die Preisanpassungen für ein Produktangebot bestimmt. Ermöglicht Administratoren (Partnerimplementierern), die Logik der Preisgestaltungsengine zu erweitern, indem sie sich nicht auf die Matrix der Standard- und Komponentenkonfigurationsregel verlassen, um die Anpassungswerte abzurufen.

Preisentitäten werden exportiert und importiert

Als Preisadministrator können Sie Preisentitäten zwischen exportieren und importieren ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Zielproduktionsinstanz heraufstufen. Jeder Prozess umfasst einen separaten Satz von Schritten.

Vor dem Exportieren und Importieren von Preisentitäten

Bevor Sie Ihre Preisentitäten in eine Zielinstanz exportieren, beachten Sie die folgenden Voraussetzungen:

Importieren Sie produktbezogene Entitäten in Ihre Zielinstanz

Überprüfen Sie, ob Ihr Produktkatalog-Administrator zuerst die Produktkatalog-Basisentitäten, den Produktangebotskatalog und die Produktangebote in Ihre Zielinstanz importiert hat. Ihre Preisgestaltungsentitäten sind Produktangeboten und Katalogen zugeordnet, daher müssen die Angebots- und Kataloginformationen vorhanden sein, bevor Sie Preisgestaltungsentitäten importieren. Weitere Informationen zu den Produktentitäten, die in Ihre Zielinstanz importiert werden müssen, finden Sie unter Produktkatalog-Entitäten werden exportiert und importiert.

Exportieren Sie den Update-Satz für Änderungen der Entscheidungstabelle in Ihre Zielinstanz, bevor Sie die zugehörige Preismatrix exportieren

Wenn Sie eine neue Version einer Preismatrix haben, die Änderungen der Entscheidungstabelle enthält, z. B. einen Verweis auf ein neues Produktangebot, bitten Sie Ihren Administrator, den vom System generierten Update-Satz, der die Änderungen der Entscheidungstabelle enthält, in Ihre Zielinstanz zu exportieren. Als Nächstes exportieren Sie die neue Preismatrix und importieren die Preismatrix dann in Ihre Zielinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Preisentitäten exportieren und Importieren Sie Preisentitäten.

Export- und Importprozess für Preisgestaltungsentitäten

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Preisentitäten zu exportieren und zu importieren.

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

Export- und Importschritte für Preisgestaltungsentitäten

Schritt	Beschreibung
Preisentitäten exportieren	Exportieren Sie Preisentitäten aus einer Instanz in eine andere. Die Entitäten werden als JSON exportiert und in Ihr lokales Download-Verzeichnis heruntergeladen.
Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Exportauftrags.
Importieren Sie Preisentitäten	Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten, die als JSON-Dateien in eine andere Instanz exportiert wurden.
Zeigen Sie den Status des Importauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Importauftrags.

Preisentitäten exportieren

Exportieren Sie Preisentitäten als JSON-Datei, und speichern Sie die Datei in Ihrem lokalen Download-Verzeichnis, damit sie in ein anderes importiert werden kann ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine neue Version einer Preismatrix mit einer aktualisierten Entscheidungstabelle exportieren, bitten Sie Ihren Administrator, den vom System generierten Update-Satz, der die aktualisierte Entscheidungstabelle enthält, in die Zielinstanz zu exportieren.

Erforderliche Rolle: sn_csm_pricing_pricelist_Administrator

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Entitäten exportieren**an.
   In der Liste Entitäten exportieren werden die vorherigen Exportaufträge angezeigt.
3. Starten Sie einen Exportauftrag, indem Sie auswählen **Hierarchie Exportieren** .
   Die **Exportieren Sie Entitäten** Formular wird in geöffnet **Export-UI** Registerkarte.
4. In **Entitätstyp** , Wählen Sie die Preisentität aus, die aus Ihrer Quellinstanz exportiert werden soll.
   Die Preisgestaltungsentitäten umfassen: Regelmatrix, Preisliste, Preislistenposition, Attributanpassung, Kostenbuch, und Kostenbuchposition.
5. Wählen Sie die Elemente aus, die Sie exportieren möchten, und wählen Sie dann aus **Exportieren** .

   Hinweis:

   - Entitäten wie Preisgestaltungsmatrizen können bestimmte Versionen haben. Stellen Sie sicher, dass Sie eine bestimmte Version der zu exportierenden Entität auswählen und diese Version in die Zielinstanz importieren.
   - Wenn Sie neue Versionen von Preismatrizen mit aktualisierten Entscheidungstabellen haben, die auf neue Produktangebote verweisen, bitten Sie Ihren Administrator, den vom System generierten Update-Satz zu exportieren, der die aktualisierten Entscheidungstabellen enthält.

6. Geben Sie dem Exportauftrag einen Dateinamen und eine Beschreibung an, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Der Exportprozess beginnt, und eine Meldung zeigt die Katalogexport-ID an.

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

7. Suchen und zeigen Sie die exportierte JSON-Datei an, indem Sie aktualisieren **Entitäten exportieren** Listen Sie den Exportauftrag auf, und wählen Sie ihn aus.

   Die exportierte Datei wird in angezeigt **Anhänge** Bereich.

8. Wählen Sie den Anhang aus, um die exportierte Datei herunterzuladen.
   Die Datei wird als JSON-Datei heruntergeladen und in Ihrem lokalen Download-Verzeichnis gespeichert.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie Preisentitäten.

Importieren Sie Preisentitäten

Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten mit in eine Zielinstanz ServiceNow Plattformimport-Funktion.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, überprüfen Sie Ihre Zielinstanz, und stellen Sie sicher, dass bestimmte erforderliche Entitäten importiert wurden. Beispielsweise müssen die Produktangebote und Produktangebotskataloge, die Ihren Preisgestaltungsentitäten zugeordnet sind, zuvor in Ihre Zielinstanz importiert worden sein. Wenn Sie Preislistenpositionen oder Kostenbuchpositionen importieren, muss die Preisliste oder das Kostenbuch für diese Positionen zuvor in Ihre Zielinstanz importiert worden sein. Und wenn Sie eine neue Preislistenmatrix importieren, muss Ihr Administrator die zugehörige Entscheidungstabelle in Ihre Zielinstanz in einem vom System generierten Update-Satz importiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_csm_pricing_pricelist_Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Zielinstanz, in die Sie die Preisdaten importieren möchten.
2. Starten Sie den Importprozess.
   - Um Preisentitäten zu importieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Preisgestaltung** > **Export/ Import** > **Importieren**an.
   - Um Kontextregeln zu importieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Verwaltung von Kontextregeln** > **Importieren**an.

   Der Datensatz für die Importdatenquelle wird geöffnet.
3. Hängen Sie die JSON-Datei an, indem Sie auswählen **Anhänge** ( )-Symbol in der Kopfzeile.
   Das Popup-Fenster Datenquelle importieren wird geöffnet.
4. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Und wählen Sie die JSON-Datei aus, die Sie importieren möchten.
5. Wenn die Datei hochgeladen wird, schließen Sie das Popup „Anhänge“.
6. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Alle Datensätze Laden** .
   Die Daten aus der importierten Datei werden geladen, und ein Fortschrittsbalken mit dem importierten Auftrag wird geöffnet. Die importierten Daten werden in die temporäre Importsatztabelle sn_csm_price_Import_Data_Source oder sn_csm_ctxrul_mgt_Import_Data_Source geladen, wenn Sie Kontextregeln importieren.

Hinweis:
Während des Imports einer Preismatrix in die Zielinstanz ordnet ein Post-Skript die Referenzentitäten in der Entscheidungstabelle, die in einem Update-Satz importiert wurde, der entsprechenden Preismatrix zu.

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

7. Wählen Sie im Abschnitt nächste Schritte die Option aus **Führen Sie Eine Robuste Transformation Aus** , Und wählen Sie dann aus **Transformieren** .
   Der Fortschrittsbalken zeigt den Transformationsstatus an. Wenn die Transformation abgeschlossen ist, werden die importierten Daten in die entsprechenden Preistabellen geladen.
8. Wählen Sie im Abschnitt nächste Schritte den Link Importsatz aus, um den resultierenden Importsatz anzuzeigen.
   Die importierten Daten sind in den entsprechenden Tabellen verfügbar.
9. Öffnen Sie im Datensatz „Importsatz“ **Importprotokoll** Registerkarte, um auf Fehler zu überprüfen und sicherzustellen, dass die Transformation erfolgreich abgeschlossen wurde.

Nächste Maßnahme

Bestimmte importierte Preisentitäten, z. B. Preislisten oder Kostenbücher, befinden sich in der Zielinstanz im Entwurfsstatus. Um die importierte Preisliste oder das Kostenbuch in der Instanz zu aktivieren, veröffentlichen Sie sie.

Konfigurieren von Agent-Tools in Vertriebs- und Auftragsmanagement

Die Anwendungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement Geben Sie allgemeine Funktionen und Tools für Service Desk-Mitarbeiter frei.

In diesem Abschnitt werden allgemeine Funktionen beschrieben, die Sie für Ihre Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren können, z. B. standortbasierte Transaktionen.

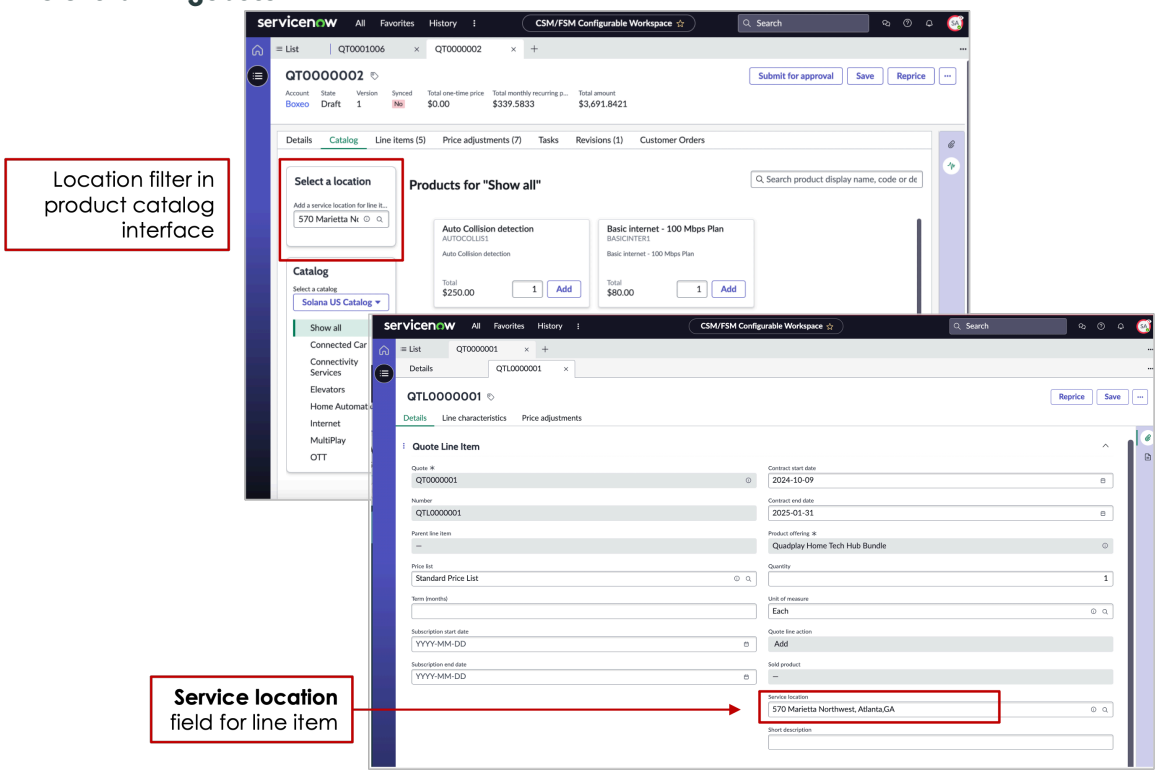
Standortbasierte Produkttransaktionen konfigurieren

In Vertriebs- und Auftragsmanagement, Service Desk-Mitarbeiter können Verkaufschancen, Angebote und Aufträge erstellen, die auf den Kundenstandort zugeschnitten sind. Diese Transaktionen werden als standortbasierte Produkttransaktionen bezeichnet.

Wenn die für Kunden verfügbaren Produktangebote und Services je nach Standort variieren, können Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Standortfilter in der Produktkatalog-UI verwenden, um einen Servicestandort auszuwählen und nur die für diesen Standort geeigneten Produkte und Services anzuzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können dann die entsprechenden Produkte zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können Produkte und Services innerhalb derselben Transaktion auch von einem Standort an einen anderen kopieren, sodass für jeden Standort keine weiteren Verkaufschancen, Angebote oder Bestellungen erstellt werden müssen.

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

Standortfilter in der Produktkatalog-UI und Servicestandort in der Einzelposten-Ansicht für Angebote



Funktionsweise standortbasierter Transaktionen

Administrator- und Produktkatalog-Administratorkonfiguration

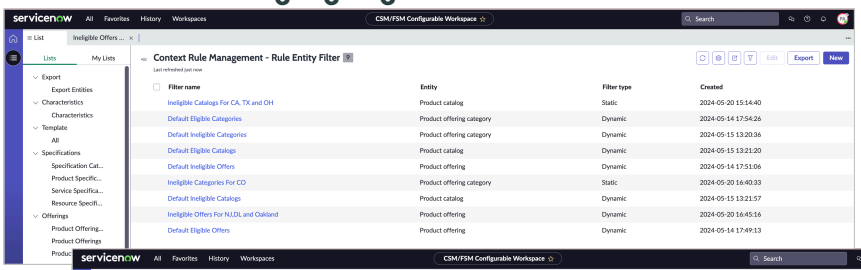
Administratoren aktivieren standortbasierte Transaktionen, indem sie aktivieren `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Systemeigenschaft.

Produktkatalog-Administratoren verwenden die Entitätsfilter für Produktberechtigungsregeln, um berechtigte und nicht berechtigte Produktentitäten (Kataloge, Kategorien und Produktangebote) zu identifizieren. Sie richten auch Entscheidungsregeln in Produktberechtigungsmatrizen ein, um die Kontextvariablen anzugeben, z. B. Abrechnungsstatus oder Servicestandortsvariablen (eingeführt im Release vom November 2024), um die Anzeige berechtigter Kataloge, Kategorien oder Produktangebote zu steuern.

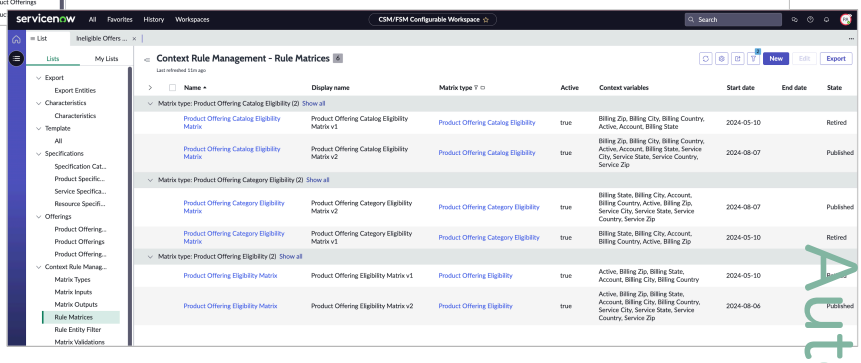
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Regelentitätsfilter und Produktberechtigungsregelmatrizen

Rule entity filters for product eligibility



Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)

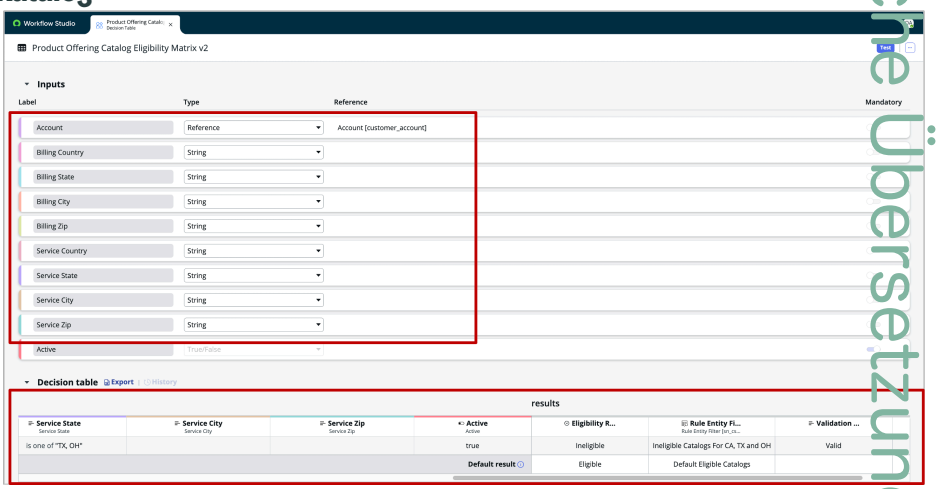


Im folgenden Beispiel der Berechtigungsmatrix für Produktangebotskatalog werden ein Regelentitätsfilter für nicht berechtigte Kataloge und die Kontextvariable Servicestatus verwendet, um den angezeigten Produktkatalog zu filtern.

Beispiel für eine Matrix zur Berechtigung für einen Produktangebotskatalog

Context variables for product eligibility

Decision rule for product entity



Automatische Übersetzung

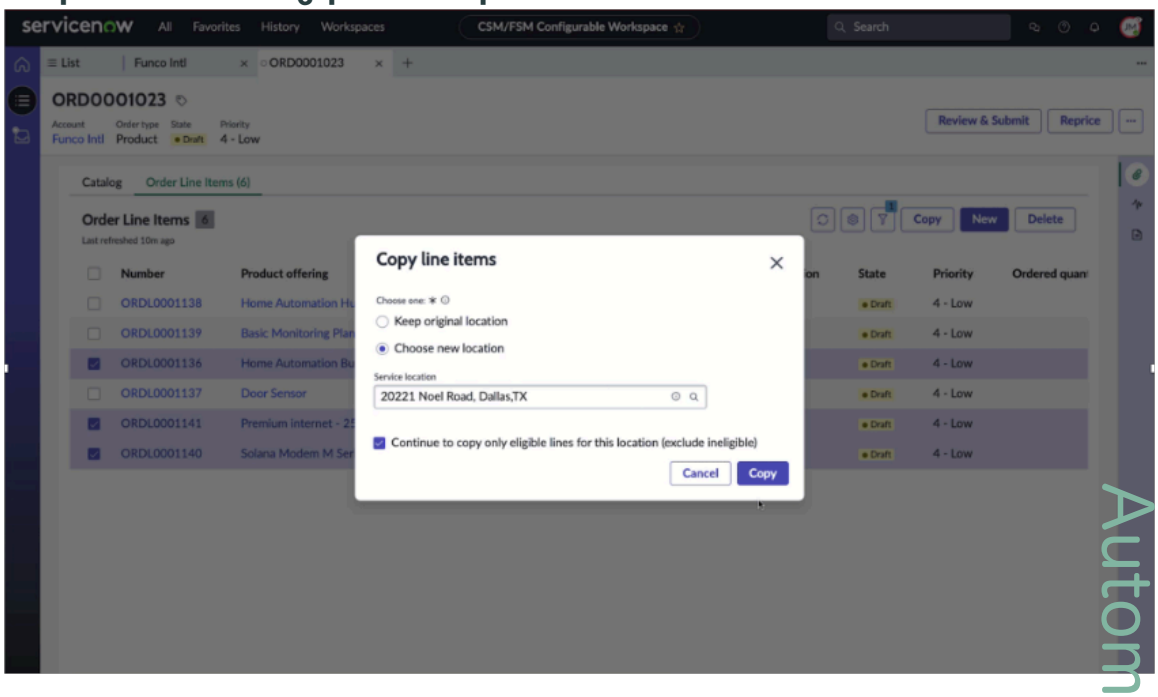
Service Desk-Mitarbeiter-Experience für standortbasierte Transaktionen

Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Servicestandort angeben, zeigt die Produktkatalog-UI je nach konfigurierten Produktberechtigungsentitäten den berechtigten Katalog, die Kategorien oder Angebote für diesen Standort an. Wenn sie ein einfaches oder festes Produkt auswählen, wird die Position automatisch für den angegebenen Standort erstellt. Wenn sie ein konfigurierbares Produkt auswählen, verwenden sie den Produktkonfigurator, um die Produktoptionen anzupassen. Eine Position wird automatisch erstellt, wenn die Produktkonfiguration gespeichert wird.

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können dann Einzelposten an einen anderen Standort in derselben Transaktion kopieren (Verkaufschance, Angebot oder Bestellung). Sie können angeben, dass nur berechtigte Einzelposten an den angegebenen Standort kopiert werden.

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

Beispiel für eine Auftragspositionskopie



Details dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter Produkte zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung nach Standort hinzufügen, finden Sie unter:

- Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen.
- Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort.
- Filtern Sie Kataloge nach Standort in einem Angebot.
- Kopieren Sie Standorte für Angebotspositionen.
- Produktkatalog nach Standort filtern.
- Aktualisieren Sie Produktstandorte auf Auftragspositionsebene.

Standortbasierte Transaktionen werden eingerichtet

Administratoren und Produktkatalog-Administratoren führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um standortbasierte Transaktionen einzurichten.

Standortbasierte Transaktionskonfigurationsaufgaben

Schritt	Beschreibung	Rolle
Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen	Aktivieren Sie die *sn_sales_common.enable_location_based_transactions*-Systemeigenschaft.	Administrator
Erstellen Sie Regelentitätsfilter	Definieren Sie die Regelentitätsfilter, die Kataloge, Kategorien und Produktangebote entweder für die Anzeige in Frage stellen oder nicht.	Produktkatalog-Administrator
Definieren Sie Produktberechtigungsregeln	Legen Sie die Produktberechtigungsregeln fest, indem Sie die Kontextvariablen auswählen, z. B. die Kontextvariablen des Servicestandorts, die die Anzeige	Produktkatalog-Administrator

Automatische Übersetzung

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

Standortbasierte Transaktionskonfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung	Rolle
	von Produktkatalogen, Kategorien oder Angeboten steuern.	

Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen

Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen für Verkaufschancen, Angebote und Aufträge, indem Sie verwenden `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Systemeigenschaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Mit der Systemeigenschaft können Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Kundenstandort auswählen und nur die berechtigten Produkte für diesen Kundenstandort anzeigen, wenn Produktlinien zu einer Opportunity, einem Angebot oder einer Bestellung hinzugefügt werden. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter auch Einzelposten an einen anderen Standort innerhalb derselben Transaktion kopieren (Opportunity, Angebot oder Bestellung).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_properties.list` .
2. Öffnen Sie `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Systemeigenschaft.
3. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Der Standortfilter wird in der Produktkatalog-Schnittstelle angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können den Filter verwenden, um einen Standort auszuwählen, wenn Produktlinien zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzugefügt werden. Der Katalog zeigt die berechtigten Produktangebote für den Standort an. Nach dem Hinzufügen von Produkten aus dem Katalog können Service Desk-Mitarbeiter ausgewählte Produkte (Einzelposten) an einen anderen Standort innerhalb derselben Transaktion kopieren, ohne eine weitere Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung für einen anderen Kundenstandort erstellen zu müssen.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie Filter für Produktberechtigungsregel Und Matrizen Die die nach Standort angezeigten Produktangebote steuern.

Einrichten von Produktkonfigurator

Steuern Sie die in angezeigten Produktoptionen ProduktkonfiguratorSchnittstelle mithilfe des API-Frameworks „Open State Management“.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie die im Produktkonfigurator angezeigten konfigurationsstatus und Konfiguratorknoten verwalten, indem Sie das API-Framework für Open State Management und Erweiterungspunkte für Open State Management verwenden.

Öffnen Sie die Statusverwaltung

Das offene Statusmodell ist ein programmatisches Framework in der API „Konfigurationsstatusmodell“, mit dem Sie Variationen in Produktoptionen programmieren

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

können, die in angezeigt werden Produktkonfigurator In Vertriebs- und Auftragsmanagement. Das API-Framework stellt bestimmte status und Hilfsanwendungs-API-Methoden zur Steuerung der Knoten in bereit Produktkonfigurator Anwenderoberfläche wird angezeigt.

Als Entwickler können Sie verwenden Erweiterungspunkte für Verwaltung des offenen Status Dient zum Festlegen der schreibgeschützten oder bearbeitbaren status für jeden Konfiguratorknoten basierend auf Ereignissen, die beim Laden auftreten oder wenn sich die Produktauswahl ändert. Sie können optional auch Informationsnachrichten skripten und den Status des Knotens ändern. Diese Nachrichten werden kontextbezogen in der Anwenderoberfläche des Produktkonfigurators angezeigt. Verschiedene Hilfs-API-Methoden sind zum Lesen und Festlegen von status auf jedem Knoten verfügbar, wodurch umfangreiches JSON-Skripting entfällt.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben.

Anwendungsfälle für die Verwaltung des Konfigurationsstatus

Die folgende Tabelle zeigt verschiedene Möglichkeiten, wie Sie die in angezeigten Produktoptionen steuern können Produktkonfigurator.

Beispiele für Anwendungsfälle des Konfigurationsstatusmodells

Anwendungsfall des Produktkonfigurators	Beispiel
Blenden Sie bestimmte Optionen für einen Kunden aus	Eine Produktattributsauswahl wird für Kunden in Kalifornien aufgrund staatlicher Sicherheitsvorschriften nicht angezeigt.
Legen Sie bestimmte Standardoptionen für einen Kunden fest	Bei Upgrades wird nur der ultimative Plan für Bestandskunden mit einem Premium-Plan angezeigt.
Zulassen, dass nur bestimmte Optionen basierend auf anderen Attributoptionen ausgewählt werden	Zeigen Sie für bestimmte Produkte wie Laptops alle Größen 13", 15" und 17" an, aber zeigen Sie nur 15"- und 17"-Laptops an, wenn nur die Touchscreen-Funktion erforderlich ist.
Lassen Sie zu, dass die Menge für Produkte festgelegt wird	Einige Produkte haben möglicherweise andere Standardmengenwerte. Zulassen, dass Service Desk-Mitarbeiter die Menge konfigurieren, solange der Wert innerhalb der Grenzen einer für dieses Produkt zulässigen Mindest- und Höchstmenge liegt.
Zulassen, dass nur bestimmte Merkmalsauswahlen getroffen werden	Bestimmte Produktauswahlen erfordern die Auswahl eines bestimmten Merkmalswerts. Beispiel: Bei Auswahl des ultimativen Internetplans kann die Konnektivitätsgeschwindigkeit 5G ausgewählt werden.

Sie können die Anzeige von Optionen in verwalten Produktkonfigurator Mithilfe des API-Frameworks „Konfigurationsstatusmodell“.

knotenstatus

Knoten im Produktkonfigurator zeigen Produktbeziehungsgruppen, untergeordnete Produkte und Merkmalsoptionen an. Knoten können die folgenden status haben:

Sichtbar: Ja (Knoten sichtbar machen) oder Nein (Knoten unsichtbar machen)

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationen, die für den Service Desk-Mitarbeiter im Produktkonfigurator sichtbar oder nicht sichtbar sind. Optionen sind möglicherweise nicht sichtbar, wenn sie mit anderen vom Service Desk-Mitarbeiter getroffenen Auswahlen nicht kompatibel sind. Beispiel: Für eine bestimmte Fahrzeugrädergröße sind inkompatible Reifenoptionen nicht sichtbar.

Bearbeitbar: Ja (Knoten anzeigen und auswählbar machen) oder Nein (Knoten anzeigen, aber nicht auswählbar machen)

Konfigurationen, die vom Service Desk-Mitarbeiter im Produktkonfigurator bearbeitet werden können oder nicht bearbeitet werden können. Service Desk-Mitarbeiter können bestimmte Aspekte des Produkts personalisieren und gleichzeitig Einschränkungen beibehalten, die für das Produkt erforderlich sind. Beispielsweise können für ein bestimmtes Fahrzeugmodell nur kompatible Außenfarben bearbeitet werden.

Menge – Sichtbar (Ja/Nein), Bearbeitbar (Ja/Nein)

Konfigurationen, die die Menge für ein Produkt festlegen, Regeln im Zusammenhang mit der Menge erzwingen und Informations- und Fehlermeldungen im Zusammenhang mit der Menge am entsprechenden Knoten anzeigen.

Aktiviert – Ja (Knotenauswahl anzeigen) oder Nein (Knotenauswahl unsichtbar machen)

Konfigurationen, die die Konfigurationsoptionen für die Auswahl basierend auf dem Kontext anzeigen.

Wert – Sichtbar (Ja/Nein), Bearbeitbar (Ja/Nein)

Konfigurationen, die einen Wert für ein Merkmal festlegen, Regeln im Zusammenhang mit dem Merkmal erzwingen und Informations- oder Fehlermeldungen im Zusammenhang mit dem entsprechenden Knoten anzeigen.

Hinweis:
Service Desk-Mitarbeiter können Nachrichten auf Knotenebene festlegen, um eine Statusänderung zu begründen.

Ereignisse

Verwalten Sie knotenstatus mithilfe des API-Frameworks „Konfigurationsstatusmodell“. Aktivieren Sie diese status mithilfe der folgenden zwei Ereignisse im Ereignis-Framework des Konfigurationsstatusmodells:

- Beim Laden: Der Status (Sichtbarkeit, Bearbeitbarkeit) jedes Knotens wird anfänglich auf „Ja“ (wahr) festgelegt. Der Status „Offen“ wird beim Laden aufgerufen.
- Bei Change: Diese Funktion wird immer dann aufgerufen, wenn sich der Wert eines Knotens in ändert Produktkonfigurator Anwenderoberfläche. Dieser Status wird jedoch nicht aufgerufen, wenn Mengenänderungen in auftreten Produktkonfigurator. Diese status können programmgesteuert auf eine der folgenden Arten festgelegt werden: Beim Laden, während der Auswahl oder kurz bevor die Instanz mit der Transaktion synchronisiert wird

Hilfe-API-Methoden

Sie können die folgenden Hilfs-API-Methoden verwenden, um status auf jedem Knoten zu lesen und festzulegen.

status anwenden

Legen Sie die sichtbaren und bearbeitbaren status für Produktbeziehungsgruppen, Produktmerkmale und Produktmerkmalsoptionen mithilfe der Getter- und Setter-Methoden fest, um den Status des Konfigurationsmodells zu lesen und zu ändern.

Getter-Methoden

Rufen Sie Knotenpfade zusammen mit den status auf einem beliebigen Konfigurationsknoten ab:

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

- `GetAllNodes()` : Gibt JSON mit Knotenpfad (Verweis auf Code) und dem jeweiligen relativen Pfad mit allen status zurück.
- `GetNode(nodePath)` : Gibt javascript-Objekt des Knotens für den angegebenen Knotenpfad zurück, falls vorhanden.
- `GetNodeDetails(nodePath` : Gibt alle status für den angegebenen Knotenpfad zurück, falls vorhanden.

Setter-Methoden

- Legen Sie die sichtbaren und bearbeitbaren status für Produktbeziehungsgruppen, Produktmerkmale und Produktmerkmalsoptionen fest.
  - `SetVisible` : Wahr/falsch auf allen Ebenen
  - `SetVisible(wahr/falsch)`
  - `Setbearbeitbar` : Wahr/falsch auf allen Ebenen
  - `SetEditable (wahr)`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, “This is a sample message for setVisible”);
newHandler.setEditable(false, “This is a sample message for setEditable”);
```

- Legen Sie die Menge für Angebote und Spezifikationen fest. Der nodePath bestimmt das Produkt, und der Wert ist die festzulegende Menge.
  - `SetQuantity(Wert);`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, “This is a sample message for
 setQuantity”);
```

- Legen Sie die Konfigurationsoptionen fest, um anzuzeigen, was ausgewählt wird.
  - `SetChecked (Wert); wahr/falsch`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var nodePath =
 “QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, “This is a sample message
 for setChecked”)
```

- Legen Sie den Wert für einen Merkmalsknoten fest, bei dem der Eingabetyp eine einzelne Textzeile ist.
  - `SetValue( Wert);`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var nodePath =
“QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
```


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

```
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

Getter-Kontextvariablen-Methoden

Ruft Kontextvariablen in ab Produktkonfigurator Anwenderoberfläche.

- `GetHeaderContextVariables()` : Gibt eine Liste aller Header-Kontextvariablen zurück.
- `GetHeaderContextVariableValue(contextVariable)` : Gibt einen Wert und den Anzeigewert einer bestimmten Kontextvariablen im Header zurück.
- `GetLineContextVariables()` : Gibt eine Liste aller Positionskontextvariablen zurück.
- `GetLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)` : Gibt den Wert einer bestimmten Kontextvariablen in der Zeile zurück.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte für die Verwaltung des offenen Status

Steuern Sie die im Produktkonfigurator angezeigten Optionen mithilfe von Erweiterungspunkten in Offenes Statusmanagement.

Sie können Erweiterungspunkte verwenden, um anwenderdefinierte Skripts für die Verwaltung des Produktkonfigurators aufzurufen.

Greifen Sie als Administrator auf die verfügbaren Erweiterungspunkte für das offene Statusmanagement zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den entsprechenden Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für Statusverwaltung

Erweiterungspunkte	Beschreibung
ConfigInstanceAPIImpl	Ruft die Ausführung des offenen Status für Konfigurationsinstanzen während der Befehle „Change“ und „beim Laden“ ab.
OpenStateValidation	Gibt die Ausführung des offenen Status für Konfigurationsinstanzen während des Change und beim Laden zurück.
OpenStateResponse festlegen	Aktualisiert die Konfigurationsinstanz des offenen Status auf eine Konfigurationsinstanz.
OpenStateModelExtension	Methode, mit der zur Rückkehr zur aktualisierten Konfigurationsinstanz verwendet wird. Kunden können die Prozessmethode anpassen.

Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Die Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen verwenden Rollen, um den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten zu steuern. Rollen bestimmen auch den Zugriff auf Informationen für die Datensicherheit, identifizieren Anwender und definieren die Arbeit, die Anwender in Ihrer Organisation ausführen.

Übersicht über Rollen

Rollen definieren die Funktionen, die Anwendern von zur Verfügung stehen Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen, einschließlich:

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

- Produktkatalog-Management
- Pricing Management
- Lead Management
- Opportunity-Management
- Angebotsmanagement
- Vertriebsvereinbarungsmanagement
- Auftragsmanagement

Weisen Sie Anwendern und Gruppen Rollen zu, indem Sie verwenden ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktion.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Lead Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Lead Management.

Rolle	Beschreibung
Leitender Service Desk-Mitarbeiter [sn_customerservice.csm_Workspace_user]	Identifiziert, pflegt und wandelt Leads in Möglichkeiten um. Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Leads. Hat Zugriff auf CSM Arbeitsbereich. I
Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Manager]	Rolle, die Zugriff auf hat CSM Und Lead-Entitäten.
Sales Operations-Spezialist [sn_Sales_common.Sales_OPS_Specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Lesezugriff auf Lead-Entitäten. Konfiguriert Vertriebsprozesse in einer Organisation.
Lead-Viewer [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_Viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Granulare Rolle, die Zugriff zum Anzeigen von Produktkatalog-Entitäten wie Produktangeboten hat.
Leitender Autor	Lesezugriff auf alle Lead-Tabellen wie Header und Einzelposten.

Opportunity-Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Opportunity-Management. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Opportunity-Management.

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Agent]	Identifiziert, pflegt und wandelt Verkaufschancen in erfolgreichen Vertrieb um. Erstellt, liest und aktualisiert Jobangebote.

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

Rolle	Beschreibung
Vertriebsleiter [sn_Sales_common.Sales_Manager]	Überprüft offene Verkaufschancen und weist sie Vertriebsmitarbeitern zu. Erstellt, liest und aktualisiert Jobangebote.
Sales Operations-Spezialist [sn_Sales_common.Sales_OPS_Specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Konfiguriert Vertriebsprozesse in einer Organisation.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Setup_Viewer	Granulare Rolle, die Zugriff auf Verkaufszyklus und -Phasen hat.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Setup_Writer	Granulare Rolle, die Zugriff auf Vertriebszyklus und -Phasen hat.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Viewer	Lesezugriff auf alle Verkaufschancentabellen wie Header und Einzelposten.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Writer	Lesezugriff auf alle Verkaufschancentabellen wie Header und Einzelposten.

Angebotsmanagement Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Angebotsmanagement.

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Agent]	Identifiziert, pflegt und konvertiert Angebote in erfolgreiche Verkäufe.
Vertriebsleiter [sn_Sales_common.Sales_Manager]	Weist Vertriebsmitarbeitern oder Vertriebsteams Angebote zu.
Vertriebsvorgangsspezialist [sn_Sales_common.Sales_OPS_Specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Konfiguriert Vertriebsprozesse in Vertriebsvorgängen.

Vertriebsvereinbarungsmanagement Rollen

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsleiter, Daten-Viewer sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Viewer	Lesen Sie Vorgänge zu Vertriebsvereinbarungen, Vertriebsvereinbarungspositionen und zugehörigen Daten wie Merkmalen, Preislisten und anderen Tabellen.
Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsleiter sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Writer	Erstellen, lesen und aktualisieren Sie Vorgänge für Vertriebsvereinbarungen und Vertriebsvereinbarungspositionen.

Produktkatalog-Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Produktkatalog-Management.

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

Rolle	Beschreibung
Produktkatalog-Manager [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	Produkt, Service erstellen, lesen, aktualisieren und löschen und Ressourcenspezifikationen.
Produktkatalog-Administrator [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	Produkt, Service erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen. Kann auch Katalogentitäten exportieren und importieren und katalogbezogene Systemeigenschaften einrichten.
Produktkatalog-Viewer [sn_prd_pm.product_catalog_viewer]	Lesezugriff auf Produkt-, Service-, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen.

Pricing Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Pricing Management.

Rolle	Beschreibung
Preislistenadministrator [sn_csm_pricing_Pricelist_Administrator]	Erstellen, aktualisieren und lesen Sie Preisgestaltungsentitäten. Kann auch Preisgestaltungsentitäten exportieren und importieren, preisbezogene Systemeigenschaften einrichten oder bearbeiten und Transaktionsprotokolle anzeigen.
Preislistenmanager [sn_csm_pricing_Pricelist_Manager]	Erstellen, aktualisieren und lesen Sie Preisgestaltungsentitäten.
Preislistenschreiber [sn_csm_price.Pricelist_Writer]	Granulare Rolle, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Um eine Preisgestaltungsentität wie eine Preisliste oder ein Kostenbuch zu löschen, muss sich die Preisgestaltungsentität im Status Entwurf befinden.
Preislistenschreiber für Vertriebsvereinbarung [Sales_Agreement_Pricelist_Writer]	Granulare Rolle, die Lese- und Erstellungszugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Erstellungszugriff wird nur über Back-End-Workflows gewährt. Schreibzugriff nur für Vertriebsvereinbarung Preislisten. Wird in der Rolle „Verfasser der Vertriebsvereinbarung“ geerbt.
Preislistenanzeige [sn_csm_pricing.Pricelist_Viewer]	Granulare Rolle, die Lesezugriff auf Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten, Preislistenpositionen, Kostenbücher und Kostenbuchpositionen hat.

Auftragsmanagement Rollen

Auftragsmanagement Verwendet die Rollen in den folgenden Tabellen, um den Zugriff auf die Anwendungsfunktionen für Auftragsmanagement, Serviceauftragsmanagement und Fallout-Management zu steuern und zu verwalten.

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

Order Management-Rollen

Rolle	Beschreibung
Auftragserfüllungs-Manager [sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager]	Zeigen Sie den Zugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an und bearbeiten Sie ihn. Erfüllungsmanager mit dieser Rolle können Ausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Auftragserfüllungsmanager empfängt Aufträge, überprüft Auftragspositionen, überprüft, ob Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigt sie dann.
Auftragserfüllungs-Agent [sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent]	Zeigen Sie Zugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch Ausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten, aber sie können einige Felder in den Produktauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Auftragserfüllungsmanager einen Auftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter diese Erfüllungsaufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsgenehmiger [order_approver]	Zeigen Sie Zugriff auf Kundenaufträge und Produktkatalogdaten an. Benutzer mit dieser Rolle können Kundenaufträge genehmigen, aber im Unterschied zu Auftragserfüllungsmanagern oder Auftragserfüllungsmitarbeitern keinen Auftrag erstellen, aktualisieren oder löschen. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsbetrachter [order_viewer]	Zeigen Sie Zugriff auf Kundenaufträge, Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Sie sollten auch einem Auftragsbetrachter die Rolle sn_prd_pm.product_catalog_viewer gewähren, um auf die Produktkatalogdaten zuzugreifen.

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

Order Management-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Hinweis: Die Rollen „Auftragsgenehmiger“ und „Auftragsbetrachter“ sind in der Rolle „Auftragsmanagement Business Stakeholder“ enthalten, der eine Gebühr zugeordnet ist. Weisen Sie diese Rollen Anwendern nicht zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Activate Business Stakeholder .
Erfüllungs-Viewer [sn_ind_tmt_orm.Fulfillment_Viewer]	Granulare Rolle, die Lesezugriff auf Erfüllungstabellen hat: Auftragsaufgaben, Domänenaufträge, Produktaufträge, Ressourcenaufträge und Serviceaufträge.
Erfüllungsschreiber [sn_ind_tmt_orm.Fulfillment_Writer]	Granulare Rolle, die Lese- und Schreibzugriff auf Erfüllungstabellen hat: Auftragsaufgaben, Domänenaufträge, Produktaufträge, Ressourcenaufträge und Serviceaufträge. Diese Rolle enthält die Rolle „Erfüllungs-Viewer“ [sn_ind_tmt_orm.Fulfillment_Viewer].
Auftragsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order_Agent]	Eine Persona-Rolle mit Berechtigungen zum Erstellen, Bearbeiten, Anzeigen und Löschen von Aufträgen, Auftragspositionen und Auftragspositionsmerkmale sowie Berechtigungen zum Anzeigen von Aufgaben.
Auftragsadministrator [sn_ind_tmt_orm.order_admin]	Eine Persona-Rolle mit den gleichen Berechtigungen wie die Rolle „Auftragsmitarbeiter“ (Aufträge erstellen, bearbeiten, anzeigen, löschen, Auftragspositionen, und Auftragspositionsmerkmale und Berechtigungen zum Anzeigen von Aufgaben). Darüber hinaus kann diese Rolle Aufträge konfigurieren und genehmigen.

Rollen des Serviceauftragsmanagements

Rolle	Beschreibung
Serviceauftragsmanager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Zeigen Sie Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben an, und bearbeiten Sie sie. Ein Manager mit dieser Rolle kann Ausfalldatensätze auch anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Serviceauftragsmanager kann externe Serviceauftrags-Anforderungen überprüfen, Serviceauftrags-Positionselemente überprüfen, überprüfen, ob Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und sie dann genehmigen.

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

Rollen des Serviceauftragsmanagements (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Service Order Agent [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Zeigen Sie Zugriff auf Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben an. Service Order Service Desk-Mitarbeiter können einige Felder in den Serviceauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Service Order Fulfillment Manager einen Serviceauftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].

Ausfallmanagement-Rollen

Rolle	Beschreibung
Fallout-Manager [sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager]	Erstellen, Anzeigen, Zuweisen und Bearbeiten von Ausfalldatensätzen. Manager mit dieser Rolle können auch Auftragsaufgaben und Domänenaufträge anzeigen.
Ausfallagent [sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent]	Ausfalldatensätze anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch den Status von Ausfalldatensätzen aktualisieren und Arbeitsnotizen zu ihnen erstellen.

Konfigurieren des Business-Portals

Administratoren können das Geschäftsportal konfigurieren (sn_b2b_Portal), damit der Kunde in Produkte durchsuchen und Aufträge erstellen kann Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Konfiguration – Übersicht

1. Installieren Sie die folgenden Plugins in der angegebenen Reihenfolge mit dem Anwendungsmanager, um das Business Portal einzurichten:
   a. Auftragsmanagement-Portal: sn_ord_mgmt_Portal
   b. Produktkatalog-Management-Portal: sn_prd_pm_Portal
   c. Kundenserviceportal: sn_csm_Portal
   d. Geschäftsportal: sn_b2b_Portal
   e. UI-Komponenten für Kundenportale: sn_ciwf_ui_cmpnt
   f. Plugin „Vertriebswagen“: sn_Sales_cart
2. Aktivieren Sie das Geschäftsportal

   Aktivieren Sie das Geschäftsportal (sn_b2b_Portal), damit Kunden Produkte durchsuchen und Bestellungen erstellen können.

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

3. (Optional) Installieren Sie Apps für das Fallmanagement für Selfservice-Aufträge

   Installieren Sie die erforderlichen Plugins basierend auf den Selfservice-Optionen, die Sie Kunden für die Verwaltung von Auftragsfällen im Business Portal anbieten möchten.

Aktivieren Sie das Geschäftsportal

Administratoren können das Geschäftsportal aktivieren (sn_b2b_Portal), damit Kunden Produkte durchsuchen und Bestellungen erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Einrichten des Geschäftsportals und Vertriebs- und Auftragsmanagement Selfservice-Erweiterungen: Installieren Sie zuerst die Business Portal-Plugins, die im App Store verfügbar sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Business-Portals.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Alle** > **Portale**an.
2. Auswahlvorgang **Geschäftsportale**an.
3. Löschen Sie **Inaktiv** Feld.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Geschäftsportal ist aktiviert.

Auftragsmigration nach dem Upgrade für das Business Portal

Migrieren Sie Entwurfs-Proxy-Auftragswagen in den neuen Verkaufswagen, um zu vermeiden, dass Ihre Kunden Produkte verlieren, die sie ihren Einkaufswagen im Business Portal hinzugefügt haben

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung „Einkaufswagen“ installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Den Einkaufswagen.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie das Geschäftsportal verwendet haben und ein Upgrade auf durchführen Zurich Release, müssen Sie ausführen `Migrate proxy orders to sales cart`Geplante Aufgabe nach der Installation der Anwendung „Vertriebswagen“. Dieser Auftrag migriert den Entwurf der Proxy-Auftragswagen in den neuen Verkaufswagen und verhindert, dass Ihre Kunden Produkte verlieren, die ihren Einkaufswagen im Business Portal hinzugefügt wurden.

Die `Migrate proxy orders to sales cart`Die geplante Aufgabe führt die folgenden Aktionen aus:

- Migriert Artikel aus dem vorhandenen Einkaufswagen des Kunden in den neuen Verkaufswagen
- Erstellt Einkaufswagen-bezogene Datensätze in den Tabellen „Vertriebswagen“
- Aktualisiert den Wert von `sn_sales_cart.show_cart_migration_msg`Eigenschaft auf „falsch“

Bis Sie diesen Auftrag ausführen, wird Ihren Kunden im Geschäftsportal die folgende Nachricht angezeigt:

> Ein System-Update hat Ihren Einkaufswagen gelöscht. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Hilfe zu erhalten.

Prozedur

1. Auswahlvorgang **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Geben Sie auf der Seite „geplante Aufgaben“ ein Proxy-Aufträge in den Vertriebswagen migrieren Im Suchfeld.
3. Wählen Sie den Auftrag aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „geplante Skriptausführung“ die Option aus **Jetzt Ausführen** .

Installieren Sie Den Einkaufswagen

Sie können das Plugin „Vertriebswagen“ installieren (sn_Sales_cart), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie Verkaufswagen Liste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit dem Plugin „Vertriebswagen“ (sn_Sales_cart):

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

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

Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Einkaufswagen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Verkaufswagen Plugin (sn_Sales_cart) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

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

Nächste Maßnahme

Standardmäßig wird ein Beispiellogo auf die PDF-Datei des Vertriebswagens angewendet. Informationen zum Anpassen und Hinzufügen Ihres Logos finden Sie unter Fügen Sie der PDF-Datei des Vertriebswagens ein Logo hinzu.

Fügen Sie der PDF-Datei des Vertriebswagens ein Logo hinzu

Passen Sie Ihr Unternehmenslogo an, und Betten Sie es in PDFs mit Zusammenfassungen des Vertriebswagens ein, um ein konsistentes Branding und die Ausrichtung an Corporate Identity-Standards sicherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. In **Name** Suchfeld eingeben `db_image` Tabelle und wählen Sie die Tabelle „Bilder“ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Tabellendetails“ die Option aus **Liste Anzeigen** Im Abschnitt zugehörige Links.
4. In **Name** Suchfeld eingeben `sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png` Und wählen Sie den Datensatz aus.
5. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
6. Aktualisieren Sie das Logo, indem Sie auswählen **Aktualisieren** Neben dem Feld Bild.

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

a. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Neben **Bild** Feld.

b. Wählen Sie aus **Wählen Sie Datei** Schaltfläche und wählen Sie die Bilddatei auf Ihrem Computer aus, die Sie verwenden möchten.

c. Wählen Sie **OK**.

7. Überprüfen Sie auf der Seite „Bilder“, ob Ihre Logodatei erfolgreich hochgeladen wurde.

Hinweis:
Möglicherweise müssen Sie den Anwendungsbereich erneut ändern.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Änderung der Richtlinie zur Datenspeicherung und Tabellenbereinigung für die Anwendung „Vertriebswagen“

Eine standardmäßige Richtlinie zur Datenspeicherung und Tabellenbereinigung löscht Datensätze automatisch aus der Anwendung „Vertriebswagen“ basierend auf vordefinierten Bedingungen. Sie können diese Bedingungen entsprechend den Richtlinien Ihrer Organisation ändern.

Standardmäßig werden Datensätze im Status „Abgeschlossen“ aus der Tabelle „Vertriebswagen“ [sn_Sales_cart] gelöscht, wenn sie eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

- Datensätze, die älter als sechs Monate sind
- Datensätze, die seit mehr als sechs Monaten nicht aktualisiert wurden

Ändern Sie die Häufigkeit der Datenspeicherung und Tabellenbereinigung abhängig von Ihrer erwarteten Last und Ihrem erwarteten Volumen. Weitere Informationen finden Sie unter Modify data retention policy for ATF test results .

Zugehörige Informationen

Table cleanup

Autoflush form

Ändern Sie die Nutzungsbedingungen für den Verkaufswagen

Fügen Sie im CartTermsAndCo-Dokumentvorlagenblock für Ihr Geschäftsportal Nutzungsbedingungen für den Bezahlvorgang hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Dokumentvorlagenblock „CartTermsAndCo“ in der Demo-Vorlage für den Verkaufswagen und den Nutzungsbedingungen des Verkaufswagens Standarddokumentvorlagen werden zum Anzeigen der Nutzungsbedingungen in der PDF-Einkaufswagenzusammenfassung bzw. beim Auschecken verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenblöcke**an.
2. Wählen Sie Aus **KartenTermsAndCo** .
3. Wählen Sie den Datensatz aus der zugehörigen Liste Dokumentvorlagen-Blockinhalte aus.

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

4. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
5. Fügen Sie Ihre Nutzungsbedingungen im Textkörper hinzu.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Document Templates

Create block content in Document Templates

Installieren von Apps für das Fallmanagement für Selfservice-Aufträge im Geschäftsportal

Installieren Sie die erforderlichen Plugins basierend auf den Selfservice-Optionen, die Sie Kunden für die Verwaltung von Auftragsfällen im Business Portal anbieten möchten.

Die Apps, die über installiert werden müssen ServiceNow Store So können Ihre Kunden Auftragsfälle über das Geschäftsportal erstellen und anzeigen:

- Auftragsfall-Selfservice [sn_ord_Case_ss]
- Auftragsfall-Playbook [sn_ord_Case_pb]

Diese Plugins weisen die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Kundenserviceportal [com.snc.Customer_Service_Portal]
- Auftragsvorgänge – Fallmanagement [sn_order_Case]
- Playbooks für Kundenservice-Management [sn_csm_Playbook]

Wenn Ihre Kunden nur Auftragsfälle im Business Portal anzeigen können, müssen Sie nicht installieren Auftragsfall-Playbook Das Plugin [sn_ord_Case_pb] und das Plugin „Playbooks für Kundenservice-Management“ [sn_csm_Playbook] sind nicht erforderlich.

Sie müssen auch das Geschäftsportal aktivieren, um es für Ihre Kunden zugänglich zu machen. Das Geschäftsportal ist standardmäßig inaktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Business Portal .

Auftragsfall-Selfservice installieren

Sie können installieren Auftragsfall-Selfservice Anwendung (sn_ord_Fall_ss), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Auftragsfall-Selfservice Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Demodaten sind mit nicht verfügbar Auftragsfall-Selfservice Anwendung.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Auftragsfall-Selfservice Anwendung (sn_ord_Fall_ss) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Auftragsfall-Playbook installieren

Sie können installieren Auftragsfall-Playbook Anwendung (sn_ord_Fall_pb), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Auftragsfall-Playbook Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Demodaten sind mit nicht verfügbar Auftragsfall-Playbook Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Auftragsfall-Playbook Anwendung (sn_ord_Fall_pb) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement

Installieren Sie PRM(Com.snc.Partner_Relationship_Management) Anwendung von ServiceNow® Store Damit Unternehmen Partner einstellen und ihre Vertriebszyklen verbessern können.

Administratoren und Benutzer mit verschiedenen Rollen, z. B. Enterprise-Partneradministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin), Enterprise-Partner-Agent (sn_prm.Enterprise_Partner_Agent) und mehr, müssen die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen, um einzurichten Partner-Beziehungsmanagement Anwendung.

PRM einrichten

Diese Tabelle beschreibt die Konfigurationsaufgaben, die für das Partner-Beziehungsmanagement erforderlich sind, und ihre Beschreibungen.

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Installieren Sie Partner Relationship Management	Installieren Sie Partner-Beziehungsmanagement Anwendung aus ServiceNow Store.	Administrator
Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management	Weisen Sie verschiedene funktionale Rollen zu PRM Entitäten.	Administrator
Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement	Konfigurieren und fügen Sie Daten zu den verschiedenen Tabellen hinzu, die mit installiert werden PRM.	• Administrator • Enterprise-Partner-Administrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin)

Installieren Sie Partner Relationship Management

Installieren Sie Partner-Beziehungsmanagement Plugin (com.snc.Partner_Relationship_Management) zusammen mit den Demodaten und Installationen, die sich auf ServiceNow Store-Anwendungen und -Plugins beziehen.

Vorbereitungen

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

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Automatische Übersetzung

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Partner-Beziehungsmanagement installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Partner-Beziehungsmanagement Anwendung (com.snc.Partner_Relationship_Management) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Partner-Beziehungsmanagement installieren können.

4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Ergebnisse

Sie haben erfolgreich installiert Partner-Beziehungsmanagement Anwendung.

Zugehörige Informationen

Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management

Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement

Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management

Die Partner-Beziehungsmanagement Die Anwendung verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Anwender zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Unternehmen und Kanalpartnern herzustellen.

Die PRM Plugin (com.snc.Partner_Relationship_Management) verfügt über eine Reihe funktionaler und granularer Rollen mit unterschiedlichen Zugriffsebenen zum Erstellen und Bearbeiten von Abfragen.

Die PRM Die Anwendung bietet Benutzern, die Teil des Unternehmens- und des Channel-Partner-Ökosystems sind, Zugriff und Berechtigungen.

Funktionale und granulare Rollen

Funktionale Rollen helfen autorisierten zugehörigen Parteien, Zugriff auf Unternehmens- und Channel-Partner-Mitglieder zu gewähren. Ein granulares Modell hilft beim Schutz

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

von Daten, indem es den erforderlichen Zugriff auf die relevanten Unternehmens- oder Channel-Partner-Entitäten gewährt. Mit dieser Funktionalität ist jede Rolle mit einer Reihe von Berechtigungen oder Verantwortlichkeiten verknüpft, die den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Informationen bestimmen.

Sie können granulare Richtlinien festlegen, die Einzelpersonen autorisieren, ihre Aufgaben effizient und effektiv zu erledigen, was zur Verbesserung der Kunden-Experience beiträgt.

Rollen und Beschreibungen

Funktionale Rollen sind eine Reihe granularer Rollen, die erforderlich sind, um eine Funktion auszuführen, die Zugriff auf mehrere Entitäten erfordert. In der folgenden Tabelle sind die funktionalen Rollen für aufgeführt Partner-Beziehungsmanagement.

Funktionale Rollen

Liste der funktionalen Rollen und ihrer Beschreibungen.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Enterprise-Partner-Administrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin)	Ein Anwender, der ein Administrator für das Partnerunternehmen ist.	• sn_Service_org.Writer • sn_prm.channel_partner_writer • sn_prm.Partner_Program_Writer • sn_prm.Partner_Program_rel_Writer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Enterprise Partner Relationship Manager (sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager)	Beitragender, der zu einem Unternehmen gehört und für die Verwaltung von Fällen verantwortlich ist, die der Partnerhierarchie zugeordnet sind.	• sn_bus_loc.location_relationship_manager • sn_prm.Partner_Data_Viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Enterprise-Partner-Agent (sn_prm.Enterprise_Partner_Agent)	Erfüller, der zu einem Unternehmen gehört und für die Erfüllung von Partnerfällen verantwortlich ist.	• sn_customerservice_agent • sn_prm.Partner_Data_Viewer
Partnermanager (sn_prm.external_Partner_Manager)	Beitragender, der zu einer Partnerentität gehört und für die Meldung von Fällen verantwortlich ist, die ihrer Partnerhierarchie im Portal zugeordnet sind.	• sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_prm.Partner_Data_Viewer
Partner-Associate (sn_prm.external_Partner_Associate)	Beitragender, der zu einer Partnerentität gehört und für die Meldung von Fällen verantwortlich ist, die ihren Partnern im Portal zugeordnet sind.	• sn_customerservice.service_organization_c • sn_prm.Partner_Data_Viewer

In der folgenden Tabelle sind die mit installierten granularen Rollen aufgeführt Partner-Beziehungsmanagement.

Automatische Übersetzung

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

Granulare Rollen

Liste der granularen Rollen und ihrer Beschreibungen.

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
Channel-Partner-Autor (sn_prm.channel_partner_writer)	Diese Rolle bietet granularen Bearbeitungszugriff auf die Tabelle „Channel-Partner“.	Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)
Partnerprogramm-Autor (sn_prm.Partner_program_Writer)	Diese Rolle bietet granularen Bearbeitungszugriff auf die Partnerprogrammtabelle.	Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)
Partnerprogramm-Beziehungsschreiber (sn_prm.Partner_program_rel_Writer)	Diese Rolle bietet granularen Bearbeitungszugriff auf die Beziehungstabelle des Partnerprogramms.	Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)
Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf die Beziehungstabellen „Channel-Partner“, „Partnerprogramm“ und „Partnerprogramm“.	NA
Experience (sn_prm.Partner_ui)	Diese Rolle bietet Mitarbeitern der Organisation granularen Zugriff, um eine konsistente Experience über alle Anwenderoberflächen hinweg sicherzustellen. **Hinweis:** Die Experience-Rolle muss manuell in andere Rollen übernommen werden, um anzuzeigen Partner-Beziehungsmanagement Module auf der ServiceNow-Plattform, Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Und Partner-Portal.	NA

Zugehörige Informationen

Installieren Sie Partner Relationship Management

Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement

Fügen Sie Verantwortlichkeiten zu hinzu PRM Rollen

Eine Verantwortlichkeit beschreibt eine Rolle oder Funktion, die einen Anwender unterstützt. Verwenden Sie Verantwortlichkeitsdefinitionen, um Beziehungen zwischen zwei beliebigen Partnerentitäten zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_rel_Manager, sn_prm.external_Partner_Associate oder sn_prm.external_Partner_Manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurationen zugehöriger Parteien definieren den Titel einer Beziehung zwischen einer Entität und einer Organisation oder einem Anwender. Diese Konfigurationen ermöglichen auch die Verknüpfung zugehöriger Parteitypen mit Verantwortlichkeitsdefinitionen, um nach Bedarf Zugriff zu gewähren.

Zugehörige Parteien und ihre Standardverantwortlichkeiten

Liste der Rollentypen und der zugehörigen Standardverantwortlichkeit.

Typ	Standardverantwortlichkeit
Enterprise-Partner-Beziehungsmanager [sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager]	Standortbeziehungsmanager [sn_Bus_loc.location_Relationship_Manager]
Externer Partnerzugeordneter [sn_prm.external_Partner_Associate]	Standortbeitragender [sn_customerservice.service_organization_contributor]
Externer Partnermanager [sn_prm.external_Partner_Manager]	Standortmanager-Beitragender [sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor]

Hinweis:
Die Standardverantwortlichkeiten werden automatisch mit dem Plugin „Business Location“ (com.snc.Business_location) installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Vertriebspartner**an.
2. Öffnen Sie einen Channel-Partner-Datensatz, und fügen Sie je nach Anforderung einen externen Mitarbeiter oder einen Enterprise-Partner-Beziehungsmanager hinzu.

Ergebnisse

Ein externer Mitarbeiter oder ein Enterprise-Partner-Beziehungsmanager ist registriert.

Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement

Die Partner-Beziehungsmanagement Das Datenmodell bietet ein Framework zum Zuordnen der Beziehung zwischen Kanalpartnern und Programmen.

Fügen Sie Daten in den Tabellen „Channel-Partner“ [sn_prm_Channel_Partner] und „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_Program] hinzu, und erstellen Sie eine Beziehung zwischen den beiden Tabellen in der Tabelle „Partnerprogrammbeziehung“ [sn_prm_Partner_Program sn_prm_Partner_Program_Relationship].

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

Konfigurationsaufgaben für PRM Datenmodell

Liste der Aufgaben und Beschreibungen für die Tabellen „Partner Relationship Management“.

Aufgabe	Rolle	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Tabelle „Channel-Partner“	• Unternehmensadministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) • Channel-Partner-Autor (sn_prm.channel_partner_writer)	Verwalten Sie Informationen im Zusammenhang mit Kanalpartnern.
Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“	• Unternehmensadministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) • Partnerprogrammautor (sn_prm.Partner_program_Writer)	Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Programmen zum Aufbau von Kundenbeziehungen.
Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“	• Unternehmensadministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) • Autor der Partnerprogramm-Beziehung (sn_prm.Partner_program_rel_Writer)	Stellen Sie eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen her.

Zugehörige Informationen

Installieren Sie Partner Relationship Management

Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management

Konfigurieren Sie die Tabelle „Channel-Partner“

Mit Partner-Beziehungsmanagement Anwendung können Sie die Tabelle „Kanalpartner“ [sn_prm_Channel_Partner] verwenden, um Informationen zu Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin oder sn_prm.channel_partner_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Channel-Partner“ [sn_prm_Channel_Partner] ist eine Erweiterung des externen Geschäftsstandorts.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Vertriebspartner**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen des Formulars mit Details zur Channel-Partner-Registrierung.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern in der Tabelle „Channel-Partner“ und ihren Beschreibungen finden Sie unter Felder der Kanalpartner-Tabelle.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“

Mit Partner-Beziehungsmanagement Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Initiativen, die mithilfe der Tabelle „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_program] den Umsatz steigern, die Marktreichweite verbessern und Kundenbeziehungen aufbauen sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Partner_program_Writer oder sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Partnerprogramme definieren die Rollen, Verantwortlichkeiten und Vorteile für verschiedene Teilnehmer. Einige Beispiele für Partnerprogramme sind Reseller-Programm, Managed Service Provider (MSP)-Programm, Authorized Training Partner (ATP)-Programm usw.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Partnerprogramme**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen des Partnerprogrammdatensatzes.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern in der Tabelle „Partnerprogramm“ und ihren Beschreibungen finden Sie unter Tabellenfelder des Partnerprogramms.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“

Mit Partner-Beziehungsmanagement Anwendung können Sie eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen herstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin oder sn_prm.Partner_program_rel_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ordnen Sie Kanalpartner verschiedenen strukturierten Initiativen oder Programmen zu, indem Sie die Tabelle „Partnerprogrammbeziehung“ [sn_prm_Partner_Program_Relationship] verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Partnerschaften**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen des Partnerschaftsdatensatzes.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern in der Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“ und ihren Beschreibungen finden Sie unter Felder der Partnerprogramm-Beziehungstabelle.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Partner-Arbeitsbereich

Partneradministratoren, Service Desk-Mitarbeiter und Manager können Partnerprogramme und Partnerschaften im Partnerarbeitsbereich verwalten, um Fälle und Anforderungen von Kunden zu selektieren.

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

Übersicht über den Arbeitsbereich

Verwenden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Ermöglicht es Enterprise-Partner-Administrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) und Enterprise-Partner-Manager (sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager), auf Tools zuzugreifen, die erforderlich sind, um Kundenfragen zu beantworten und Kundenfragen zu lösen.

Mit dem Arbeitsbereich können Sie die folgenden Aktionen ausführen.

Aufgaben im Partner-Arbeitsbereich

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Channel-Partner-Datensatz	Erstellen und verfolgen Sie Kanalpartner-Datensätze im Arbeitsbereich, um alle Informationen zu den Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.
Zeigen Sie Informationen zu Channel-Partnern im Partner-Arbeitsbereich an	Zeigen Sie alle Details, Fälle und anderen Entitäten an, die einem Kanalpartner zugeordnet sind.
Erstellen Sie Partnerprogramme auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Ermöglichen Sie Kanalpartnern, Partnerprogramme im Arbeitsbereich zu erstellen.
Erstellen Sie Partnerschaften auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Stellen Sie im Arbeitsbereich eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen her.

Erstellen Sie einen Channel-Partner-Datensatz

Erstellen und verfolgen Sie Kanalpartner-Datensätze im Partnerarbeitsbereich, um alle Informationen zu den Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Channel-Partner** Von Partner-Beziehungsmanagement.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Abschnitt „Details zum Kanalpartner“ finden Sie unter Felder der Kanalpartner-Tabelle.

   Abschnitt „Geschäftsprofil“

Feld	Beschreibung
Einnahmen pro Jahr	Umsatz pro Jahr für die Channel-Partnerentität.
Anzahl der Mitarbeiter	Anzahl der Mitarbeiter in der Channel-Partner-Entität.
Unterstützte Branchen	Branchen, die der Kanalpartner unterstützt.

5. In **Informationen Zum Unternehmen Des Channel-Partners** Geben Sie im Abschnitt des Formulars die Kontaktdetails ein, einschließlich **Website** , **E-Mail** , Und **Telefon** Des Kanalpartners.

Automatische Übersetzung

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

6. In **Unternehmensadresse** Geben Sie im Abschnitt des Formulars die Adresse des physischen Standorts des Kanalpartners ein, z. B. **Straße** , **Status** , Und mehr.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigen Sie Informationen zu Channel-Partnern im Partner-Arbeitsbereich an

Zeigen Sie konsolidierte Informationen zu Channel-Partnern über die mehreren Registerkarten im Arbeitsbereich an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager oder sn_prm.Enterprise_Partner_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Listenansicht aus.
2. Wählen Sie Aus **Channel-Partner** Aus dem Modul „Partner Relationship Management“.
3. Öffnen Sie einen Kanalpartner-Datensatz aus der Liste.
   Sie können alle Informationen zu Fällen, untergeordneten Kanalpartnern, verkauften Produkten oder Installationsbasiselementen anzeigen, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.

   Weitere Informationen zu den Komponenten im Channel-Partner-Datensatz finden Sie unter Channel-Partner-Komponenten im Arbeitsbereich.

Registrieren Sie Partnermitarbeiter im Arbeitsbereich

Registrieren Sie ein neues Partnermitglied, oder übertragen Sie vorhandene Mitarbeiter innerhalb einer Partnerorganisation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Enterprise Partner Relationship Manager [sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager] des Kanalpartners kann Partnermitarbeiter auch im Arbeitsbereich registrieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Listenansicht aus.
2. Wählen Sie Aus **Channel-Partner** Aus dem Modul „Partner Relationship Management“.
3. Öffnen Sie einen Kanalpartner-Datensatz aus der Liste, und wählen Sie aus **Registrieren Sie Partnermitarbeiter** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Mitglied registrieren“ finden Sie unter Formular für Mitgliederregistrierung.

5. Laden Sie eine Datei oder ein Dokument in hoch **Fügen Sie Anhänge hinzu** Abschnitt.

   Dies ist ein optionales Feld.

6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Erstellen Sie Partnerprogramme auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Initiativen, die den Umsatz steigern, die Marktreichweite verbessern und Kundenbeziehungen aufbauen sollen, indem Sie Partnerprogramme im Arbeitsbereich erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus  Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Partnerprogramm** Von Partner-Beziehungsmanagement Modul.
3. Öffnen Sie ein Partnerprogramm aus der Liste, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Partnerprogramm-Formular finden Sie unter Tabellenfelder des Partnerprogramms.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie Partnerschaften auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Mit Partner-Beziehungsmanagement Anwendung können Sie im Arbeitsbereich eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen herstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus  Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Partnerschaften** Von Partner-Beziehungsmanagement.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Partnerschaftsformular finden Sie unter Felder der Partnerprogramm-Beziehungstabelle.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie Fälle für Kanalpartner

Erstellen Sie Kundenservicefälle für Channel-Partner, um Kundenabfragen zu verwalten und Lösungen anzubieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager oder sn_prm.Enterprise_Partner_Agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Fälle** Von Partner-Beziehungsmanagement Modul.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Fallformular finden Sie unter Case form .
5. Wählen Sie **Speichern**.

Installieren und konfigurieren Sie Lead-to-Cash Core

Installieren Sie Lead-to-Cash Core Anwendung, mit der Sie Workflows erstellen und erstellen können, die Ihre Organisation für den Lebenszyklus eines verkauften Produkts verwaltet.

Diese Zuordnung bietet Ihren Anwendern eine einheitliche Workflow-Experience für verschiedene Entitäten.

Administratoren und Anwender mit verschiedenen Rollen führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Lead-to-Cash zu verwenden.

Konfigurationsaufgaben für Lead-to-Cash Core

Aufgabe	Beschreibung
Entitätskonfiguration und -Zuordnung	Ordnen Sie Entitäten zu, die eine Struktur definieren und Daten von der Quellentität in die Zielentität übertragen.
Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration	Verwenden Sie Entitäten, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu verfassen, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und die erforderlichen ausführen können **Anhalten** , **Fortsetzen** , Oder **Trennen** Aktionen für ein verkauftes Produkt.
Erstellen Sie eine Entitätszuordnung	Erstellen Sie eine Entitätszuordnung, um die deklarativen Aktionen wie auszuführen **Anhalten** , **Fortsetzen** , Oder **Trennen** Aktionen für ein verkauftes Produkt.

Installieren Sie Lead-to-Cash Core

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Lead-to-Cash Core installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und -Plugins.

Vorbereitungen

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

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

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie möglicherweise Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit der Core-Anwendung Lead-to-Cash installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Lead-to-Cash Core Anwendung (com.snc.l2c_Core) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Anwendung Lead to Cash Core installieren können.
4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Entitätskonfiguration und -Zuordnung

Verwenden Sie die Entitätskonfigurationstabellen und -Formulare, um eine Entität zu konfigurieren und zuzuordnen, die eine Struktur definiert und die Daten von der Quellentität an die Zielentität überträgt.

Zuordnung und Konfiguration

Erstellen Sie die Konfigurationen und Zuordnungen für die Entitäten mithilfe der Entitätskonfigurationstabellen.

Entitätskonfigurationstabellen

Die Entitätskonfigurationstabellen enthalten die Informationen für die Felder im Entitätskonfigurationsformular.

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

Entitätskonfigurationstabellen

Tabelle	Name	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entität	sn_l2c_Core_Entity	Definiert und verwaltet die Lead-to-Cash-Entitäten.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	sn_l2c_Core_Entity_Definition	Definiert und verwaltet die Definitionen, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	sn_l2c_Core_Entity_Attribute	Definiert und verwaltet die Attribute, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind. Die Lead-to-Cash-Attribute basieren auf den Definitionen, die für die Entitäten festgelegt sind.

Jedes Feld im Entitätskonfigurationsformular erfasst die Informationen aus einer Entitätskonfigurationstabelle. Die folgende Tabelle enthält die Informationen zu den Feldern, ihren Beschreibungen und den Entitätstabellen, aus denen die Daten ausgefüllt werden.

Hinweis:
Die Lead-to-Cash-Entitätsdefinition und Lead-to-Cash-Entitätsattribute sind zugehörige Listen im Formular „Entitätskonfiguration“.

Formular „Entitätskonfiguration“

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entität	Name	Name der Lead-to-Cash-Entität.
Lead-to-Cash-Entität	Konfig.-ID	Eindeutige Konfigurations-ID für die Entität.
Lead-to-Cash-Entität	Aktiv	Status der Entität, ob für die Konfiguration aktiv oder inaktiv.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Entität	Verweis auf die Definition der Lead-to-Cash-Entität.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Typ	Typ der Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Tabelle	Tabelle, die einer Lead-to-Cash-Entität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Bezeichnung	Bezeichnung für die Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Übergeordnete Definition	Übergeordnetes Element der aktuellen Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Beziehungsfeld	Abfragefeld, das dem Definitionsdatensatz der übergeordneten Entität zugeordnet ist.

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

Formular „Entitätskonfiguration“ (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Übergeordnetes Feld	Abfragefeld, das dem aktuellen Entitätsdefinitionsdatensatz zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Geerbte übergeordnete Definition	Übergeordnete Definition, die auch von der aktuellen Entitätsdefinition verwendet wird. **Hinweis:** Wählen Sie aus, damit der aktuelle Entitätsdefinitionsdatensatz der gleichen Definition entspricht, die dem übergeordneten Datensatz zugeordnet ist **Übergeordnete Definition erben** .
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Reihenfolge	Numerische Reihenfolge zur Verarbeitung und Visualisierung der Hierarchie von Konfigurationen.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Feld	Name des Felds.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Entität	Verweis auf das Lead-to-Cash-Entitätsattribut.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Tabelle	Tabelle, die dem Lead-to-Cash-Attribut zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Schlüssel	Eindeutiger Schlüssel für das Entitätsattribut.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Erweitert	Option für erweiterte Konfigurationen. **Hinweis:** Wählen Sie aus, um das Skript entsprechend Ihren Anforderungen zu ändern **Erweitert** .
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Skript	Skript für die erweiterten Attribute.

Entitätszuordnungen

Mit Entitätszuordnungen können Sie die Quell- und Zieltabellen zuordnen, um die Daten zwischen den Entitäten zu übertragen, die von den verfügbaren Entitätskonfigurationen abhängig sind. Die Entitätszuordnungstabellen enthalten die Informationen für die Felder in den Entitätszuordnungsformularen.

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

Entitätszuordnungstabelle

Tabelle	Name	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	sn_l2c_Core_Entity_Mapping	Definiert und ordnet die Lead-to-Cash-Entitätszuordnungen zu.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	sn_l2c_Core_Entity_table_Mapping	Definiert und verwaltet die Zuordnungen für die verschiedenen Tabellen, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	sn_l2c_Core_Entity_Attribute_Mapping	Definiert und verwaltet die Attribute und ihre Zuordnungen mit der entsprechenden Lead-to-Cash-Entität.

Mit dem Formular „Entitätszuordnung“ können Sie die Entitäten den entsprechenden Tabellen und Attributen zuordnen.

Hinweis:
Die Zuordnung der Lead-to-Cash-Entitätstabelle und die Zuordnung des Lead-to-Cash-Entitätsattributs sind zugehörige Listen im Formular „Entitätszuordnung“.

Formular „Entitätszuordnung“

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Zuordnungsname	Name der Feldzuordnung.
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Zuordnungskonfigurations-ID	Eindeutige ID für die Zuordnung.
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Quellenentität	Quellentität im Zuordnungsprozess.
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Zielentität	Zielentität im Zuordnungsprozess.
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Aktiv	Status der Zielentität, ob für die Zuordnung aktiv oder nicht.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Quellentitätstabelle	Tabelle, die der Quellentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Zielentitätstabelle	Tabelle, die der Zielentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Bedingung verwenden	Bedingungen, die für die Zuordnung erforderlich sind. **Hinweis:** Um bestimmte Zuordnungsbedingungen festzulegen, wählen Sie aus **Bedingung verwenden** .
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Bedingung	Bedingungen für die Zuordnung von Tabellen aus der Quellentität zur Zielentität.

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

Formular „Entitätszuordnung“ (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Aktiv	Status der Quellentität, ob für die Zuordnung aktiv oder nicht.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Reihenfolge	Numerische Priorität für Zuordnung.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Entitätstabellenzuordnung	Verweis auf die Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Quellenattribut	Attribut, das der Quellentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Zielattribut	Attribut, das der Zielentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Erweitert	Option für erweiterte Zuordnung. **Hinweis:** Wählen Sie aus, um das Skript entsprechend Ihren Anforderungen zu ändern **Erweitert** .
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Skript	Skript zum Anpassen der Zuordnungen.

Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration

Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu erstellen, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und Aktionen wie Anhalten, Fortsetzen oder Trennen eines verkauften Produkts ausführen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lead-to-Cash** > **Entitätskonfigurationen**an.
2. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitäten“ eine Entität, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Im Formular in der **Name** Geben Sie den Entitätsnamen und in ein **Konfigurations-ID** Feld die Entitäts-ID eingeben.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Entitätskonfiguration erstellt. Sie müssen jetzt Lead-to-Cash-Entitätsdefinitionen und -Attribute erstellen.
5. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entität“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash-Entitätsdefinitionen“ eine Entitätsdefinition, indem Sie auswählen **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.

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

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Erstellen Sie im Formular Lead-to-Cash-Entität in der zugehörigen Liste Lead-to-Cash-Entitätsattribute ein Entitätsattribut, indem Sie auswählen **Neu** .
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Sie haben eine Entitätskonfiguration erstellt und ihre Definition und Attribute definiert. Sie müssen jetzt eine anwenderdefinierte Entitätszuordnung erstellen. Informationen zum Erstellen einer Zuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätszuordnung.

Erstellen Sie eine Entitätszuordnung

Erstellen Sie eine Entitätszuordnung, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu verfassen, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und eine Reihe deklarativer Aktionen wie Anhalten, Fortsetzen oder Trennen eines verkauften Produkts ausführen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lead-to-Cash** > **Entitätszuordnungen**an.
2. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnungen“ eine Zuordnung, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Entitätszuordnung erstellt. Sie müssen jetzt eine Entitätstabellenzuordnung und eine Entitätsattribute-Zuordnung erstellen.
5. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnungen“ eine Entitätstabellenzuordnung, indem Sie auswählen **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnungen“ eine Attributzuordnung, indem Sie auswählen **Neu** .
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
10. Wählen Sie **Absenden** aus.

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

Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Konfiguration – Übersicht

1. Überprüfen Sie die Abhängigkeiten für die Installation und Verwendung Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

   - Damit Vertriebsprozessmanager Vertriebsprozessdatensätze über erstellen und überwachen können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMKundenservice-Management(CSM) muss installiert sein.
   - Um Verkaufschancen, Angebote oder Aufträge im Vertriebsprozess überwachen zu können, müssen Sie über verfügen Opportunity-Management, Angebotsmanagement, Auftragsmanagement Installiert.
   - Geschäftsobjekt Core (sn_bo_Core) Wird automatisch als Abhängigkeit installiert, wenn Sie installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit).

2. Lead-to-Cash-Prozessmanagement installieren

   Sie können installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Anwendungen und Plugins speichern, wenn sie nicht bereits installiert sind. Installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement In jeder Ihrer Umgebungen.

3. Assign roles to Lead-to-Cash-Prozessmanagement users

   Weisen Sie Ihren Anwendern Rollen zu, damit sie auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zugreifen können Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung.

4. Richten Sie Geschäftsobjekte für Vertriebsprozessdatensätze ein

   Erstellen Sie eine Geschäftsobjektgruppe und Geschäftsobjekttypen. Definieren Sie Beziehungen zwischen den Geschäftsobjekttypen, und fügen Sie sie als Mitglieder unter der Geschäftsobjektgruppe hinzu. Dadurch können Vertriebsprozessmanager Vertriebsprozessdatensätze mit diesen Entitäten erstellen.

5. Anpassen des Vertriebsprozess-Dashboards

   Definieren Sie die Anzahl der Ebenen und Kachelinhalte in der Knotenzuordnung, und bestimmen Sie, wie Aufgaben auf der Registerkarte Aufgaben konsolidiert werden, um die Klarheit und Kontrolle zu verbessern, damit Vertriebsprozessmanager sich auf relevante Daten konzentrieren und effektiv durch komplexe Vertriebsprozesse navigieren können.

6. Ändern der Richtlinie zur Datenaufbewahrung und Tabellenbereinigung für Lead-to-Cash-Prozessmanagement

   Greifen Sie auf die standardmäßige Richtlinie zur Datenspeicherung und Tabellenbereinigung zu, und ändern Sie sie, um sie Ihren Anforderungen anzupassen.

7. Bedingungen für die Aktivierung des E-Mail-Zugriffs in festlegen Lead-to-Cash-Prozessmanagement

   Vertriebsprozessmanager können E-Mails direkt aus dem Dashboard für Vertriebsentitätsdatensätze verfassen, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden.

Automatische Übersetzung

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

Lead-to-Cash-Prozessmanagement installieren

Sie können installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Eigenschaften

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Komponenten und Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

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

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

Ergebnisse

Die Anwendung Lead-to-Cash-Prozessmanagement wurde in Ihrer Instanz installiert. Die Anwendung „Business Object Core“ wird automatisch als Abhängigkeit installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Geschäftsobjekt Core installierte Komponenten.

Die Geschäftsobjektgruppe „O2C-Objekte“ wird ebenfalls verfügbar. Enthält Entitäten, die am Prozess „Opportunity-to-Cash“ beteiligt sind, z. B. Verkaufschance, Angebot und Bestellung. Sie können diese Gruppe verwenden, sofern Sie über verfügen Opportunity-Management, Angebotsmanagement, Und Auftragsmanagement Auf Ihrem installierte Apps ServiceNow Instanz.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie Rollen zu zu Lead-to-Cash-Prozessmanagement Benutzer, damit sie mit dieser App auf Funktionen zugreifen und Aufgaben ausführen können. Weitere Informationen finden Sie unter Assign roles to Lead-to-Cash-Prozessmanagement users.

Assign roles to Lead-to-Cash-Prozessmanagement users

Weisen Sie Ihren Anwendern Rollen zu, damit sie auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zugreifen können Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung.

Vorbereitungen

Bevor Sie Ihren Anwendern und Gruppen Rollen zuweisen können, stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Anwender und Gruppen erstellt und konfiguriert haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der folgenden Tabelle sind die Rollen aufgeführt, die Geschäftsobjektsteller und Vertriebsprozessmanager benötigen, um auf die Tabellen zuzugreifen, die zur Ausführung ihrer jeweiligen Aufgaben erforderlich sind.

Erforderliche Rollen für bestimmte Auftragsfunktionen

Anwenderpersona	Auftragsfunktion	Erforderliche Rolle	Aufgerufene Tabellen
Geschäftsobjekt-Autor	Erstellt Geschäftsobjektgruppen und definiert Beziehungen zwischen den Geschäftsobjekttypen.	Geschäftsobjekt-Autor [sn_bo_Core.Business_object_Writer]	• Geschäftsobjektty [sn_bo_Core_obj_t • Geschäftsobjektbe [sn_bo_Core_obj_r • Geschäftsobjektgr [sn_bo_Core_obj_C • Mitglieder der Ges [sn_bo_Core_obj_C

Automatische Übersetzung

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

Erforderliche Rollen für bestimmte Auftragsfunktionen (Fortsetzung)

Anwenderpersona	Auftragsfunktion	Erforderliche Rolle	Aufgerufene Tabellen
Vertriebsprozessmanager	Erstellt Vertriebsprozess-Datensätze, überwacht Aufgaben und Aktivitäten in der hierarchischen Knotenzuordnung, verknüpft und hebt die Verknüpfung von Knoten auf.	Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]	• Vertriebsprozessd [sn_l2c_cockpit_Sa • Geschäftsprozesso [sn_bo_Core_Proc • Geschäftsprozessr [sn_bo_Core_Proc • Geschäftsprozessa [sn_bo_Core_Proc

Sie können Anwendern und Gruppen Rollen zuweisen, indem Sie das geführte Setup oder die folgenden Anwenderverwaltungsfunktionen verwenden:

- Assign a role to a user
- Assign a role to a group

Zugehörige Informationen

Creating users

Creating groups

Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Komponenten

Mit Geschäftsobjekt Core installierte Komponenten

Richten Sie Geschäftsobjekte für Vertriebsprozessdatensätze ein

Erstellen Sie die Geschäftsobjekte, die für Vertriebsprozessmanager erforderlich sind, um Vertriebsprozessdatensätze mit diesen Entitäten zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Geschäftsobjektautor [sn_bo_Core.Business_object_Writer]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Erstellen Sie Geschäftsobjektgruppen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsobjektkern** > **Geschäftsobjektgruppe**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

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

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Geschäftsobjektgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Geschäftsobjektgruppe.
Betrifft	Workflow oder Prozess, für den Sie die Geschäftsobjektgruppe erstellen. Dieser Wert muss „Vertriebsprozessdatensatz“ [sn_l2c_Cockpit_Sales_Process_Record] sein.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Geschäftsobjektgruppe.

2. Erstellen Sie Geschäftsobjekttypen, die als Mitglieder in der Geschäftsobjektgruppe hinzugefügt werden sollen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsobjektkern** > **Geschäftsobjekttypen**an.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Geschäftsobjekttyp“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Geschäftsobjekttyp. Beispiel: Opportunity.
Tabellenname	Tabelle, die dem Geschäftsobjekt zugeordnet ist. Wenn der Geschäftsobjekttyp beispielsweise „Verkaufschance“ ist, geben Sie die Tabelle „Verkaufschance“ [sn_opty_mgmt_Core_Opportunity] ein.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Definieren Sie Beziehungen zwischen den Objekttypen.

Beziehungen definieren, wie zwei Objekttypen durch die Quell- und Zielspalten in den jeweiligen Tabellen verknüpft sind, und steuern die Hierarchie der Datensätze, die in der Knotenzuordnung angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise Opportunity-Position und Angebot als untergeordnete Entitäten für den Geschäftsobjekttyp Opportunity hinzufügen, werden in der Knotenzuordnung die zugehörigen Datensätze „Opportunity-Position“ und „Angebot“ unter einem Opportunity-Knoten angezeigt.

Sie können mehr als eine untergeordnete Entität unter einem übergeordneten Geschäftsobjekttyp hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass Sie Zirkelbeziehungen vermeiden.

a. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Geschäftsobjekttyp aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Geschäftsobjekttyp“ unter der zugehörigen Liste „Geschäftsobjektbeziehungen“ die Option aus **Neu** .

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Geschäftsobjekt-Beziehung“

Feld	Beschreibung
Quelle	Der übergeordnete Geschäftsobjekttyp, für den Sie die Beziehungen erstellen.
Ziel	Der untergeordnete Geschäftsobjekttyp, der sich auf das übergeordnete Element bezieht.
Quelltabellenname	Tabellenname des übergeordneten Geschäftsobjekttyps.
Name der Zieltabelle	Tabellenname des untergeordneten Geschäftsobjekttyps.
Quellenfeld	(Optional) die Spalte in der Quelltabelle, die zum Herstellen der Beziehung verwendet wird.
Zielfeld	(Optional) die Spalte in der Zieltabelle, die zum Herstellen der Beziehung verwendet wird.

d. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie Geschäftsobjekttypen als Mitglieder der Geschäftsobjektgruppe hinzu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsobjektkern** > **Geschäftsobjektgruppe**an.
   b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Geschäftsobjekt-Gruppenmitglieder die Option aus **Neu** .
   c. Wählen Sie den Geschäftsobjekttyp aus, den Sie hinzufügen möchten, indem Sie das Suchlistensymbol ( ).
   d. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Geschäftsobjektgruppen und Geschäftsobjekttypen sind in den Listen „Geschäftsprozess“ und „Geschäftsentität“ bzw. im Formular „Neuen Vertriebsprozess-Datensatz erstellen“ in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Anpassen des Vertriebsprozess-Dashboards

Die Anpassung der Anzahl der Ebenen und Kachelinhalte auf der Knotenzuordnung verbessert die Klarheit und Kontrolle, sodass Vertriebsprozessmanager sich auf relevante Daten konzentrieren und einfacher durch komplexe Vertriebsprozesse navigieren können.

Passen Sie hierarchische Knotenzuordnungsebenen für an Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Passen Sie die Anzahl der Knotenebenen an, die in angezeigt werden sollen Lead-to-Cash-Prozessmanagement Visualisierung der hierarchischen Knotenzuordnung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig ist Lead-to-Cash-Prozessmanagement Die hierarchische Knotenzuordnung zeigt drei Knotenebenen an. Obwohl es keine Obergrenze für die Anzahl der Knotenebenen gibt, die angezeigt werden können, kann die Knotenzuordnung maximal 250 Knoten gleichzeitig anzeigen.

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

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Suchen Sie nach sn_l2c_cockpit.node_default_levels, und wählen Sie sie aus.
3. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.“
4. In **Wert** Feld eine Ganzzahl für die Anzahl der Knotenebenen angeben, die in der hierarchischen Knotenzuordnung angezeigt werden sollen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie die auf Knotenzuordnungskacheln angezeigten Details mithilfe einer Entscheidungstabelle an

Passen Sie die Details an, die auf den Knotenzuordnungskacheln in angezeigt werden Lead-to-Cash-Prozessmanagement Verwenden Entscheidungstabellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können weitere Spalten hinzufügen, um zusätzliche Zeilen anzuzeigen. Dies würde jedoch erfordern, dass Sie Codeänderungen in UI Builder vornehmen müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**an.
2. In **Name** Suchen Sie in der Tabelle mit den Systemeigenschaften nach der Konfigurationstabelle des Geschäftsobjekttyps, und wählen Sie sie aus.
   Sie werden zur Entscheidungstabelle in weitergeleitet Workflow-Studio.
3. Ändern Sie die Werte in **Feld 1** Und **Feld 2** Spalten, die von den Informationen abhängen, die Sie in der Knotenzuordnungskachel anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie das Symbol für die Kachel.
   a. Greifen Sie auf zu Symbolgalerie Um den Symbolnamen zu erhalten, der dem zu verwendenden Symbol entspricht.
   b. Geben Sie den Symbolnamen in ein **Knotensymbol** Feld.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie Entscheidungszeilen für alle zusätzlichen Geschäftsentitäten hinzu, die Sie erstellt haben.
6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Änderungen, indem Sie auswählen **Testen** .
7. Wählen Sie **Speichern**.

Passen Sie die Registerkartenansichten Aufgaben mit an EVAM

Passen Sie die Vertriebsentitäten an, aus denen die Aufgaben angezeigt werden, das Symbol und die Felder, die auf jeder Aufgabenkachel angezeigt werden, und erstellen Sie anwenderdefinierte Optionen, um konsolidierte Aufgaben im Vertriebsprozess-Dashboard in zu filtern und anzuzeigen Lead-to-Cash-Prozessmanagement Verwenden Entity View Action Mapping(EVAM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
SPR-Aufgabe verwenden EVAM Definition zum Anpassen der Registerkartenansichten „Aufgaben“. Anwenderdefiniert EVAM Definitionen werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Wählen Sie das Globe-Symbol ( ) Und legen Sie den Anwendungsbereich auf Lead-to-Cash Process Management fest.
3. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM-Definitionen**an.
4. In **Name** Suchen Sie nach der SPR-Aufgabe, und wählen Sie sie aus.
5. **Wahlweise:** In **EVAM-Datenquelle M2Ms** Registerkarte eine Datenquelle hinzufügen oder entfernen.
   - Erstellen und verknüpfen: Definieren Sie eine neue Datenquelle, und verknüpfen Sie diese Datenquelle dann mit Ihrer EVAM-Definition. Weitere Informationen finden Sie unter Define a data source .

     Hinweis:
     Wenn Sie eine Bedingung angeben, um zu definieren, wie die Daten aus der ausgewählten Tabelle gefiltert werden, wählen Sie den Operator als aus **Ist nicht leer** Für die Geschäftsentität, die Sie hinzufügen. Beispiel: **[Angebot][ist nicht leer]** .

   - Vorhandene verknüpfen: Fügen Sie Ihrer EVAM-Definition eine vordefinierte Datenquelle hinzu.
   - Verknüpfung der Auswahl aufheben: Heben Sie die Verknüpfung einer Datenquelle auf, die auf der Registerkarte „Aufgaben“ im Vertriebsprozess-Dashboard nicht angezeigt werden soll.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. In **EVAM – Ansichtskonfigurationspaket M2Ms** Registerkarte hinzufügen oder entfernen Sie ein Konfigurationspaket.
   - Erstellen und verknüpfen: Definieren Sie ein neues Konfigurationspaket, und verknüpfen Sie dieses Paket dann mit Ihrem EVAM Definition. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren eines EVAM-Konfigurationspakets Und Definieren einer EVAM-Ansichtsvorlage .
   - Vorhandene verknüpfen: Fügen Sie ein vordefiniertes Konfigurationspaket zu hinzu EVAM Definition.
   - Verknüpfung der ausgewählten Elemente aufheben: Entfernen Sie das Ansichtskonfigurationspaket für Entitäten, die Sie nicht anzeigen möchten.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Datenfilteroptionen auf der Registerkarte Aufgaben des Vertriebsprozess-Dashboards hinzu.

   a. In EVAM Wählen Sie die zugehörige Liste „Datenfilter“ aus **Neu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

EVAM Formular „Datenfilter“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnungsname des EVAM Datenfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EVAM Datenfilter.
Reihenfolge	Priorität für EVAM Konfiguration anzeigen. Niedrigere Zahlen geben eine höhere Priorität an.
Anwendung	Anwendungsbereich von EVAM Konfiguration anzeigen.
EVAM Definition	Ordnen Sie zu EVAM Definition mit dem Datenfilter.

9. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Create an EVAM definition

Ändern der Richtlinie zur Datenaufbewahrung und Tabellenbereinigung für Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Ändern Sie die standardmäßige Datenaufbewahrungs- und Tabellenbereinigungsrichtlinie für Lead-to-Cash-Prozessmanagement Um die Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen.

Standardmäßig werden Datensätze aus den Tabellen „Geschäftsprozessdatensatz“ [sn_bo_Core_Process_Record] und „Vertriebsprozessdatensatz“ [sn_l2c_cockpit_Sales_Process_Record] und untergeordneten Datensätzen in den Tabellen „Geschäftsprozessaufgabe“ [sn_bo_Core_Process_Task] und „Geschäftsprozessressource“ [sn_bo_Core_Process_resource] gelöscht, wenn sie eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

- In einem inaktiven Status und in den letzten sechs Monaten nicht aktualisiert
- In einem aktiven Status, aber im letzten Jahr nicht aktualisiert

Sie können die Richtlinie zur Datenaufbewahrung und Tabellenbereinigung abhängig von Ihrer erwarteten Last und Ihrem erwarteten Volumen ändern.

Um zu erfahren, wie die Häufigkeit der Datenspeicherung und Tabellenbereinigung für geändert werden kann Lead-to-Cash-Prozessmanagement, Siehe Modify data retention policy for ATF test results .

Zugehörige Informationen

Table cleanup

Autoflush form

Bedingungen für die Aktivierung des E-Mail-Zugriffs in festlegen Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Vertriebsprozessmanager müssen Zugriff zum Verfassen von E-Mails für die Vertriebsentitätsdatensätze erhalten, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden.

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

Vertriebsprozessmanager können standardmäßig E-Mails im Zusammenhang mit einem Vertriebsprozessdatensatz verfassen und senden. Ermöglichen Sie Vertriebsprozessmanagern, E-Mails für die zugehörigen Vertriebsentitäten zu verfassen, indem Sie den Wert von festlegen `email_client`Wörterbuchattribut an `true`Und mit einer der folgenden Methoden:

- Gewähren Sie dem Vertriebsprozess-Manager Schreibzugriff auf die untergeordnete Entität. Weitere Informationen finden Sie unter Enable the email client for a table .
- Legen Sie den Wert von fest `glide.email_client.check_write_access`Systemeigenschaft zu `false`Dient zum Überschreiben der Überprüfung, ob der Anwender Schreibzugriff auf die untergeordnete Entität hat.

Hinweis:
Die `glide.email_client.check_write_access`Systemeigenschaft wird für nicht unterstützt Xanadu Und Yokohama Glide-Versionen. Wenn Sie diese Glide-Versionen verwenden, müssen Sie Ihren Anwendern Schreibzugriff auf die untergeordnete Entität gewähren.

Zugehörige Informationen

Email client

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Sequenzen zur Kundenbindung.

Konfiguration – Übersicht

1. Sequenzen zur Kundenbindung installieren

   Sie können installieren Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung (Com.sn_crm_Sequence), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Speichern Sie Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind. Installieren Sequenzen zur Kundenbindung Auf der ServiceNow Instanzen in allen Ihren Umgebungen:

2. Erstellen Sie eine Kundeninteraktionssequenz

   Erstellen Sie eine Kundeninteraktionssequenz aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Geben Sie Auslöser- und Austrittsbedingungen an, und fügen Sie Aktivitäten hinzu, um eine geführte Experience für Ihre Vertriebsmitarbeiter zu erstellen, um mit ihren Interessenten und Kunden zu interagieren.

Sequenzen zur Kundenbindung installieren

Sie können installieren Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung (Com.sn_crm_Sequence), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfung des folgenden Elements: Sequenzen zur Kundenbindung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Sequenzen zur Kundenbindung installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung (Com.sn_crm_Sequence) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Kundeninteraktionssequenz

Erstellen Sie eine Kundeninteraktionssequenz, um Ihre Vertriebsmitarbeiter durch die Interaktion mit ihren Interessenten und Kunden zu führen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook.admin oder pd_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einrichten einer Sequenz basiert auf Playbooks und erfordert, dass Sie mit der Verwendung vertraut sind Workflow-Studio Und Playbook-Experience.

Wichtig:
Setup und Abriss sind vordefinierte Phasen in Sequenzen zur Kundenbindung playbook. Entfernen Sie diese Phasen nicht, oder fügen Sie keine weiteren Aktivitäten hinzu. Vermeiden Sie es, andere Änderungen an den Aktivitäten „Startsequenz“ und „Endsequenz“ vorzunehmen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol (☰).
3. Navigieren zu **Sequenzen** > **Alle Sequenzen**an.
4. Wählen Sie Aus **Neue Sequenz Erstellen** .
5. Geben Sie im Fenster neue Sequenz erstellen einen Namen und optional eine Beschreibung für Ihre Sequenz an, und wählen Sie aus **Erstellen** .
   Sie werden zu weitergeleitet Workflow-Studio Und ein Playbook vom Typ Sequenz wird mit den folgenden vordefinierten Phasen erstellt:
   - Setup
   - Konfigurieren Sie Sequenzaktivitäten
   - Abreißen
6. Definieren Sie Auslöserbedingungen, die eine Sequenz initiieren.

   a. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol aus Über der Startpille.

   b. Auf der **Zeitplan** Registerkarte des Formulars „Playbook-Eigenschaften“, Geben Sie an, ob Sie einen vorhandenen Auslöser verwenden, der den Auslösertyp und die Bedingungen enthält, die die Sequenzen einrichten, oder einen neuen Auslöser definieren.
   - Um einen vorhandenen Auslöser zu verwenden, wählen Sie aus **Wählen Sie einen vorhandenen Auslöser aus** Und fahren Sie dann mit Schritt 7 fort.
   - Um einen neuen Auslöser zu definieren, wählen Sie aus **Definieren Sie Ihre eigenen Bedingungen für die Ausführung Ihres Prozesses** .

   c. In der Dropdown-Liste für **Definieren Sie Ihre eigenen Bedingungen für die Ausführung Ihres Prozesses** Auswahl: Wählen Sie den Auslösertyp für den neuen Auslöser aus.
   Die verfügbaren Auslösertypen sind:
   - Datensatzerstellung
   - Datensatzaktualisierung
   - Datensatzerstellung oder -aktualisierung

   d. In **Tabelle** Wählen Sie die Tabelle aus, deren Datensatzvorgänge Sie zum Auslösen Ihres Playbooks verwenden möchten.
   Beispielsweise soll die Sequenz ausgelöst werden, wenn ein Datensatz in der Lead-Tabelle [sn_Lead_mgmt_Core_Lead] erstellt oder aktualisiert wird.

   e. In **Auszuführende Bedingung** Fügen Sie Bedingungen hinzu, die erfüllt sein müssen, um Ihr Playbook auszulösen.

   Example
   Um beispielsweise die Sequenz auszulösen, wenn ein neuer Datensatz in der Lead-Tabelle [sn_Lead_mgmt_Core_Lead] erstellt wird, legen Sie die Bedingung fest **[Phase] [Ist] [Neu]** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Condition builder .

   f. Wählen Sie die Häufigkeit für Ihren Auslöser aus **Meinen Auslöser ausführen** Dropdown-Liste.

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

Verfügbare Optionen:

- Einmal
- Für jeden einzelnen Change
- Nur wenn derzeit keine Ausführung erfolgt
- Für jedes Update

g. **Wahlweise:** Lösen Sie Ihr Playbook für Tabellen aus, die Ihre ausgewählte Tabelle erweitern, indem Sie auswählen **Führen Sie diesen Auslöser für die erweiterte Tabelle aus** Kontrollkästchen.

h. **Wahlweise:** Bieten Sie Anwendern die Möglichkeit, das Playbook von Anfang an zurückzuspulen, indem Sie auswählen **Details** Registerkarte und wählen Sie aus **Zulassen, dass dieses Playbook während der Laufzeit neu gestartet wird** Kontrollkästchen.

i. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

7. **Wahlweise:** Ändern Sie die Priorität, mit der eine Sequenzaufgabe in der Aktivität „Sequenz starten“ der Phase „Setup“ erstellt wird.
Wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist, erstellt diese Aktivität eine Sequenzaufgabe mit dem Status „in Arbeit“ und der Priorität „Mittel“.

Hinweis:
Entfernen Sie diese Phase nicht, oder fügen Sie dieser Phase keine weiteren Aktivitäten hinzu. Vermeiden Sie weitere Änderungen an der Aktivität „Startsequenz“.

8. Konfigurieren Sie im Sequenzdiagramm Sequenzschritte in der Phase Sequenzaktivitäten konfigurieren.

Verwenden Sie diese Phase, um Aktivitäten zu konfigurieren, die Sie dem Vertriebsmitarbeiter während der Laufzeit als geführte Sequenzschritte zur Verfügung stellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Add and configure an activity in a playbook .

Sie können dieser Phase in Ihrer Sequenz eine beliebige Anzahl von Aktivitäten hinzufügen.

9. **Wahlweise:** Beenden Sie die Sequenz frühzeitig, indem Sie auswählen **Kundeninteraktionssequenzen** > **Sequenzaufgabe aktualisieren** Aktivität aus der Aktivitätsauswahl.
Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Aktivität finden Sie unter Add and configure an activity in a playbook .

10. Überprüfen Sie die Konfiguration in der Phase „Abriss“.
Diese vordefinierte Phase aktualisiert den Sequenzaufgabendatensatz, wenn der Vertriebsmitarbeiter alle Sequenzschritte in seiner Sequenzaufgabe abschließt. Standardmäßig aktualisiert das System den Status des Datensatzes der Sequenzaufgabe als abgeschlossen (angezeigt durch Status = 3) in der Tabelle „Kundeninteraktionssequenzaufgabe“ [sn_crm_Sequence_Task].

Hinweis:
Entfernen Sie diese Phase nicht, oder fügen Sie dieser Phase keine weiteren Aktivitäten hinzu. Vermeiden Sie weitere Änderungen an der Aktivität „Sequenz beenden“.

11. Überprüfen Sie die Sequenz, indem Sie auswählen **Testen** .

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

12. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Sequenz zu veröffentlichen.
13. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Sequenz im CSM/FSM-Arbeitsbereich an, indem Sie das Listensymbol wählen ☰ Und navigieren zu **Sequenzen** > **Alle Sequenzen**an.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie Sequenzaufgaben an, und führen Sie Sequenzschritte aus. Weitere Informationen finden Sie unter Sequenzen zur Kundenbindung verwenden.

Zugehörige Informationen

Stages and activities

Triggers

Table extension and classes

Restart

Anforderungstracker für Vertriebs- und Auftragsmanagement

Verfolgen Sie den Status von Vertriebs- und Auftragsmanagement- Workflows, und ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, den Status aller synchronen und asynchronen Flows nachzuverfolgen. Es unterstützt auch die sequenzielle Verarbeitung abhängiger Datensätze, um sicherzustellen, dass die Daten genau und konsistent bleiben.

Tabelle für eingehende Anforderungen

Fügen Sie der Tabelle „geänderte eingehende Anforderung“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] einen Datensatz hinzu.

Die folgenden Felder wurden hinzugefügt, um die Tabelle „eingehende Anforderungen“ zu verbessern:

- Angeforderter Flow
- Account
- Kontakt
- Verbraucher
- Antwortnutzlast
- Quelldatensatz-IDs
- Status
- Im Hintergrund ausführen
- Initiiert von
- Domäne
- Ausführen nach
- Anforderungskonfiguration

Felder und Beschreibungen der Tabelle für eingehende Anforderungen

Felder	Beschreibung	Feldtyp
Angeforderter Flow	Der Verweis auf die Zuordnung der Lead-to-Cash-Entität, z. B.	Referenz: sn_l2c_Core_Entity_Mapping

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

Felder und Beschreibungen der Tabelle für eingehende Anforderungen (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung	Feldtyp
	Zuordnung „verkauftes Produkt zu Auftrag“.	
Im Hintergrund ausführen	Bestimmt, ob der Flow synchron oder asynchron ist.	Wahr/falsch Standardwert: True
Ressource	Der Name des Flows, der den Datensatz in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ erstellt.	Zeichenfolge
Quelldatensatz-IDs	Vom System generierte ID der Quelldatensätze.	Liste
Quelltabelle	Primäre Lead-to-Cash-Entitätstabelle, für die die Anforderung ausgelöst wird.	Tabellenname
Datensatz-ID	Vom System generierte ID des Zieldatensatzes.	Zeichenfolge
Referenztabelle	Name der Zielentitätstabelle für die Anforderung.	Tabellenname
Nutzlast	Anforderung als Eingabe zum Auslösen des Flows empfangen.	Zeichenfolge
Antwortnutzlast	Antwort der Anforderung, die das Ergebnis des Flows enthält und die Aktion und den Transaktionsstatus auf Datensatzebene erfasst.	JSON
Status	Aktueller Status der Transaktion.	Zeichenfolge (Auswahl) Neu, in Bearbeitung, Abgeschlossen, Fehler, Ausstehend
Status	Der Status des Abschlusses des Flows, z. B. „Erfolg“, „Teilerfolg“, „Fehler“	Zeichenfolge (Auswahl) Erfolg, Teilerfolg, Fehler
Fehlermeldung	Fehlermeldung, die für eine Ausnahme zurückgegeben wird.	Zeichenfolge
Account	Der dem Quell- oder Zieldatensatz zugeordnete Account.	Referenz: Customer_Account
Kontakt	Der Kontakt, der dem Quell- oder Zieldatensatz zugeordnet ist.	Referenz: Customer_contact
Verbraucher	Der Verbraucher, der dem Quell- oder Zieldatensatz zugeordnet ist.	Referenz: csm_Consumer
Initiiert von	Die Anwender-ID aus der aktuellen Anwendersitzung.	Referenz: sys_user

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

Felder und Beschreibungen der Tabelle für eingehende Anforderungen (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung	Feldtyp
Domäne	Der aktuelle Domänenbereich des Datensatzes, z. B. global	Domänen-ID
Anforderungskonfiguration	Der Verweis auf die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“.	Referenz: sn_tmt_Core_inbound_Queue_config
Ausführen Nach	Eingehende Anforderung, die vor der aktuellen Anforderung verarbeitet werden muss.	Referenz: Eingehende Anforderung

Hinweis:
Die **Request_Flow** Und **Response_Payload** Felder sind für Service Desk-Mitarbeiter nicht sichtbar.

Verwenden Sie **Angeforderter Flow <ist nicht leer>** Dient zum Filtern von Datensätzen mithilfe der Lead-to-Cash-Core-APIs. Die Tabelle „eingehende Anforderung“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] enthält den Status und andere Details im Zusammenhang mit der Anforderung. Wenn Sie beispielsweise einen Auftrag über einen Angebotsdatensatz erstellen, wird eine Bestätigungsnachricht mit der Auftragsheadernummer und einem Link zum Überprüfen des Anforderungsstatus angezeigt.

Wählen Sie die Links in der Bestätigungsnachricht aus, um den Status von anzuzeigen **Eingehende Anforderung** Datensatz und andere Details im Zusammenhang mit der Anforderung.

Hinweis:
Der Flow Designer **SOM-Anforderungsprozessor** Ist veraltet. Anforderungen werden an den Flow Designer-IBQ-Anforderungsprozessor weitergeleitet.

Sicherheitsrollen

Sicherheitsrollen und Zugriff für die Tabelle „eingehende Anforderungen“

Rolle	Berechtigung
Administrator für eingehende Warteschlange [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	Dieser Anwender kann Aktionen für die Anforderungen in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ erstellen, lesen und aktualisieren. **Hinweis:** Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Request_Flow** Feld.
Eingehende Warteschlangen – Anwender erstellen [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	Dieser Anwender kann nur den Lesevorgang für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ ausführen.

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

Sicherheitsrollen und Zugriff für die Tabelle „eingehende Anforderungen“ (Fortsetzung)

Rolle	Berechtigung
	Hinweis: Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Response_Payload** , **Nutzlast** , Oder **Request_Flow** Felder.
Schreibanwender für eingehende Warteschlangen [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	Dieser Anwender kann nur den Lesevorgang für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ ausführen. **Hinweis:** Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Response_Payload** , **Nutzlast** , Oder **Request_Flow** Felder.
Lesezuwender für eingehende Warteschlange [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	Dieser Anwender kann alle Anforderungen im Zusammenhang mit Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen lesen. **Hinweis:** Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Response_Payload** , **Nutzlast** , Oder **Request_Flow** Felder.

Archivierungsrichtlinien

Archivieren Sie die Datensätze in der Tabelle „eingehende Anforderungen“, und bestimmen Sie, wann Datensätze in der Tabelle nach einer bestimmten Anzahl von Tagen bereinigt werden sollen. Sie können einen anderen Aufbewahrungszeitraum für erfolgreiche und fehlgeschlagene Anforderungen implementieren.

Archivierungsregel	Zeitraum
Erfolgreiche Anforderungen	10 Tage
Fehlgeschlagene Anforderungen	30 Tage

Zugehörige Informationen

Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen

Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen

In der Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ können Anwender die Konfigurationen definieren, um zu bestimmen, wie jeder Flow in einer eingehenden Anforderung verarbeitet und nachverfolgt wird.

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

Übersicht über die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“

Das Plugin „Sales and Service Core API“ (App-tmt-Core) ist erforderlich, um die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ (sn_tmt_Core_inbound_Queue_config) zu verwenden.

Die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ ist eine Metadatentabelle, die konfiguriert werden muss, um zu entscheiden, wie ein bestimmter Flow ausgeführt wird, ob synchron oder asynchron.

Die Tabelle kann zum Ausführen der folgenden Aufgaben verwendet werden.

- Ermöglichen Sie Administratoren, die synchrone vs. Asynchrone Verarbeitung von Anforderungen zu konfigurieren.
- Passen Sie an Vertriebs- und Auftragsmanagement Anforderungstracker für alle CRM-Flows.
- Aktivieren Sie die Konfiguration von Benachrichtigungstypen, ob Standard, anwenderdefiniert oder keine Benachrichtigungen.

Die **Anforderungskonfiguration** Das Feld in der vorhandenen Tabelle für eingehende Anforderungen [sn_tmt_Core_inbound_Queue] ist ein Verweis auf die neue Tabelle für die Konfiguration eingehender Anforderungen (sn_tmt_Core_inbound_Queue_config).

Jeder Workflow, der die Nachverfolgung eines Abschlussstatus erfordert, kann die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ verwenden und konfigurieren, ob ein Flow synchron oder asynchron ist.

Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen

Ein Administrator erstellt einen Datensatz in der Tabelle und gibt die Konfiguration mit an **Run_Mode** , **Trigger_Notification** , Und **Configuration_api** Felder.

Feld und Beschreibungen

Liste der Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen, ihre Beschreibungen und der Typ der Felder.

Feld	Beschreibung	Typ
Konfig.-ID	Eindeutige Konfigurations-ID für die Metadatenkonfiguration.	Zeichenfolge
Bezeichnung	Eindeutiger Bezeichnungsname für die Metadatenkonfiguration.	Übersetzter Text
Aktiv	Gibt an, ob der Konfigurationsdatensatz für eingehende Anforderungen aktiv ist oder nicht.	Wahr/falsch Der Standardwert ist **Falsch**
Ausführungsmodus	Gibt an, ob eine Anforderung synchron oder asynchron ausgeführt wird.	Zeichenfolge (Auswahlmöglichkeiten): **Synchronisieren** , **Asynchron** , **Erweitert** .

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

Feld und Beschreibungen

Liste der Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen, ihre Beschreibungen und der Typ der Felder.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Typ
		• Synchron: Synchrone Verarbeitung. • Asynchron: Asynchrone Verarbeitung • Erweitert: Verwenden Sie ein anwenderdefiniertes Skript, um zu bestimmen, ob der Flow synchron oder asynchron sein muss.
Benachrichtigung auslösen	Gibt an, wie ein Anwender Benachrichtigungen erhalten möchte. Eine Benachrichtigung wird in einer der folgenden Situationen ausgelöst. • **Benachrichtigung auslösen** Feld ist auf festgelegt **Standard** . • Der Status einer Anforderung ist **Abgeschlossen** Und der Status ist entweder **Erfolg** Oder **Teilweiser Erfolg** . Die Benachrichtigungen für den Datensatz in der Tabelle „eingehend“ werden nur von Personen empfangen, die den Flow initiiert haben.	Zeichenfolge (Auswahlmöglichkeiten): Keine, Standard, Anwenderdefiniert • Keine: Keine Benachrichtigungen • Standard: Benachrichtigungen nur für asynchrone Anforderungen. • Anwenderdefiniert: Anwenderdefinierte Benachrichtigung für asynchrone Anforderungen basierend auf Anforderungen. Konfigurieren Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen, indem Sie das vorhandene Ereignis (sn_tmt_core.ibq.custom.notification) verwenden oder Ihr eigenes anwenderdefiniertes Ereignis verarbeiten. Der Standardwert für das Feld ist **Standard** .
Konfigurations-API	Skript, das zum Verarbeiten der eingehenden Anforderung erforderlich ist. Weitere Informationen zur Konfigurations-API finden	Referenz: sys_script_include

Automatische Übersetzung

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

Feld und Beschreibungen

Liste der Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen, ihre Beschreibungen und der Typ der Felder.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Typ
	Sie unter IBQConfigBase API - Scoped .	
Domäne	Der aktuelle Domänenbereich des Datensatzes, z. B. global.	Domänen-ID

Sicherheitsrollen

Die Sicherheitsrollen für die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ (sn_tmt_Core_inbound_Queue_config) bieten verschiedene Zugriffsebenen für die Rolle [sn_tmt_core.inbound_queue_admin].

Rollen und Zugriff

Rolle	Zugriff
Administrator	Erstellen, lesen, aktualisieren, löschen
Administrator für eingehende Warteschlange (sn_tmt_core.inbound_queue_admin)	Erstellen, lesen, aktualisieren

Zugehörige Informationen

IBQConfigBase API - Scoped

Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie aktivieren RMA-Fallmanagement Plugin (Com.sn_csm_rma_Case). Mit dem Plugin können Sie Rückgabefälle für Installationsbasiselemente verwalten und selektieren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die folgenden Plugins, oder bestätigen Sie, dass sie vorhanden sind, bevor Sie das Plugin „RMA-Fallmanagement“ aktivieren:

Liste der Plugins, die vor dem RMA-Fallmanagement-Plugin installiert werden sollen

Plugin	Beschreibung
Lead-to-Cash-Core [com.snc.l2c_Core]	Ermöglicht Ihnen das Verfassen des Lead-to-Cash-Flows.
Kundenservice – Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base]	Ermöglicht Ihnen, den aktuellen Status der Installationsbasis zu erfassen und die Beziehung zu nachgelagerten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken können.
Fallpositionen und Workflows [com.sn_Case_line]	Ermöglicht einem Fall, viele Einzelposten zu enthalten. Die Einzelposten sind Produktinstanzen

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

Liste der Plugins, die vor dem RMA-Fallmanagement-Plugin installiert werden sollen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	und können für verschiedene Auftrags-zu-Fall-Vorgangsentitäten erweitert werden.
Berechtigungsverifizierung [com.sn_ent_verify]	Stellt eine API zur Überprüfung von Berechtigungen und Merkmalen bereit.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert RMA-Fallmanagement :

- Plugin
- Tabellen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach RMA-Fallmanagement Plugin (sn_csm_rma_Case) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Verwenden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

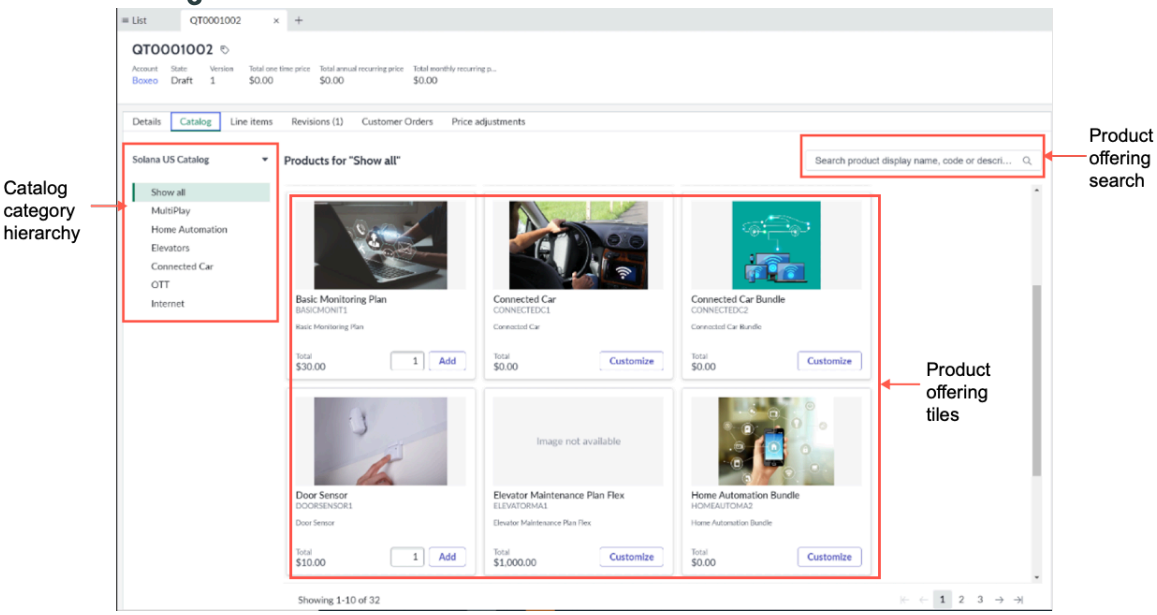
Als Service Desk-Mitarbeiter und Manager verwenden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Ausführen verschiedener Aufgaben bei Verwendung von Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Über den Arbeitsbereich können Sie auf Produktkataloge zugreifen, um die in Ihrer Organisation verfügbaren Produktangebote anzuzeigen.
Sie können auch verwenden Produktkonfigurator Um Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen konfigurierbare Produkte hinzuzufügen, verwalten Sie verkaufte Produkte und Produktbestand, und arbeiten Sie an MACD-Aufträgen.

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

Mithilfe von Produktkatalogen

Wenn Sie eine Opportunity, ein Angebot oder eine Bestellung starten, wird eine Registerkarte „Katalog“ (zugehörige Liste) geöffnet, die eine visuelle Anzeige der in einem Katalog verfügbaren Produktangebote bietet. Sie können einfache Produkte und, falls verfügbar, komplexe Produkte hinzufügen, die weiter angepasst werden können. Wenn Sie einen Lead starten, werden auf der Registerkarte Katalog einfache Produkte angezeigt, die hinzugefügt werden können und keine weiteren Anpassungen erfordern.

Produktkatalog-Schnittstelle



Die Katalogansicht verfügt über die folgenden Funktionen zur Auswahl von Produkten:

- **Katalognavigationsstruktur** : Katalog und eine Liste seiner Kategorien, die zum Organisieren von Produktangeboten verwendet werden. Wenn Sie eine Kategorie auswählen, wird die Anzeige gefiltert und nur die Produktkacheln für diese Kategorie angezeigt.
- **Suchleiste** : Option zum Suchen von Produktangeboten nach Produktname, Code oder Beschreibung. Die Suchfunktion zeigt die Produktkacheln an, die dem eingegebenen Namen, Code oder Suchzeichenfolge entsprechen.
- **Produktkacheln** : Karten, die jedes Produkt darstellen, mit einem Produktbild, einer kurzen Beschreibung und einer Option zum Hinzufügen oder Anpassen des Produktangebots. Die **Hinzufügen** Option wird angezeigt, wenn das Produkt ein einfaches (festes) Produktangebot ist. Die **Anpassen** Optionsanzeigen für konfigurierbare Produktangebote, die auf einen Kunden zugeschnitten werden können. Auswählen **Anpassen** Öffnet Produktkonfigurator Zum Konfigurieren des Produktangebots.

Mit dem Produktkonfigurator

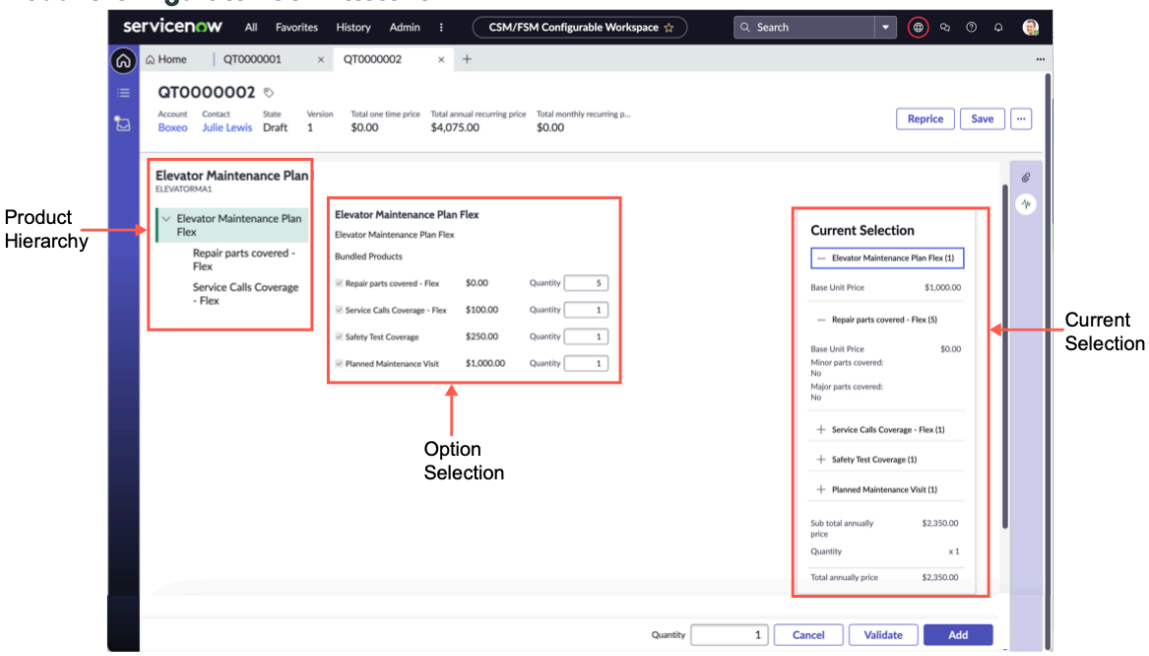
Der Produktkonfigurator ist eine Schnittstelle zum Anpassen konfigurierbarer Produktangebote. Zeigt die verfügbaren Produktoptionen an und berechnet automatisch den Produktpreis, wenn Sie Optionen auswählen.

Die Schnittstelle besteht aus drei Hauptabschnitten:

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

- **Produkthierarchie** : Listet die über- und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auf.
- **Optionsauswahl** : Zeigt die Produktoptionen an, die ausgewählt werden können, z. B. Produktmerkmale wie Farbe oder Modell.
- **Aktuelle Auswahl** : Zeigt die Preise für die von Ihnen ausgewählten Optionen an. Die Preise werden automatisch berechnet und dynamisch angezeigt, wenn Sie Produktoptionen auswählen.

Produktkonfigurator-Schnittstelle



Produktmerkmale und -Optionen auswählen

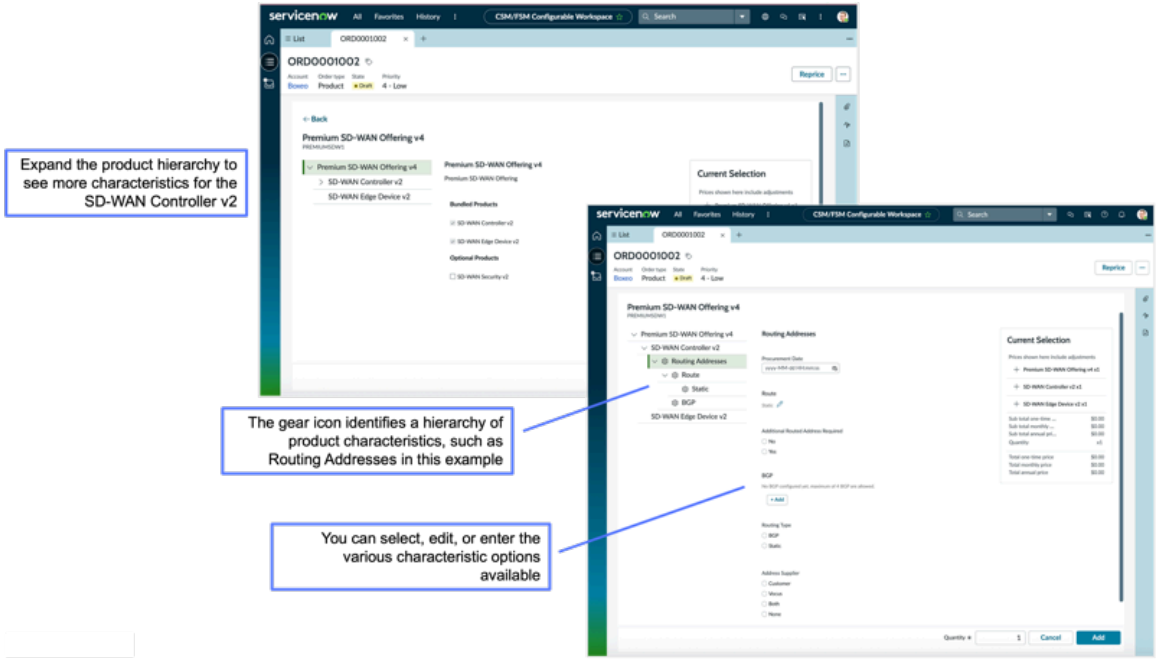
Für Verkaufschancen, Angebote und Aufträge können die Abschnitte „Produkthierarchie“ und „Optionsauswahl“ weitere Optionen anzeigen, wenn Sie ein Produkt konfigurieren, das detailliertere, komplexere Attribute aufweist.

Wählen Sie in der Produkthierarchie das Zahnradsymbol aus, um die auf dieser Ebene verfügbaren Optionen anzuzeigen.

Hinweis:
Preisdetails werden nicht in angegeben **Aktuelle Auswahl** Bereich für komplexe Merkmale.

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

Komplexe Merkmale im Produktkonfigurator



Erstellen Sie mehrere Konfigurationen

Erstellen Sie mehrere Konfigurationen eines untergeordneten Produktangebots, wenn Sie ein konfigurierbares Produkt zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzufügen. Sie können dann die Produktoptionen und -Merkmale für jede Angebotskonfiguration separat konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihr Produktkatalog-Administrator mehrere Konfigurationen für untergeordnete Angebote in einem gebündelten Produkt aktiviert hat, können Sie mehrere untergeordnete Angebotskonfigurationen für ausgewählte untergeordnete Angebote erstellen. Wenn Sie mehrere Konfigurationen eines untergeordneten Angebots erstellen, können Sie Folgendes tun:

- Ändern Sie die Menge eines untergeordneten Angebots, das mehrere Konfigurationen haben kann.
- Klonen Sie ein untergeordnetes Angebot, oder teilen Sie ein untergeordnetes Angebot mit einer Menge größer als 1 auf.
  - Die **Klon** Option kopiert das untergeordnete Angebot basierend auf der Anzahl der von Ihnen angegebenen Kopien und erstellt identische Angebotskonfigurationen.
  - Die **Teilen** Die Option teilt die aktuelle untergeordnete Angebotsmenge durch die Anzahl der von Ihnen angegebenen Aufteilungen und verteilt die Menge gleichmäßig auf alle Kopien.
- Passen Sie die Optionen und Merkmale für jede erstellte untergeordnete Angebotsinstanz an.
- Löschen Sie eine untergeordnete Angebotsinstanz, solange die Mindestanzahl der für das Produkt definierten untergeordneten Angebote beibehalten wird.

Automatische Übersetzung

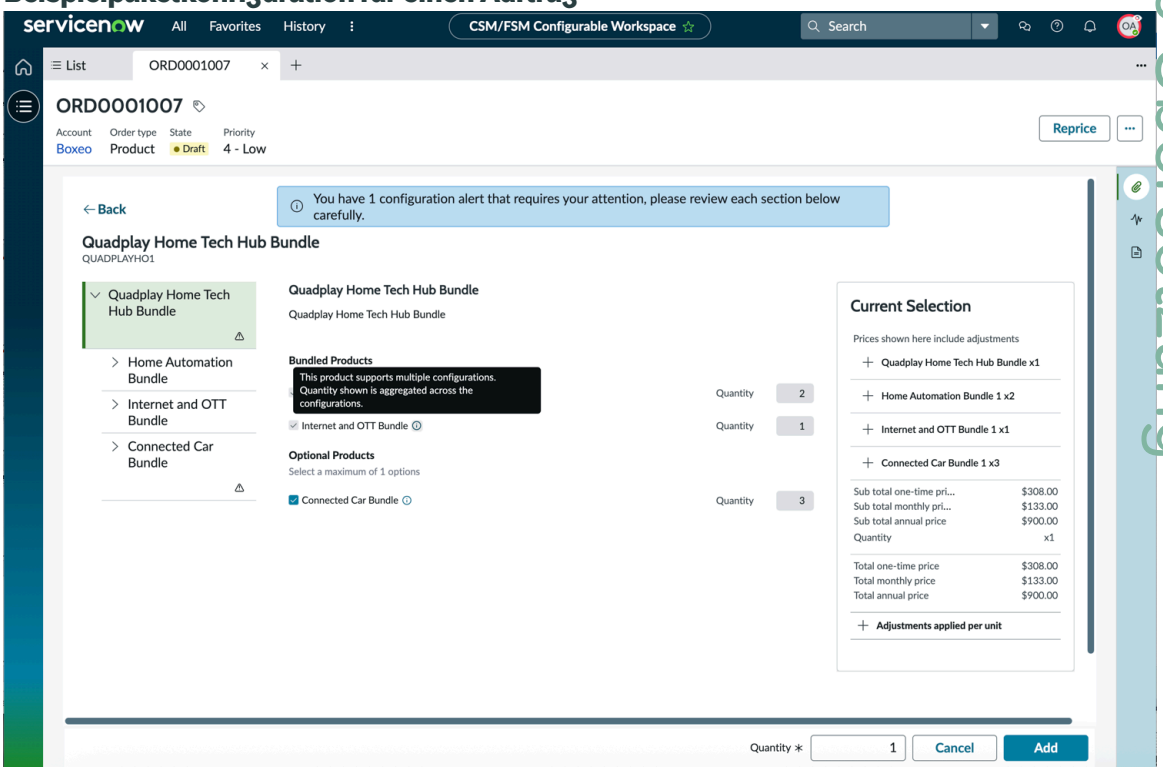
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Auch wenn die Funktion „mehrere Konfigurationen“ aktiviert ist, gibt es Szenarien, in denen einige Konfigurationsoptionen möglicherweise nicht verfügbar sind. Das System verwendet die Standard-, Mindest- und Höchstmengenwerte aus der Produktdefinition, um gültige Konfigurationen zu bestimmen, und aktiviert oder deaktiviert dann **Teilen** Oder **Löschen** Optionen zum Verwalten untergeordneter Angebotskonfigurationen. Weitere Informationen zur Validierung finden Sie unter Mehrere Konfigurationen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren Sie zu der Verkaufschance, dem Angebot oder der Bestellung, mit der Sie arbeiten möchten. Navigieren Sie beispielsweise zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte Katalog.
4. Wählen Sie in der Produktkataloghierarchie den Produktkatalog aus, den Sie verwenden möchten. Der Produktkatalog zeigt die verfügbaren Produkte als Produktangebotskarten an.
5. Wählen Sie das konfigurierbare Produkt aus, indem Sie auswählen **Anpassen** In der entsprechenden Produktangebotskarte.
   Der Produktkonfigurator zeigt die Produktangebotskonfiguration an, einschließlich der Optionen und Merkmale des Paketprodukts. Untergeordnete Angebote, die mehrere Konfigurationen haben können, werden durch Informationssymbole identifiziert. Wählen Sie das Informationssymbol aus, um eine Nachricht anzuzeigen, die angibt, dass das Angebot mehrere Konfigurationen haben kann und dass die angezeigte Angebotsmenge über die Konfigurationen hinweg aggregiert wird.

Beispielpaketkonfiguration für einen Auftrag



6. Navigieren Sie in der Produkthierarchie zum untergeordneten Angebot, wodurch die Angebotszusammenfassungsseite angezeigt wird.
   Sie können dann wie folgt vorgehen:

Automatische Übersetzung

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

- Um die Menge des untergeordneten Angebots zu ändern, geben Sie den neuen Wert in ein **Menge** Feld.
- Um neue Konfigurationen für das Angebot hinzuzufügen, wählen Sie aus **Weitere Optionen** ( ) Menü neben **Menge** Feld und wählen Sie eine Option aus.

Weitere Optionen

Option	Beschreibung
Klon	Option zum Erstellen von Kopien des ausgewählten untergeordneten Angebots. Geben Sie die Anzahl der zu erstellenden Klone ein. Das System erstellt identische Kopien des untergeordneten Produktangebots, und jeder Klon hat eine Menge von 1. Wenn beispielsweise die aktuelle Menge des untergeordneten Angebots 2 ist und Sie 2 Klone angeben, werden zwei identische Kopien des untergeordneten Angebots erstellt. Jeder Klon hat eine Menge von 1 und wird zu einem separaten Einzelposten, den Sie konfigurieren können. **Hinweis:** Das System überprüft die zulässige Gesamtmenge für das untergeordnete Angebot.
Teilen	Option zum Erstellen von untergeordneten Angebotsinstanzen durch Aufteilen der aktuellen untergeordneten Angebotsmenge und Verteilung der Mengen auf die Angebotsinstanzen. Geben Sie die Anzahl der zu verwendenden Aufteilungen ein. Wenn die Menge des untergeordneten Angebots beispielsweise 5 ist und Sie 3 Aufteilungen angeben, erstellt das System zwei untergeordnete Angebotsinstanzen. Nach der Aufteilung haben Sie drei untergeordnete Angebotsinstanzen mit einer Menge von 2, 2 und 1. Sie können dann jedes Einzelposten nach Bedarf konfigurieren.
Löschen	Entfernt eine vorhandene untergeordnete Angebotsinstanz.

Neue Konfigurationen, die sich aus dem Klon oder der Aufteilung ergeben, werden in der Produktkataloghierarchie aufgeführt. Die zugehörigen Preise werden im Bereich „aktuelle Auswahl“ angezeigt.

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

- Neue Konfigurationen haben Namen, die den Namen des untergeordneten Angebots widerspiegeln, gefolgt von einer inkrementellen Zahl, z. B. Home Automation Hub 2, Home Automation Hub 3 usw.
- Mengenänderungen für ein untergeordnetes Angebot werden auch im aktuellen Auswahlbereich berücksichtigt.

7. Wählen Sie für jede neue Angebotskonfiguration die entsprechenden Merkmale und Produktoptionen aus.
8. Wenn Sie die Konfiguration der untergeordneten Angebote abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen jeder Konfiguration als separate Position zu Ihrer Verkaufschance, Ihrem Angebot oder Ihrer Bestellung.

Lead Management verwenden

Verwenden Sie Lead Management Um Ihren Lead zu erstellen.

Anwenderoberfläche von Lead Management

Die Lead Management Die Schnittstelle enthält die folgenden Registerkarten:

Lead Management-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für Ihren Lead hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie nach Produktangeboten, und fügen Sie sie Ihrem Lead hinzu.
Registerkarte „Anforderungen“	Listet die Bedarfsvorlagen auf, die Produktempfehlungen für einen Lead bereitstellen.
Registerkarte „Aufgaben“	Erstellen Sie Lead-Aufgaben.
Registerkarte Termine	Erstellen Sie Termine für Ihren Lead.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einem Lead verschiedene Einzelposten hinzu.
Registerkarte „E-Mails“	Erstellen Sie E-Mails, um mit den erforderlichen Stakeholdern zu kommunizieren.

Lead erstellen

Erstellen Sie einen Lead in Lead Management Anwendung durch Eingabe der Details, z. B. Kundenname, Vertriebsphase, Lead-Typ, Punktzahl und Quelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

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

Neuen Lead erstellen

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Leads.
Nachname	Nachname des Leads.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Leads.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Leads.
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer des Leads.
Titel	Titel des Leads.
Unternehmen	Unternehmensname des Leads.
Phase	Phase des Leads.
Lead-Quelle	Quelle des Leads.

4. Wählen Sie Aus **Lead Erstellen** .
   Eine Nachricht bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Arbeit am Lead fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht aus.
5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um den neuen Lead in der Liste anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Beginnen Sie mit dem Hinzufügen weiterer Informationen zu Ihrem Lead. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details eines Leads hinzu, und zeigen Sie sie an.

Aktualisieren Sie einen Lead

Bearbeiten oder aktualisieren Sie einen Lead in Lead Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, der sich in der Phase „Neu“ oder „kontaktiert“ oder „Pflege“ befindet.
   - Auf der **Leads: Alle** Seite auswählen **Bearbeiten** Um Änderungen an Lead-Informationen vorzunehmen und auszuwählen **Aktualisieren** .
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, nehmen Sie die Änderungen vor, und wählen Sie aus **Speichern** .

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Weisen Sie einen Lead zu

Weisen Sie einem Vertriebsmitarbeiter in einen Lead zu Lead Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
   - Auf der **Leads: Alle** Seite auswählen **Zuweisen an** .
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, und wählen Sie das Menü mit drei Punkten ( ) In der oberen rechten Ecke im Lead-Header, und wählen Sie aus **Zuweisen an** .

   Bis Lead erstellen, Wählen Sie aus **Neu** .

   Hinweis:

   Unmittelbar nach dem Erstellen des Leads wird durch eine Nachricht bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Arbeit am Lead fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht aus.

3. Auf der **Weisen Sie Leads zu zu zu** Dialogfeld auswählen **Besitzer** Und wählen Sie einen Vertriebsmitarbeiter aus.
   Sie können das Kontrollkästchen aktivieren, wenn Sie diesem Vertriebsmitarbeiter alle Aufgaben aus den ausgewählten Leads neu zuweisen möchten.
4. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Fügen Sie Details eines Leads hinzu, und zeigen Sie sie an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um weitere Informationen zu Ihrem Lead hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Geben Sie zusätzliche Informationen auf der Registerkarte Details ein.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lead erstellen.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Registerkarte Produktkatalog, um Ihrem Lead Produkte hinzuzufügen.
Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Lead Produkte hinzu.

Fügen Sie einem Lead Produkte hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog in Lead Management Um Ihrem Lead Produkte hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Registerkarte Katalog verwenden, um Produktangebote aus Katalogen zu suchen, auszuwählen und sie Ihrem Lead hinzuzufügen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie **Katalog**.
4. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um mehr über die Funktionalität von zu erfahren **Katalog** Registerkarte.

Registerkarte „Katalog“

Element	Beschreibung
Produktkataloghierarchie	Mit dieser Option wird der Produktkatalog ausgewählt.
Schaltfläche „Hinzufügen“	Die **Hinzufügen** Schaltfläche fügt das Produkt dem Angebot hinzu. Die **Hinzufügen** Die Schaltfläche wird für einfache Produkte angezeigt, die keine auswählbaren Optionen haben.
Suchfeld	Verwenden Sie das Suchfeld, um in der ausgewählten Produktkataloghierarchie nach einem Produkt zu suchen.

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Das Produktangebot wird dem Lead als hinzugefügt **Einzelposten** .

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Lead Einzelposten hinzu.

Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Leads ab

Wählen Sie eine Bedarfsvorlage aus dem Produktauswahlleitfaden im Produktkatalog aus, um Produktempfehlungen für Vertriebs-Leads abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen, den Sie ausfüllen, um Produktempfehlungen basierend auf Eingaben oder Anforderungen zu erhalten, die Sie von einem Kunden erhalten. Im Produktauswahlleitfaden werden die für einen bestimmten Katalog verfügbaren Bedarfsvorlagen aufgelistet.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie den Lead aus, an dem Sie arbeiten möchten.

   Der Produktkatalog wird auf der Registerkarte Katalog des Leads angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie auf der Registerkarte Katalog die Option aus **Leitfaden zur Produktauswahl** In der Kataloghierarchie.
   Die Bedarfsvorlagenkarten für den Leitfaden werden angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Anforderungsvorlagenkarte, die am besten mit den Wünschen Ihres Kunden übereinstimmt, die Option aus **Erfassen Sie Anforderungen** .
   Der Fragebogen für die ausgewählte Vorlage wird geöffnet.
5. Beantworten Sie die Reihe von Fragen.
6. Nachdem Sie auf die letzte Frage geantwortet haben, überprüfen oder wählen Sie die Empfehlungen aus:
   - Um Ihre Antworten zu überprüfen, wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol. Sie können Ihre Antworten bei Bedarf ändern.
   - Um Produktempfehlungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Wählen Sie Empfehlungen Aus** . Auf der Registerkarte Katalog werden die empfohlenen Produkte angezeigt.
7. Wählen Sie eine Empfehlung aus, indem Sie auswählen **Hinzufügen** In der Kachel für das Produkt, das Ihren Kundenanforderungen am besten entspricht.
   Das ausgewählte Produkt wird dem Lead hinzugefügt. Auf der Registerkarte „Anforderungen“ wird die von Ihnen ausgewählte Bedarfsvorlage angezeigt. Sie können die Bedarfsvorlage überprüfen und bei Bedarf Ihre Antworten ändern, was zu verschiedenen Produktempfehlungen führen kann.

Fügen Sie einem Lead Einzelposten hinzu

Erstellen Sie eine neue Produktposition für Ihren Lead, indem Sie die Details eingeben, z. B. Produktangebot und Menge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **LeadsAlle** .
3. Wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Lead-Position zu starten oder eine vorhandene Lead-Position auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
5. Füllen Sie die Felder im aus Lead Formular „Einzelposten“.

Formular „Lead-Positionselement“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer der Lead-Position.
Menge	Menge der Lead-Position.
Produktangebot	Produktangebotspaket für die Lead-Position.
Maßeinheit	Maßeinheit des Lead-Positionselements.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit der Lead-Position.

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

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Lead-Positionselement wird dem Haupt-Lead hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
.Leadaufgaben hinzufügen .

Fügen Sie Lead-Aufgaben hinzu

Erstellen Sie Lead-Aufgaben, um Folgeanrufe, E-Mails oder Besprechungen mit Ihrem zu verfolgen, um im Lead voranzukommen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Leads: Alle** .
2. Von **Leads-Liste** Wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
   - Auf der **Leads: Alle** Seite auswählen **Aufgabe erstellen** .
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, und wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie aus **Neu** Um eine neue Lead-Aufgabe zu starten oder eine vorhandene Lead-Aufgabe auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.

   Bis Lead erstellen, Wählen Sie aus **Neu** .

   Hinweis:

   Unmittelbar nach dem Erstellen des Leads wird durch eine Nachricht bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Arbeit am Lead fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht aus.

3. Füllen Sie die Felder im aus **Aufgabe für Lead erstellen** Formular.

Aufgabe für Lead erstellen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Lead-Aufgabe.
Status	Status der Lead-Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Lead-Aufgabe abgeschlossen sein muss.
Zugewiesen an	Name des Vertriebsmitarbeiters, dem diese Lead-Aufgabe zugewiesen ist.

4. Wählen Sie Aus **Aufgabe Erstellen** .
   Diese Aufgabe wird dem Lead hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Sie können Termine in Ihren Lead-Aufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Termine erstellen.

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

Erstellen Sie Termine für Lead-Aufgaben

Erstellen Sie Termine mit Ihren Stakeholdern, um Geschäftsgespräche für Ihren Lead zu führen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Termine erst erstellen, nachdem Sie eine Lead-Aufgabe erstellt haben. Informationen zum Erstellen einer Lead-Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Lead-Aufgaben hinzu.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Lead** > **Alle**an.
3. Wählen Sie die Lead-Aufgabe aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Termine** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Termin zu beginnen oder einen vorhandenen Termin auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Termin erstellen“ aus.

Formular „Neuen Termin erstellen“

Felder	Beschreibungen
Von	E-Mail-ID des Absenders.
An	E-Mail-ID des Empfängers.
Aktivitätsstatus	Status des Termins.
Startzeit	Startzeit Ihres Termins.
Endzeit	Endzeit Ihres Termins.
Erinnerung	Zeitintervall für eine Erinnerung.
Betreff	Betreffinformationen Ihres Termins.
Standort	Ort Ihres Termins.
Nachricht	Zusätzliche Informationen zu Ihrem Termin.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Termin zu speichern und später zu senden, oder wählen Sie aus **Aktivität senden** Um es jetzt zu senden.

Verfassen Sie E-Mails

Erstellen Sie eine E-Mail, um Ihrem Kunden die Produktinformationen gemäß den Geschäftsanforderungen zu übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus **E-Mails** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **E-Mail Verfassen** Um eine neue E-Mail zu starten oder eine vorhandene E-Mail auszuwählen, um Details anzuzeigen.
5. Füllen Sie die Details im Formular „E-Mail-Entwurf“ aus.

Formular „Lead-E-Mail-Entwurf“

Felder	Beschreibungen
Von	E-Mail-ID des Absenders.
An	E-Mail-ID des Empfängers.
Betreff	Betreff Ihrer E-Mail.
E-Mail-Nachricht	Textdetails Ihrer E-Mail.

Hinweis:
Sie können Ihre eigenen E-Mail-Vorlagen erstellen und die vorab ausgefüllten E-Mail-Vorlagen beim Erstellen einer neuen E-Mail verwenden. Um Ihre E-Mail zu verwerfen, wählen Sie aus **Entwurf verwerfen** . Um Dateien mit Ihrer E-Mail anzuhängen, wählen Sie aus **Datei Anhängen** .

6. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** Um die E-Mail zu senden oder das E-Mail-Formular zu schließen, um sie in zu speichern **E-Mail-Entwurfs** Registerkarte.

Verwalten Sie Leads mit der Kanban-Ansicht

Personalisieren und verwalten Sie die Leads-Informationen, die für Sie und Ihre Stakeholder am relevantesten sind, mithilfe der Kanban-Ansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Hinweis:

Der Standardgrenzwert für Karten, die auf der Kanban-Tafel angezeigt werden können, ist 500.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle**an.
3. Wählen Sie aus **Kanban Anzeigen** Schaltfläche.

Standardmäßig werden die Leads nach verschiedenen Phasen gruppiert und auf der Seite angezeigt.

- Um eine Lead-Phase zu ändern, ziehen Sie die Lead-Karte aus einem Status und legen Sie sie in einen anderen Status ab.
- Um die Leads nach verschiedenen Kategorien anzuzeigen, z. B. Branche, Quelle und Grund, wählen Sie aus **Gruppieren nach:** Dropdown-Menü auf der Seite.

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

- Sie können verschiedene Aktionen für Ihre Leads ausführen, z. B. das Erstellen einer Lead-Aufgabe, das Zuweisen eines Leads und das Verfassen einer E-Mail, indem Sie die drei vertikalen Punkte auswählen ( ) Entweder auf einer Lead-Karte oder in einem Header der Phase für vertikale Leads.
- Um einen neuen Lead direkt auf dieser Seite zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** Schaltfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Lead erstellen.

Konvertieren Sie einen Lead in eine Verkaufschance

Konvertieren Sie einen Lead in in in eine Verkaufschance Lead Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. In **Leads: Alle** Wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
   - Wählen Sie für einen Geschäftskunden aus **Lead konvertieren** > **an einen Account** Und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Lead-Formular konvertieren

Feld	Beschreibung
Account	Name Ihres Kundenaccounts. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie einen neuen Account erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie aus, ob der Kunde Ihr vorhandener Account ist.
Kontakt	Name und E-Mail-Adresse Ihres Kundenkontakts. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie einen neuen Kontakt erstellen möchten. ▪ Vorhandene auswählen: Wählen Sie aus, ob der Kontakt bereits vorhanden ist.
Verkaufschance	Details zum Erstellen einer Verkaufschance. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie eine neue Verkaufschance erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie aus, wenn Sie bereits eine Verkaufschance haben. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie keine Verkaufschance für den Lead erstellen möchten.

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

- Wählen Sie für ein Verbraucherkonto aus **Lead konvertieren** > **an einen Verbraucher** Und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Lead-Formular konvertieren

Feld	Beschreibung
Verbraucher	Name und E-Mail-Adresse Ihres Verbrauchers. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie einen neuen Kontakt erstellen möchten. ▪ Vorhandene auswählen: Wählen Sie aus, ob der Kontakt bereits vorhanden ist.
Verkaufschance	Details zum Erstellen einer Verkaufschance. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie eine neue Verkaufschance erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie aus, wenn Sie bereits eine Verkaufschance haben. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie keine Verkaufschance für den Lead erstellen möchten.

3. Wählen Sie Aus **Lead Konvertieren** .
Ein Dialogfeld für die erfolgreiche Konvertierung Ihres Leads in eine Verkaufschance wird angezeigt. Sie können den neuen Jobangebotsdatensatz auswählen, der erstellt wurde.

Disqualifizieren Sie einen Lead

Disqualifizieren Sie einen Lead in Lead Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Öffnen Sie den Lead-Datensatz, und wählen Sie das Menü mit drei Punkten ( ) In der oberen rechten Ecke im Lead-Header, und wählen Sie aus **Lead disqualifizieren** .

Hinweis:
Sie können nur einen Lead disqualifizieren, der sich in der Phase „Neu“ oder „kontaktiert“ oder „Pflege“ befindet.

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

4. Auf der **Lead disqualifizieren** Dialogfeld wählen Sie ein aus **Grund** .
5. Wählen Sie Aus **Disqualifizieren** .

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Leads exportieren

Sie können ein Angebot als JSON-Datei in exportieren Lead Management Und stellen Sie es einem Kunden zur Verfügung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion „Lead exportieren“ in Lead Management Exportiert eine Liste aller Leads. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Leads zu exportieren.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle**an.
3. Wählen Sie aus **Dateityp** :
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Wählen Sie aus **Liefertyp** :
   - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
   - Herunterladen: Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.

   Die Liste der Leads wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

Opportunity-Management verwenden

Verwenden Sie Opportunity-ManagementAnwendung Um Ihre Verkaufschance zu erstellen.

Die Opportunity-Management Schnittstelle Verfügt über Registerkarten, mit denen Sie Ihre Jobangebote erstellen und verwalten können.

Opportunity-Management-Registerkarten

Opportunity-Management t ab	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Hinzufügen Details der Verkaufschance Z. B. Account, Vertriebszyklus , Und Phaseninformationen.
Registerkarte „Katalog“	Verwenden Sie Produktkatalog zum Hinzufügen von Einzelposten zur Verkaufschance.
Registerkarte „Anforderungen“	Fügen Sie der Opportunity genauere Informationen zu den Geschäftsanforderungen Ihres Kunden hinzu.

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

Opportunity-Management-Registerkarten (Fortsetzung)

Opportunity-Management t ab	Beschreibung
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie Verkaufschancenpositionen hinzu . .
Registerkarte Mitbewerber	Fügen Sie Ihrer Verkaufschance Informationen zu Mitbewerbern hinzu.
Registerkarte Tasks (Aufgaben)	Erstellen Sie Opportunity-Aufgaben.
Registerkarte „E-Mails“	Erstellen Sie E-Mails, die an die erforderlichen Stakeholder gesendet werden sollen.
Registerkarte „Angebote“	Erstellen Sie Angebote direkt aus der Verkaufschance .

Jobangebot erstellen

Erstellen Sie eine neue Produktmöglichkeit in Opportunity-Management Anwendung durch Eingabe der Details, z. B. Account, Vertriebsphase, Vertriebszyklustyp und Geschäftsgröße.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. In **Verkaufschance: Alle** Liste, wählen Sie aus **Neu** .
   Die **Erstellen Sie eine neue Verkaufschance** Dialogfeld wird geöffnet.
3. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um die Informationen auszufüllen.
4. Wählen Sie Aus **Speichern** Um die Verkaufschance und zu speichern **Schließen** Um zum Hauptfenster für Jobangebote zurückzukehren.
5. Wählen Sie Aktualisieren Um die neue Opportunity in der Liste anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Beginnen Sie mit dem Hinzufügen weiterer Informationen zu Ihrer Verkaufschance. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an.

Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um Informationen zu Ihrer Verkaufschance hinzuzufügen und anzuzeigen, einschließlich Quelle und Mitbewerber.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verkaufschance** > **Alle** Und wählen Sie Ihre Verkaufschance aus.
3. Geben Sie die Informationen auf der Registerkarte Details ein.

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

Registerkarte „Jobangebotsdetails“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die vom System generierte Nummer der Verkaufschance.
Account	Unternehmensname des Kunden-Accounts.
Kontakt	Name der Person im Unternehmen, mit der Sie interagieren.
Vertriebszyklustyp	Typ des Vertriebs, z. B. NEWCUST, RENEW oder UPSELLING.
Phase	Phasen der Verkaufschance. Beispiel: Qualifizieren, vorschlagen entwickeln, verhandeln, als gewonnen oder als verloren geschlossen.
Besitzer	Vertriebsmitarbeiter oder Vertriebsmitarbeiter, der dieser Verkaufschance zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Verkaufschance.
Beschreibung	
Primäres Angebot	
Branche	Name der Branche. Zum Beispiel Telekommunikation oder Produktion oder Gesundheitswesen oder Bankwesen.
Geschätzte Geschäftsgröße	Menge der potenziellen Verkaufschance.
Wahrscheinlichkeit %	Geschätzter Prozentsatz des Erfolgs der Verkaufschance.
Betrag	**Hinweis:** Wenn eine Verkaufschance keine Einzelposten enthält, wird für den Betrag derselbe Wert wie für verwendet **Geschätzte Geschäftsgröße** . Wenn Verkaufschancenpositionen hinzugefügt werden, ändert sich der Betragswert, wenn der Wert abgerufen wird **TCV gesamt** .
Gewichteter Betrag	Gesamtumsatz angepasst um den Wahrscheinlichkeitsprozentsatz. Die **Gewichteter Betrag** Für eine Verkaufschance wird berechnet, indem multipliziert wird **Wahrscheinlichkeit %** Mit **Betrag** . Beispiel: Wenn der Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für eine Verkaufschance 10 (0,1 %) beträgt und der Betrag 100$ beträgt, beträgt der gewichtete Betrag 0,1 X 100 = 10,00.
Verkaufschancengruppe	

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

Feld	Beschreibung
Verloren an	Name des Wettbewerbskunden, an den dieser Deal verloren geht.
Quelle	Name der Quelle, aus der diese Jobangebotsinformationen erfasst werden.

4. Füllen Sie die folgenden Felder im aus **Preisgestaltung** Abschnitt von **Details** Registerkarte.

Hinweis:
Die **Gesamt-MRR** , **Gesamt-ARR** , **Gesamter Warenwert** , Und **TCV gesamt** Felder werden automatisch basierend auf dem Wert der Verkaufschancenpositionen berechnet, die einer Verkaufschance zugeordnet sind.

Abschnitt „Verkaufschancenpreise“

Feld	Beschreibung
Währung	Währung der Preisliste, z. B. USD für US-Dollar.
Preisliste	Standardpreisliste für die Verkaufschance.
Laufzeit (Monate)	Abonnementzeitraum der Verkaufschancenposition. Die Standardlaufzeit beträgt 12 Monate.
Einmaliger Gesamtpreis	Gesamtpreis aller einmaligen Produkte oder Services in der Opportunity.
MRR gesamt	Monatlicher Gesamtumsatz (MRR) für alle wiederkehrenden Produkte und Services.
ARR gesamt	Gesamtbetrag des wiederkehrenden Jahresumsatzes (ARR) für alle wiederkehrenden Produkte und Services jedes Jahr.
ACV gesamt	Jährlicher Gesamtvertragswert (ACV), der der Jahresumsatz für alle Produkte und Services aus einem Kundenvertrag ist.
TCV gesamt	Gesamtvertragswert (TCV), der der Gesamtumsatz aus einem Kundenvertrag ist, der während der Laufzeit des Vertrags erwartet wird.

5. Wählen Sie den bevorzugten Kommunikationsmodus des Kunden aus.
   - Nicht anrufen
   - Keine E-Mail senden
   - Nicht freigeben
6. In **Systeminformationen** Füllen Sie im Abschnitt der Registerkarte Details die Pflichtfelder mit Informationen darüber aus, wann und von wem das Jobangebot erstellt wurde, und geben Sie zugehörige ein **Arbeitsnotizen** .
7. Wählen Sie **Speichern**.

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

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Registerkarte Produktkatalog, um Ihrer Verkaufschance Produkte hinzuzufügen.

Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Verkaufschancen ab

Wählen Sie eine Bedarfsvorlage aus dem Produktauswahlleitfaden im Produktkatalog aus, um Produktempfehlungen für Vertriebschancen abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen, den Sie ausfüllen, um Produktempfehlungen basierend auf Eingaben oder Anforderungen zu erhalten, die Sie von einem Kunden erhalten. Im Produktauswahlleitfaden werden die für einen bestimmten Katalog verfügbaren Bedarfsvorlagen aufgelistet.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie die Listenansicht aus.
2. Navigieren zu **Verkaufschance** > **Alle** Und wählen Sie aus Verkaufschance An dem Sie arbeiten möchten .

   Der Produktkatalog wird auf der Registerkarte Katalog des Jobangebots angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Katalog die Option aus **Leitfaden zur Produktauswahl** In der Kataloghierarchie.
   Die Bedarfsvorlagenkarten für den Leitfaden werden angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Anforderungsvorlagenkarte, die am besten mit den Wünschen Ihres Kunden übereinstimmt, die Option aus **Erfassen Sie Anforderungen** .
   Der Fragebogen für die ausgewählte Vorlage wird geöffnet.
5. Beantworten Sie die Reihe von Fragen.
6. Nachdem Sie auf die letzte Frage geantwortet haben, überprüfen oder wählen Sie die Empfehlungen aus:
   - Um Ihre Antworten zu überprüfen, wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol. Sie können Ihre Antworten bei Bedarf ändern.
   - Um Produktempfehlungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Wählen Sie Empfehlungen Aus** . Auf der Registerkarte Katalog werden die empfohlenen Produkte angezeigt.
7. Wählen Sie eine Empfehlung aus, indem Sie auswählen **Hinzufügen** In der Karte für das Produkt, das Ihren Kundenanforderungen am besten entspricht.
   Das ausgewählte Produkt wird der Verkaufschance hinzugefügt. Auf der Registerkarte „Anforderungen“ wird die von Ihnen ausgewählte Bedarfsvorlage angezeigt. Sie können die Bedarfsvorlage überprüfen und bei Bedarf Ihre Antworten ändern, was zu verschiedenen Produktempfehlungen führen kann.

Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu

Erstellen Sie eine neue Produktposition für Ihre Verkaufschance, indem Sie die Details eingeben, z. B. Produktangebot und Menge.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Zeigen Sie an, wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Verkaufschancenposition zu starten oder eine vorhandene Verkaufschancenposition auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancenposition“ aus.

Formular „Verkaufschancenposition“

Felder	Beschreibungen
Anzahl	Die vom System generierte Nummer der Verkaufschancenposition.
Verkaufschance	Die vom System generierte ID Ihrer Verkaufschance.
Produktangebot	Das Produktangebot, das für die Verkaufschancenposition ausgewählt ist.
Maßeinheit	Die Maßeinheit der Verkaufschancenposition.
Nettostückpreis	Preis pro Einheit nach Anpassungen, falls vorhanden. **Hinweis:** Die **Nettopreis pro Einheit** Und **Listenpreis Pro Einheit** Felder haben die gleichen Werte, wenn die Verkaufschance nicht mit dem Angebot synchronisiert ist.
Laufzeit (Monate)	Abonnementzeitraum der Verkaufschancenposition. Die Standardlaufzeit beträgt nur für wiederkehrende Produkte 12 Monate.
Menge	Die Menge der Verkaufschancenposition.
Servicestandort	Servicestandort, für den die Verkaufschancenposition gilt.
Preisliste	Standardpreisliste basierend auf der erstellten Verkaufschance.
Periodizität	Die Periodizität basiert auf der Preisgestaltungsmethode, die für das Produktangebot ausgewählt wurde. ○ Wenn die Preisgestaltungsmethode „einmalig“ ausgewählt ist, wird die Periodizität auf „keine“ festgelegt. ○ Wenn die Preisgestaltungsmethode „wiederkehrend“ ausgewählt ist, kann die Periodizität auf „monatlich“ oder „jährlich“ festgelegt werden.

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

Felder	Beschreibungen
Richtpreis	Listenpreis pro Einheit des Produktangebots, das in der Verkaufschancenposition enthalten ist. **Hinweis:** Die **Nettopreis pro Einheit** Und **Listenpreis Pro Einheit** Felder haben die gleichen Werte, wenn die Verkaufschance nicht mit dem Angebot synchronisiert ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis der Verkaufschance und der untergeordneten Verkaufschancenpositionen. Kumulativer Einmalpreis = Menge * Nettopreis Pro Einheit.
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender monatlicher Umsatz der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen. ○ Wenn die Periodizität monatlich ist, kumulative MRR = Nettopreis pro Einheit * Menge. ○ Wenn die Periodizität jährlich ist, kumulative MRR = Stücknetopreis/12 Monate * Menge. Kunden können diese Formel ändern, wenn sie ihre eigenen Werte für die Periodizität anpassen. Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn die Periodizität der Verkaufschance wiederkehrend ist.
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn die Periodizität der Verkaufschance wiederkehrend ist. Kumulativer ARR = kumulative MRR * 12
Kumulativer Gegenwartswert	Jährlicher Gesamtvertragswert (ACV), der der Jahresumsatz für alle Produkte und Services aus einem Kundenvertrag ist. Kumulativer Gesamtwert = kumulativer einmaliger Preis + kumulativer ARR.
Kumulativer Gesamtvertragswert	Gesamtvertragswert (TCV), der der Gesamtumsatz aus einem Kundenvertrag ist, der während der Laufzeit des Vertrags erwartet wird. Kumulativer TCV = kumulativer einmaliger Preis + Laufzeit * kumulative MRR.

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

Felder	Beschreibungen
Arbeitsnotizen	Alle zusätzlichen Informationen im Zusammenhang mit der Verkaufschancenposition.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Verkaufschancenposition wird der Haupt-Verkaufschance hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Verkaufschance eine Aufgabe hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Opportunity-Aufgaben hinzu.

Fügen Sie einer Verkaufschance Mitbewerber hinzu

Erfassen Sie Wettbewerbsdetails für Ihre Verkaufschance, damit Sie erfolgreiche Vertriebsgespräche mit Ihrem Kunden führen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Mitbewerber** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Opportunity-Mitbewerber zu starten oder einen vorhandenen Opportunity-Mitbewerber auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Opportunity-Mitbewerber“ aus.

Formular „Mitbewerber Verkaufschance“

Felder	Beschreibungen
Unternehmen	Der Name des Unternehmens, das ein Mitbewerber ist.
Verkaufschance	Die Opportunity-Nummer.
Stärken	Stärken des Mitbewerbers.
Schwachstellen	Schwachstellen des Mitbewerbers.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Informationen zum Mitbewerber werden der Hauptmöglichkeit hinzugefügt.

Fügen Sie Opportunity-Aufgaben hinzu

Erstellen Sie Opportunity-Aufgaben, um zusätzliche Details zu den Anforderungen Ihres Kunden zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Opportunity-Aufgabe zu starten oder eine vorhandene Opportunity-Aufgabe auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Jobangebotsaufgabe“ aus.

Formular „Jobangebotsaufgabe“

Felder	Beschreibungen
Anzahl	Die vom System generierte Nummer der Opportunity-Aufgabe.
Verkaufschance	Die Opportunity-Nummer.
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Opportunity-Aufgabe abgeschlossen sein muss.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zur Jobangebotsaufgabe.
Status	Status der Jobangebotsaufgabe.
Zugewiesen an	Der Name des Vertriebsmitarbeiters, dem der Vertriebsmanager diese Opportunity-Aufgabe zugewiesen hat.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise zur Jobangebotsaufgabe.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Opportunity-Aufgabe wird der Haupt-Opportunity hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Sie können Termine in Ihren Opportunity-Aufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Termine erstellen.

Termine erstellen

Erstellen Sie Termine mit den erforderlichen Stakeholdern, um die Geschäftsdiskussion für Ihre Opportunity voranzubringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Termine erst erstellen, nachdem Sie eine Opportunity-Aufgabe erstellt haben. Informationen zum Erstellen einer Opportunity-Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Opportunity-Aufgaben hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Opportunity-Aufgaben** .
2. Wählen Sie die Jobangebotsaufgabe aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Termine** Registerkarte.

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

3. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Termin zu beginnen oder einen vorhandenen Termin auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Termin erstellen“ aus.

Formular „Neuen Termin erstellen“

Felder	Beschreibungen
Von	Die E-Mail-ID des Absenders.
An	Die E-Mail-ID des Empfängers.
Aktivitätsstatus	Der Status des Termins.
Startzeit	Die Startzeit Ihres Termins.
Endzeit	Die Endzeit Ihres Termins.
Erinnerung	Das Zeitintervall für eine Erinnerung.
Betreff	Die Betreffinformationen Ihres Termins.
Standort	Der Terminstandort.
Nachricht	Jede zusätzliche Nachricht für Ihren Termin.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Termin wird Ihrer Opportunity-Aufgabe hinzugefügt.

Verfassen Sie E-Mails

Erstellen Sie eine E-Mail, um Ihrem Kunden die Produktinformationen zu übermitteln, die seinen Geschäftsanforderungen entsprechen, oder die Produktdemo, wie von Ihrem Kunden benötigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **E-Mails** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **E-Mail Verfassen** Schaltfläche in der oberen rechten Ecke, um eine neue E-Mail zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene E-Mail aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „E-Mail-Entwurf“ aus.

Formular „E-Mail-Entwurf für Verkaufschance“

Felder	Beschreibungen
Von	E-Mail-ID des Absenders.
An	E-Mail-ID des Empfängers.
Betreff	Betreff Ihrer E-Mail.
E-Mail-Nachricht	Textdetails Ihrer E-Mail.

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

Hinweis:
Sie können Ihre eigenen E-Mail-Vorlagen erstellen und die vorab ausgefüllten E-Mail-Vorlagen beim Erstellen einer neuen E-Mail verwenden. Um Dateien mit Ihrer E-Mail anzuhängen, wählen Sie aus **Datei Anhängen** .

5. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** Um die E-Mail zu senden oder das E-Mail-Formular zu schließen, um sie in zu speichern **E-Mail-Entwurfs** Registerkarte.

Zeigen Sie eine vorhandene Verkaufschance an

Zeigen Sie eine vorhandene Opportunity an, um Änderungen vorzunehmen, z. B. das Aktualisieren des Status oder zusätzliche Details.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
   - Alle: Zeigt alle Jobangebote in der Instanz an.
   - Opportunity-Aufgaben: Zeigt Ihre Opportunity-Aufgaben an.
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten.
3. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen an der Opportunity vor.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Verfolgen Sie Verkaufschancen mithilfe der Kanban-Ansicht

Personalisieren und verwalten Sie die Informationen zu Verkaufschancen, die für Sie und Ihre Stakeholder am relevantesten sind, mithilfe der Kanban-Ansicht.

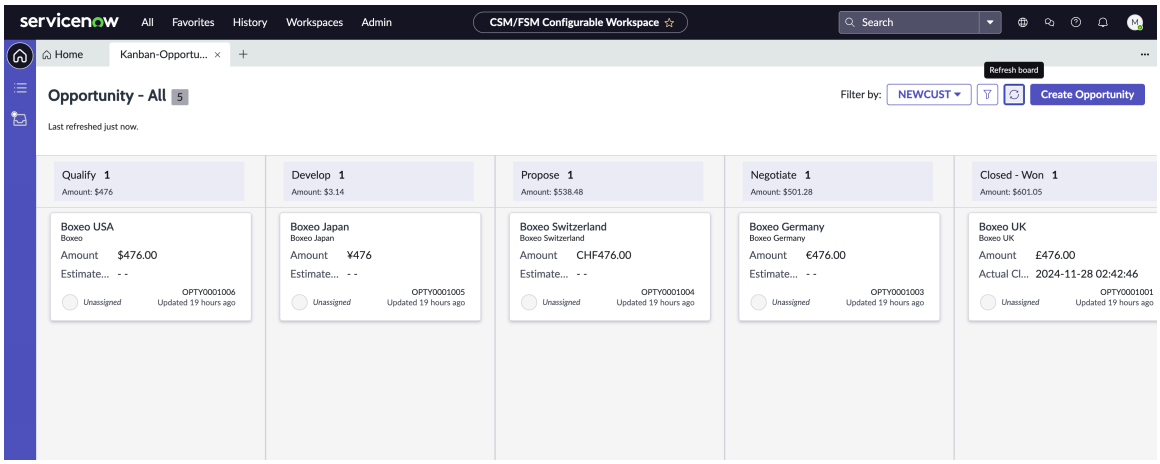
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Kanban-Ansicht ist eine visuelle Darstellung der Daten, mit der Sie die Datensätze gemäß dem Business-Flow per Drag-and-Drop verschieben können. Die Kanban-Ansichtsfunktion in Opportunity-Management Bietet die folgenden Vorteile:

- Zeigen Sie die Möglichkeiten aller Phasen an und filtern Sie sie nach Vertriebszyklustypen.
- Aktualisieren des Status einer Verkaufschance durch Navigieren zwischen verschiedenen Phasen.
- Zeigt den automatisch berechneten Rollup-Betrag (in der Basiswährung) im Unterheader für alle Verkaufschancen in der Kanban-Spalte an.

Die Kanban-Ansicht als Teil von Opportunity-Management In Vertriebs- und Auftragsmanagement.

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



Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie aus **Kanban Anzeigen** Schaltfläche.
   - Um den Status einer Verkaufschance zu ändern, ziehen Sie die Opportunity-Karte aus einem Status und legen Sie sie in einen anderen Status ab.
   - Um die Verkaufschancen verschiedener Vertriebstypen anzuzeigen, verwenden Sie die Option Filtern nach auf der Seite.
   - Um eine neue Verkaufschance direkt auf dieser Seite zu erstellen, wählen Sie aus **Verkaufschance Erstellen** Schaltfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen.

Exportmöglichkeiten

Sie können eine Verkaufschance als JSON-Datei in exportieren Opportunity-Management Und stellen Sie es einem Kunden zur Verfügung. Die Funktion „Verkaufschance exportieren“ in Opportunity-Management Exportiert eine Liste aller Jobangebote.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie aus **Exportieren** Schaltfläche.
3. Wählen Sie aus **Dateityp** :
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Wählen Sie aus **Liefertyp** :
   - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
   - Herunterladen: Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.

Die Liste der Jobangebote wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

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

Erstellen Sie ein Angebot aus einer Verkaufschance

Erstellen Sie ein Angebot direkt aus einer Verkaufschance auf der Registerkarte Angebote.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie alle Informationen für Ihre Verkaufschance erfasst und bereitgestellt haben, z. B. Details zu Verkaufschancen, Einzelposten, Wettbewerberinformationen usw.

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Angebote** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Angebot Erstellen** Dient zum Erstellen eines neuen Angebots aus der ausgewählten Verkaufschance.

Erstellen Sie ein Angebot aus einer Verkaufschancenposition

Erstellen Sie ein Angebot aus den ausgewählten Einzelposten in einem Verkaufschancendatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Einzelposten aus, und wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Angebot** Dient zum Erstellen eines Angebots aus den ausgewählten Einzelposten.
   Ein Dialogfeld wird angezeigt, das die Erstellung eines neuen Angebots anzeigt. Wählen Sie den neuen Angebotsdatensatz aus, um ihn anzuzeigen. Oder Sie können auch zur Registerkarte Angebote navigieren, um den neuen Angebotsdatensatz anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Angebotsmanagement Arbeitsbereich, siehe Angebotsmanagement verwenden.

Synchronisieren Sie Angebot und Verkaufschance

Synchronisieren Sie Angebotsinformationen aus dem Angebotsdatensatz mit einem Jobangebotsdatensatz. Dadurch werden die Angebotsdaten in allen Datensätzen konsistent und genau gehalten, und Vertriebsmitarbeiter können den Umsatz aus Verkaufschancen genau nachverfolgen.

Richten Sie eine Synchronisierung zwischen Angebot und Verkaufschance ein

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie die Synchronisierung zwischen Angebots- und Verkaufschancendatensätzen einrichten und sicherstellen, dass ein definierter Satz von Feldern zwischen Verkaufschancenangebot und Verkaufschancenpositionen-Angebotspositionen synchronisiert bleibt.

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

Wenn ein Angebot über eine Verkaufschance erstellt wird, wird die **Quell-Verkaufschance** Das Feld im Angebotsdatensatz wird automatisch mit den Details der Verkaufschance ausgefüllt, über die das Angebot erstellt wird. Informationen zum Erstellen eines Angebots über eine Verkaufschance finden Sie unter Erstellen Sie ein Angebot.

Wenn ein Angebot mit untergeordneten Einzelposten erstellt wird, werden die Umsatzmetriken und Preise für das Angebot automatisch berechnet. Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken und ihrer Berechnung finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

Wenn der Angebotsdatensatz mit dem Jobangebotsdatensatz synchronisiert wird, werden auch die Preis- und Umsatzmetriken synchronisiert und sind in beiden Formularen konsistent.

Die **Synchronisiert** Banner auf der **Details** Auf der Registerkarte im Verkaufschancendatensatz wird angezeigt, ob das Angebot mit seiner Verkaufschance synchronisiert ist. Um das erste Angebot automatisch mit seiner Quell-Opportunity zu synchronisieren, legen Sie die Systemeigenschaft autoEnableSyncFirstQuote auf fest **Wahr** .

Weitere Informationen zum Herstellen einer Synchronisierung zwischen Angebot und Verkaufschance und zum automatischen Aktivieren der Synchronisierung finden Sie unter Synchronisieren Sie ein Angebot mit einer Verkaufschance.

Sie können eine neue Version eines Angebots aus einem Angebotsdatensatz erstellen, um eine Synchronisierung zwischen dem neuen überarbeiteten Angebot und der anfänglichen Verkaufschance herzustellen.

Hinweis:
Die neue Version des Angebots ist nur dann mit der Verkaufschance synchronisiert, wenn die vorherige Version ebenfalls synchronisiert war.

Zeigen Sie die neuen Angebotsüberarbeitungen aus dem an **Überarbeitungen** Registerkarte im Angebotsdatensatz.

Markieren Sie im Angebotsdatensatz die **Status** Als **Akzeptiert** Oder **Abgeschlossen** Um die synchronisierte Verkaufschance nach zu verschieben **Als gewonnen geschlossen** .

Ordnen Sie Header-Felder und Einzelposten für Angebote und Verkaufschancen zu

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie nur die Felder in einem Verkaufschancendatensatz bearbeiten und ändern, die nicht mit einem Angebot synchronisiert sind.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Standardfeldzuordnungen zwischen Verkaufschancenpositionen mit Angebotspositionen und Verkaufschancenheader mit Angebots-Header-Feldern. Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

Standardmäßig synchronisierte Felder zwischen Verkaufschancenheader und Angebotsheader

Verkaufschancen-Header	Angebotsheader
Laufzeit (Monate)	Laufzeit (Monate)
Einmaliger Gesamtpreis	Einmaliger Gesamtpreis
MRR gesamt	Wiederkehrender monatlicher Gesamtpreis

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

Standardmäßig synchronisierte Felder zwischen Verkaufschancenheader und Angebotsheader (Fortsetzung)

Verkaufschancen-Header	Angebotsheader
ARR gesamt	Wiederkehrender Jahresgesamtpreis
Betrag	Gesamtbetrag
Primäres Angebot	Angebots-ID-Referenz
Währung	Währung
Preisliste	Preisliste

Standardmäßig synchronisierte Felder zwischen den Feldern der Verkaufschancenposition und der Angebotsposition

Verkaufschancenpositionen	Angebotspositionen
Laufzeit (Monate)	Laufzeit (Monate)
Kumulativer einmaliger Preis	Kumulativer einmaliger Preis
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender monatlicher Preis
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis
Kumulativer Gesamtvertragswert	Kumulativer Nettopreis
Produktangebot	Produktangebot
Preisliste	Preisliste
Maßeinheit	Maßeinheit
Listenpreis pro Einheit:	Listenpreis pro Einheit:
Menge	Menge
Periodizität	Periodizität
Nettopreis pro Einheit	Nettopreis pro Einheit

Hinweis:
Wenn eine Verkaufschance und ein Angebotsheader sowie eine Verkaufschancenposition und eine Angebotsposition miteinander synchronisiert sind, wird das Hinzufügen und Löschen von Einzelposten im Verkaufschancendatensatz deaktiviert. Alle synchronisierten Felder im Datensatz der Verkaufschance und der Verkaufschancenposition werden schreibgeschützt.

Arbeiten Sie mithilfe der Sidebar mit Stakeholdern zusammen

Initiieren Sie mithilfe der Sidebar-Integration mit eine Diskussion mit internen und externen Stakeholdern wie Vertriebsmitarbeitern, Lösungsberatern und Fachexperten Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

Bevor Sie die Sidebar-Integration verwenden, müssen Sie zuerst die Konfiguration der Sidebar-Integration mit Ihrer Opportunity abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring Sidebar .

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie Aus **Besprechen** Im Header der Verkaufschance.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
5. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.
   A Microsoft Teams Chat wird für Ihre Zusammenarbeit erstellt.

Nächste Maßnahme

Sorgen Sie für eine effektivere Zusammenarbeit, indem Sie Emojis, Nachrichten und Anhänge freigeben.

Standortbasierte Transaktionen für Opportunity-Management

Service Desk-Mitarbeiter können Verkaufschancen erstellen und Produktkonfigurationen und Services für verschiedene Standorte unterstützen.

Service Desk-Mitarbeiter können den Standortfilter im Produktkatalog verwenden, um einen bestimmten Kundenstandort auszuwählen. Im Katalog werden nur die Produkte angezeigt, die diesem Standort zugeordnet sind. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter einer Verkaufschance entsprechende Produktlinien hinzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können Produkte und Services auch innerhalb einer einzigen Transaktion von einem Standort an den anderen kopieren. Dadurch ist es nicht mehr erforderlich, mehrere Verkaufschancenpositionen für jeden Standort zu erstellen. Weitere Informationen zum Kopieren von Standorten finden Sie unter Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort.

Verwendung standortbasierter Transaktionen

Um den Standortfilter in zu verwenden Opportunity-Management Führen Sie die folgenden Schritte aus.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie die Standortfunktion verwenden, wenn der Standortbasierte Transaktionseigenschaft Wird von Ihrem Administrator und aktiviert Berechtigungsregelfilter und Produktberechtigungsregeln Wurden von Ihrem Produktkatalog-Administrator konfiguriert.

Verwendung standortbasierter Transaktionen

Schritt	Beschreibung	Rolle
Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen	Verwenden Sie **Servicestandort** Filtern Sie in **Katalog** Registerkarte zum Hinzufügen von Verkaufschancenpositionen zu einem Standort.	Agent
Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort	Kopieren Sie vorhandene Einzelposten basierend auf den von Ihrem Produktkatalog-Administrator festgelegten Berechtigungsregeln an einen anderen Standort in der Verkaufschance Das Modal „Positionen kopieren“ wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Kopieren** In der zugehörigen Liste „Einzelposten“. Wenn die Systemeigenschaft „falsch“ ist, werden alle Einzelposten kopiert.	Agent

Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen

Verwenden Sie **Servicestandort** Filtern Sie im Produktkatalog, um einem Standort Produkte (Einzelposten) hinzuzufügen.

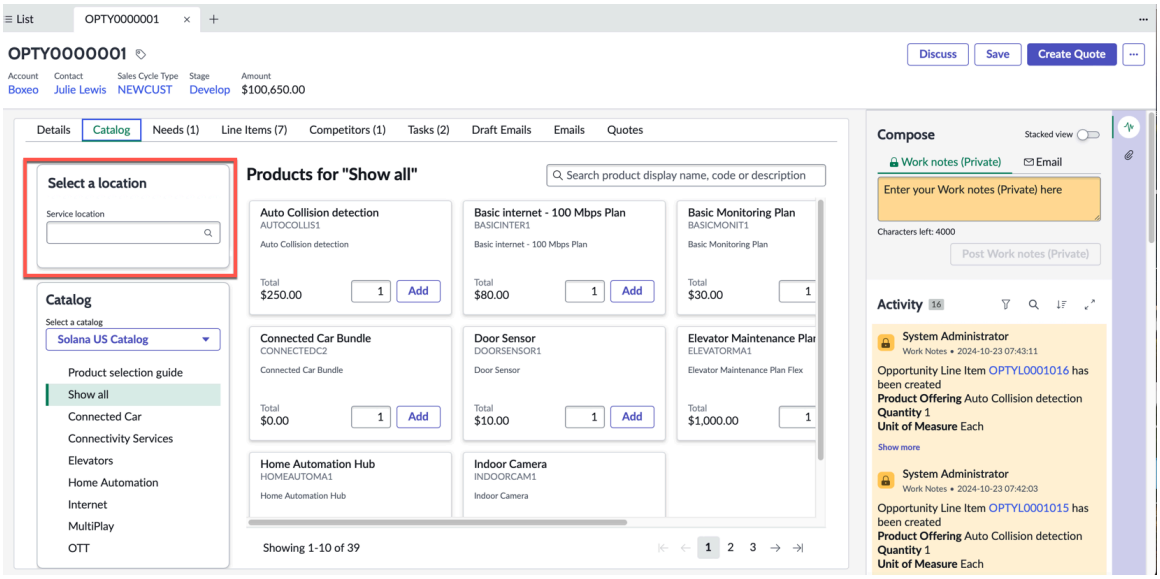
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Opportunity-Positionen nach Standort hinzufügen, wenn dies der Fall ist Standortbasierte Transaktionseigenschaft Wird von Ihrem Administrator und aktiviert Berechtigungsregelfilter und Produktberechtigungsregeln Wurden von Ihrem Produktkatalog-Administrator für standortbasierte Transaktionen konfiguriert.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen und auswählen **Opportunity-Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Zeigen Sie an, wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und navigieren Sie zu **Katalog** Registerkarte.
3. In **Wählen Sie einen Standort aus** Filtern Sie, und wählen Sie einen Standort aus, dem Sie die Einzelposten hinzufügen möchten.

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

Nachdem Sie einen Standort ausgewählt haben, werden nur die Verkaufschancenpositionen angezeigt, die für den ausgewählten Standort berechtigt sind.



4. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Dient zum Erstellen einer Verkaufschancenposition.
5. Navigieren Sie zu **Einzelposten** Registerkarte, um die Details der neu hinzugefügten Verkaufschancenposition anzuzeigen.

Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort

Duplizieren Sie vorhandene Einzelposten mit an einem anderen Standort **Kopieren** Auf der Registerkarte Einzelposten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen und auswählen **Opportunity-Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Zeigen Sie an, wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
3. Wählen Sie mindestens eine Verkaufschancenposition aus, die Sie an einen anderen Standort kopieren möchten.
4. Wählen Sie **Kopieren**.
5. In **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld eine der Optionen auswählen.

> **Hinweis:**
> Wählen Sie aus **Weiterhin nur berechtigte Positionen für diesen Standort kopieren (nicht berechtigte ausschließen)** Option in **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld.
>
> Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an Ihren bevorzugten Standort und überspringt die nicht berechtigten Einzelposten. Wenn diese Option ist Ist nicht Ausgewählt, werden keine Verkaufschancenpositionen kopiert.

6. Wählen Sie **Kopieren**.

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

Vertriebsprognosen verwenden

Vertriebsprognosen Verwendet die aktuellen Verkaufschancen im System, um zukünftige Verkaufschancenbeträge vorherzusagen. Die Opportunity-Management Die Anwendung enthält die Liste der Verkaufschancen, die für die Kunden erstellt wurden, und jede dieser Verkaufschancen befindet sich in verschiedenen Phasen der Vertriebszyklen.

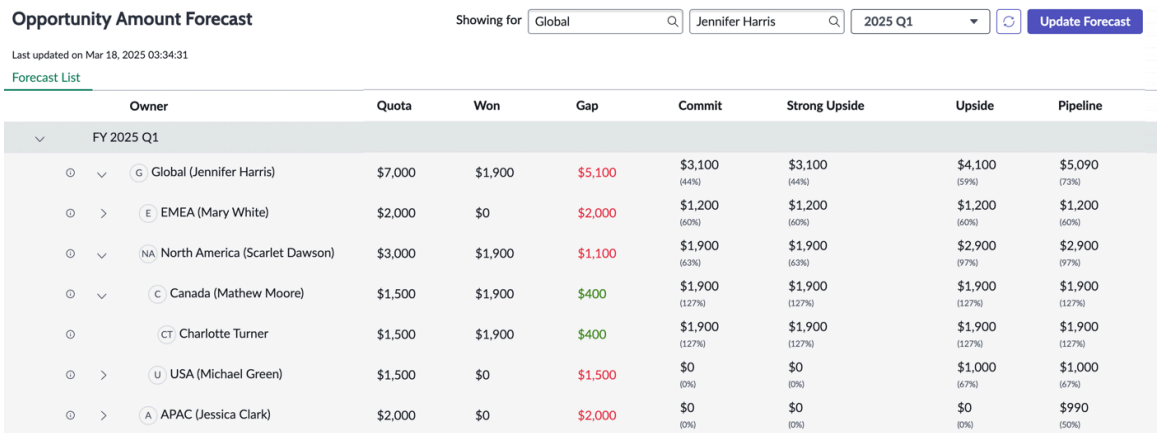
Sobald eine Verkaufschance erstellt wurde, zeigt das Feld Prognosekategorie standardmäßig Pipeline an. Der Vertriebsmitarbeiter, der an dieser Opportunity arbeitet, aktualisiert dieses Feld, sobald der Vertriebsprozess beginnt. Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Prognosekategorie aktualisieren, werden im Dashboard weiterhin die neuesten Daten angezeigt. Der Prognoseplaner aktualisiert die Daten im Dashboard „Vertriebsprognose“. Nachdem die Anwender, Gruppen und Opportunity-Daten hinzugefügt wurden, wählen Sie zusammen mit der Auswahl der Kategorie im Dashboard „Vertriebsprognose“ die Option Prognose aktualisieren aus, um die neuesten Prognoseinformationen anzuzeigen.

Dashboard „Vertriebsprognose“ anzeigen

Sie können das Dashboard „Vertriebsprognose“ anzeigen, um den aktuellen Vertriebsstatus und die für Ihre Teams erreichten Ziele anzuzeigen. Nur der Prognoseadministrator, der Prognoseanalyst und der Besitzer der höchsten Gruppe können die Daten und die Vertriebsprognose für alle Gruppen und das Team anzeigen. Andere Personas können die Vertriebsprognose und zugehörige Informationen nur für ihre eigene Hierarchie oder für die darunter liegenden Hierarchien anzeigen.

Über das Dashboard „Vertriebsprognose“

Um auf das Dashboard „Vertriebsprognose“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Vertriebsprognose** Anzeigen. Wählen Sie das Aktualisierungssymbol aus  Um die neuesten Vertriebsprognosedaten anzuzeigen. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Die Prognose** Im Dashboard zum Abrufen der Daten zum Generieren der neuesten Prognoseinformationen.



Owner	Quota	Won	Gap	Commit	Strong Upside	Upside	Pipeline
FY 2025 Q1							
Global (Jennifer Harris)	$7,000	$1,900	$5,100	$3,100 (44%)	$3,100 (44%)	$4,100 (59%)	$5,090 (73%)
EMEA (Mary White)	$2,000	$0	$2,000	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)
North America (Scarlet Dawson)	$3,000	$1,900	$1,100	$1,900 (63%)	$1,900 (63%)	$2,900 (97%)	$2,900 (97%)
Canada (Mathew Moore)	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
Charlotte Turner	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
USA (Michael Green)	$1,500	$0	$1,500	$0 (0%)	$0 (0%)	$1,000 (67%)	$1,000 (67%)
APAC (Jessica Clark)	$2,000	$0	$2,000	$0 (0%)	$0 (0%)	$0 (0%)	$990 (50%)

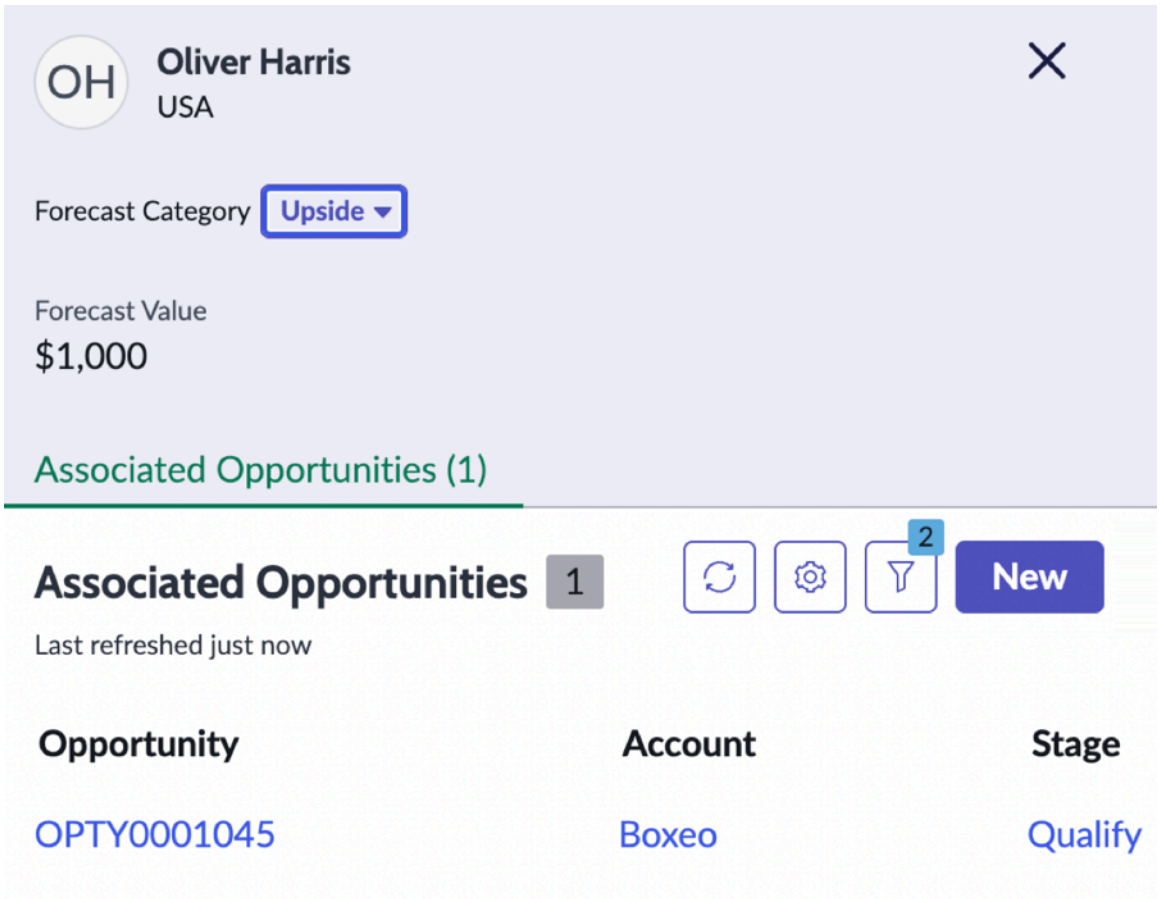
Wählen Sie die Optionen aus diesen drei Filtern aus, um die Daten für Ihre Gruppe oder Ihren Manager für einen ausgewählten Zeitraum anzuzeigen.

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

- Gruppe: Wählen Sie die Gruppe aus, für die Sie die Prognose anzeigen möchten. Der Manager der Gruppe wird im dritten Filter automatisch aktualisiert.
- Manager: Wählen Sie den Manager aus, um das Feld anzuzeigen.
- Zeitraum: Wählen Sie den Zeitraum (Quartal) aus, für den Sie die Prognose anzeigen möchten.

Für den obigen Screenshot werden die Prognosedaten für die Region Global angezeigt. Der Besitzer der Prognose ist Jennifer Harris. Der ausgewählte Prognosezeitraum ist das 1. Quartal des Geschäftsjahres 2025. Global ist ein Gesamtkontingent von 7.000 USD zugewiesen. Die Lücke ist die Differenz zwischen der Quote und den gewonnenen Verkäufen. Für Global beträgt die Lücke 5.100 USD, d. h. sie müssen zusätzliche 5.100 USD erreichen, um die Quote zu erreichen. Als Besitzer dieser Gruppe kann Jennifer Harris die für jedes Team und bei Bedarf erreichte Quote nachverfolgen.

Commit, starkes Plus, positive Seite und Pipeline stellen verschiedene Phasen der Sicherheit in der Vertriebs-Pipeline dar, wodurch die Wahrscheinlichkeit der Erreichung des Gesamtziels geschätzt wird. Als Manager können Sie erweitern und den Gesamtbetrag der Verkaufschancen in jeder Phase für Ihr Team und Ihre Service Desk-Mitarbeiter anzeigen. Sie können den Rollup-Betrag für alle Service Desk-Mitarbeiter unter diesem Manager anzeigen. Die Kanada-Gruppe mit dem Besitzer Mathew Moore im 1. Quartal des Geschäftsjahres 2025 zeigt an, dass die Quote des Teams auf 1.500 USD festgelegt wurde. Der Service Desk-Mitarbeiter, der unter dem Besitzer arbeitet, ist Charlotte Turner, die bereits einen Umsatz von 1.900 USD (Spalte „gewonnen“) abgeschlossen hat. Sie können auf das Symbol „i“ für einen Service Desk-Mitarbeiter klicken und alle Möglichkeiten für diesen Service Desk-Mitarbeiter und den Gesamtwert in jeder Prognosekategorie anzeigen.



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

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie den Status jeder Verkaufschance anzeigen, für die Sie verantwortlich sind. Während der Verkauf voranschreitet, können Sie das Feld Prognosekategorie der Verkaufschance aktualisieren, und die neuen Daten werden im Dashboard aktualisiert. Sie können den Gesamtbetrag in jeder Vertriebsphase anzeigen und den Status des Ihnen zugewiesenen Quotenziels nachverfolgen.

Angebotsmanagement verwenden

Verwenden Sie Angebotsmanagement Anwendung zum Erstellen Ihres Angebots. Die -Oberfläche enthält die folgenden Registerkarten, mit denen Sie Produktangebote erstellen und verwalten können.

Angebotsmanagement-Registerkarten

Registerkarte „Angebotsmanagement“	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie Details zum Angebot hinzu, z. B. Adresse und Kontaktinformationen.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einem Angebot Angebotspositionen hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Verwenden Sie Produktkataloge, um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen.
Registerkarte „Überarbeitungen“	Erstellen Sie mehrere Versionen von Angeboten.
Registerkarte „Kundenaufträge“	Konvertieren Sie Angebote in Produktbestellungsverkäufe.
Registerkarte „Preisanpassung“	Fügen Sie Produkten in einem Angebot manuelle Preisanpassungen hinzu.

Angebote werden erstellt

Verwenden Sie diese grundlegenden Schritte, um Ihre Angebote zu erstellen, zu erstellen und zu verwalten.

Erstellen und Verwalten von Angeboten

Schritt	Beschreibung
Erstellen Sie ein Angebot	Beginnen Sie dann ein Angebot Fügen Sie Angebotsdetails hinzu, und zeigen Sie sie an.
Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu	Erstellen Sie Ihr Angebot, indem Sie Produkte aus den Produktkatalogen hinzufügen.
Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument	Vertriebsmitarbeiter können ein PDF-Dokument aus einem Angebot erstellen, um es an Kunden zu senden.
Zeigen Sie Produkte in Ihrem Angebot an, und aktualisieren Sie sie –	Verwenden Sie die Registerkarte „Einzelposten“, um Produkte in Ihrem Angebot anzuzeigen und zu aktualisieren.
Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen in Angeboten an, und aktualisieren Sie sie	Fügen Sie Preisanpassungen zu Angeboten hinzu.
Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab	Verwenden Sie Produktangebotsempfehlungen, um andere Produkte zu finden, die Sie basierend auf den Einzelposten in

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

Erstellen und Verwalten von Angeboten (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	Ihrem Angebot für Ihre Kunden Upselling- oder Cross-Selling durchführen können.
Erstellen Sie Angebotsversionen	Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um Versionen eines Angebots zu erstellen und anzuzeigen.
Konvertieren Sie Angebote in Aufträge	Verwenden Sie die Registerkarte Kundenaufträge, um Angebote in Aufträge umzuwandeln.

Erstellen Sie ein Angebot

Erstellen Sie ein Angebot in Angebotsmanagement Um den Angebotserstellungsprozess zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie ein Angebot starten, werden Sie in einem Dialogfeld aufgefordert, Angebotsinformationen einzugeben. Sie können ein Angebot für einen Kundenaccount oder Verbraucher erstellen. Das Dialogfeld ändert sich je nach Auswahl.

- Account: Das Angebot wird für einen vorhandenen Kundenaccount erstellt.
- Verbraucher: Das Angebot wird für einen vorhandenen Verbraucher erstellt.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Auf der **Erstellen Sie ein neues Angebot** Füllen Sie die Felder aus.
4. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .
   Das Angebot wird gespeichert, und Sie kehren zu zurück **Angebote** Listenansicht.
5. Wählen Sie Aktualisieren Um das neue Angebot in der Liste anzuzeigen.
6. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Einzelposten Hinzu** Um das Angebot zu speichern und mit dem Hinzufügen von Angebotspositionen zu beginnen.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Details eines Angebots hinzu, und zeigen Sie sie an.

Fügen Sie Details eines Angebots hinzu, und zeigen Sie sie an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um grundlegende Informationen für ein Angebot hinzuzufügen und anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

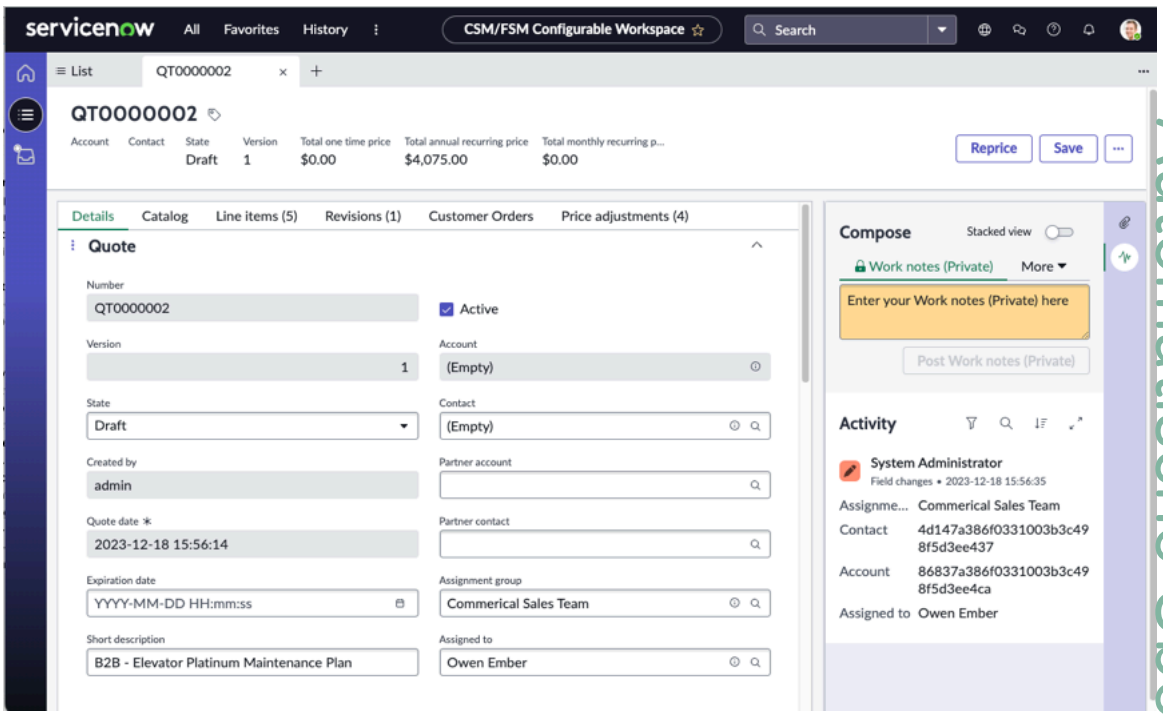
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um weitere Informationen zu Ihrem Angebot hinzuzufügen, z. B. Adressen und Kontakte. Sie können auch angeben, ob das Angebot aktiv ist, und den Angebotsstatus festlegen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie Ihr Angebot aus.
3. Geben Sie auf der Registerkarte Details die grundlegenden Informationen ein.



Registerkarte „Details“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, dass das aktuelle Angebot das aktive Angebot ist. Wenn mehrere Versionen eines Angebots vorhanden sind, wird durch Auswahl dieser Option angegeben, dass dies das aktive Angebot ist.
Status	Optionen, die den Angebotsstatus widerspiegeln. ○ Entwurf: Der Standardstatus eines Angebots, der angibt, dass sich das Angebot noch in der Entwicklung befindet. ○ In Überprüfung: Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass sich das Angebot in einem Überprüfungsstatus befindet. ○ Ausstehende Kundenakzeptanz: Auf diesen Status setzen, wenn das Angebot erstellt und mit einem Kunden überprüft wird. ○ Akzeptiert: Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass das Angebot vom Kunden akzeptiert wurde. ○ Überarbeitet: Überarbeitet gibt an, dass Änderungen am Angebot vorgenommen wurden, die andere Arbeiten am Angebot zur Kenntnis nehmen können.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Abgelaufen: Zeigt an, dass das Angebot nach seinem Ablaufdatum liegt. Setzen Sie das Ablaufdatum zurück, um das Angebot erneut zu aktivieren. ○ Abgebrochen: Verwenden Sie diesen Status, um anzuzeigen, dass das Angebot abgebrochen wurde. ○ Geschlossen: Zeigt an, dass das Angebot geschlossen ist. ○ Abgeschlossen: Zeigt an, dass das Angebot abgeschlossen ist. Wenn ein Angebot auf festgelegt ist **Abgeschlossen** , Das Angebot kann zum Erstellen eines Auftrags verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Angebote in Aufträge.
Preisgestaltungsfelder	Die Felder sind: ○ Währung: Die Währung für den Preis stimmt mit der in den Kontoinformationen angegebenen Währung überein. ○ Preisliste: Das Feld „Standardpreisliste“ ist die Standardpreisliste für die Produktkataloge, auf die im Angebot verwiesen wird. ○ Kostenbuch: Das Standardkostenbuch ist das Standardkostenbuch für die Produktkataloge, auf die im Angebot verwiesen wird.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu vb.

Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog in Angebotsmanagement Um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Registerkarte Katalog verwenden, um Produktangebote aus Katalogen zu suchen, auszuwählen und sie Ihrem Angebot hinzuzufügen. Sie können einfache und komplexe Produktangebote auswählen. Komplexe Produktangebote verfügen über Optionen zum Anpassen des Produkts mithilfe von Produktkonfigurator.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob die Produktkonfigurator Ist verfügbar.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen .
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus **Katalog** Registerkarte.
4. Wählen Sie in der Produktkataloghierarchie den Produktkatalog aus, den Sie verwenden möchten.
   Der Produktkatalog zeigt die verfügbaren Produkte auf Produktangebotskarten an.

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

5. Wählen Sie auf der Produktangebotskarte das Produkt aus.
   - Wählen Sie für ein einfaches Produkt, das keine auswählbaren Optionen hat, aus **Hinzufügen** .
   - Wählen Sie für ein konfigurierbares Produkt mit Optionen aus, die Sie auswählen können **Anpassen** Dient zum Öffnen des Produktkonfigurators zur Auswahl von Produktoptionen.

     Während Sie das Produkt konfigurieren, können Sie Ihre Auswahl neu berechnen, validieren und dann speichern. Weitere Informationen zur Verwendung des Produktkonfigurators finden Sie unter Verwenden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

Das Produktangebot wird dem Angebot als Einzelposten hinzugefügt.

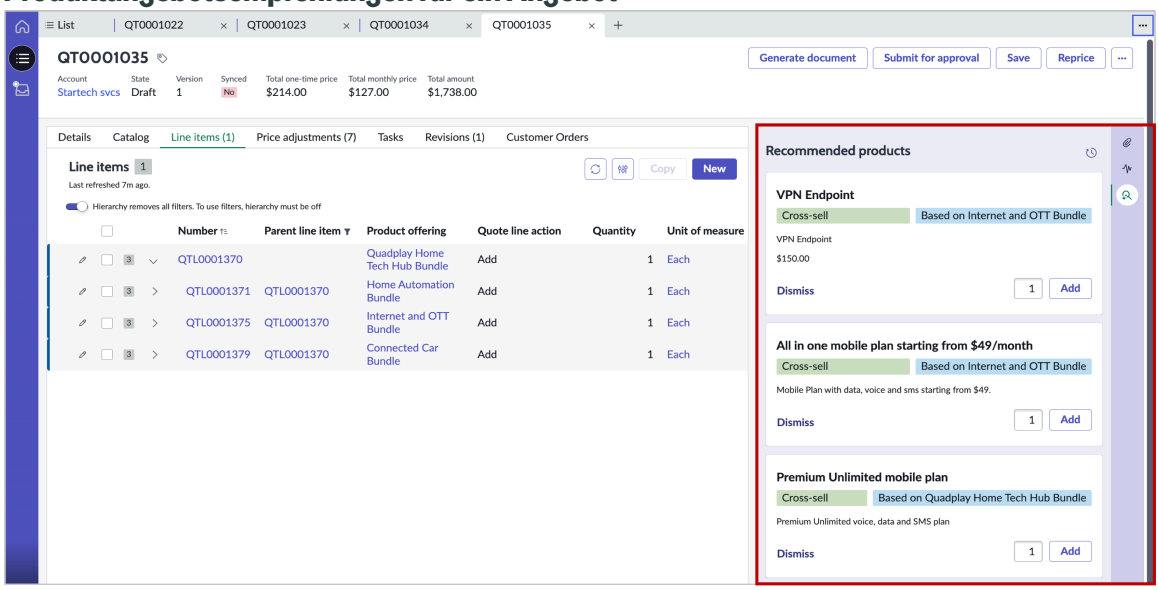
Produktangebotsempfehlungen in Angeboten verwenden

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie empfohlene Produktangebote zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Ihren Angeboten verwenden.

Produktangebotsempfehlungen

Produktempfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich in angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wenn Sie Angebotspositionen über die Registerkarte „Katalog“ oder „Einzelposten“ hinzufügen, aktualisieren oder anzeigen. Jede Karte bietet eine Empfehlung zum Upselling oder Cross-Selling eines Produkts.

Produktangebotsempfehlungen für ein Angebot



Produktempfehlungskarten zeigen die folgenden Informationen an:

- Name und kurze Beschreibung des empfohlenen Produktangebots.
- Empfehlungstyp:
  - Upselling: Vertriebsstrategie für das Upgrade von Kunden auf eine bessere oder erweiterte Version eines Produkts, das sie kaufen.
  - Cross-Selling: Vertriebsstrategie für den Verkauf zusätzlicher Produkte, die sich auf die Artikel beziehen, die Kunden kaufen, aber sich von ihnen unterscheiden.
- Quellproduktangebot, für das die Empfehlung gilt.

Automatische Übersetzung

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

- Produktpreise
- Optionen zum Akzeptieren der Empfehlung und Festlegen der Produktmenge oder zum Verwerfen der Produktangebotsempfehlung.

Wenn mehrere Karten angezeigt werden, werden sie in dem Reihenfolgewert angeordnet, der bei der Erstellung der Empfehlung durch Ihren Produktkatalog-Administrator festgelegt wurde.

Empfehlungsprozess

Wenn Sie eine Produktempfehlung hinzufügen, wird das empfohlene Produktangebot als Einzelposten zu Ihrem Angebot hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab. Nachdem Sie Empfehlungen hinzugefügt oder geschlossen haben, werden sie in den Empfehlungsverlauf verschoben.

Verwenden Sie den Verlauf ( ) Symbol im Bereich empfohlene Produkte, um den Empfehlungsverlauf anzuzeigen.

Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab

Rufen Sie Produktangebotsempfehlungen zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten ab.

Vorbereitungen

Ihr Angebot muss mindestens eine Einzelposten enthalten und sich im Entwurfsstatus befinden.

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie an einem Angebotsentwurf arbeiten und Produkte hinzufügen oder aktualisieren, werden Produktangebotsempfehlungen als Empfehlungskarten im kontextbezogenen Seitenbereich Ihres Arbeitsbereichs angezeigt. Diese Karten identifizieren die Produkte, für die Sie Upselling- oder Cross-Selling durchführen können, um vorhandene Produkte in Ihrem Angebot zu ergänzen oder zu ergänzen. Wenn Sie eine Produktangebotsempfehlung akzeptieren, wird das Produkt Ihrem Angebot als Einzelposten hinzugefügt.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte Katalog oder Einzelposten aus.
   Wenn das Angebot nicht mindestens eine Position enthält, fügen Sie eine Position hinzu.

   Im kontextbezogenen Seitenbereich werden alle relevanten empfohlenen Produkte für das Angebot angezeigt.
4. Überprüfen Sie die empfohlenen Produktangebotskarten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Empfehlung zu akzeptieren, ändern Sie bei Bedarf die Menge, und wählen Sie aus **Hinzufügen** In der Karte.

     Das Produkt wird dem Angebot als Einzelposten hinzugefügt. Wenn ein konfigurierbares Produkt aus dem Empfehlungsbereich hinzugefügt wird, werden Angebotspositionen mit Standardauswahlen erstellt, die in der Produktangebotsdefinition festgelegt sind. Die Produktangebotskarte wird in den Empfehlungsverlauf verschoben.

Automatische Übersetzung

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

- Wählen Sie aus, um eine Empfehlung aus dem Seitenbereich zu entfernen **Schließen** .

  Die Produktangebotskarte wird in den Empfehlungsverlauf verschoben.

Sie können den Empfehlungsverlauf überprüfen, indem Sie Verlauf ( ) Symbol im Bereich „empfohlene Produkte“.

5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die empfohlenen Angebotskarten weiter, und fügen Sie sie nach Bedarf hinzu oder verwerfen Sie sie.

Fügen Sie einem Angebot Aufgaben hinzu

Erstellen Sie eine einzelne oder mehrere Aufgaben für ein Angebot, und weisen Sie sie verschiedenen Service Desk-Mitarbeitern zu. Aufgaben sind die verschiedenen Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter ausführen, um ein Angebot zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Angaben** > **Alle**an.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Angebotsaufgabe zu starten oder eine vorhandene Angebotsaufgabe auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Angebotsaufgabe“ aus.

Formular „Angebotsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer der Angebotsaufgabe.
Angabe	Nummer des Angebots.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Angebotsaufgabe abgeschlossen sein muss.
Kurzbeschreibung	Informationen zur Angebotsaufgabe.
Status	Status der Angebotsaufgabe.
Zugewiesen an	Name des Vertriebsmitarbeiters, dem der Vertriebsmanager diese Angebotsaufgabe zugewiesen hat.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen zur Angebotsaufgabe.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Angebotsaufgabe wird dem Hauptangebot hinzugefügt.

Erstellen Sie Angebotsversionen

Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um die Versionen Ihres Angebots zu erstellen und anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

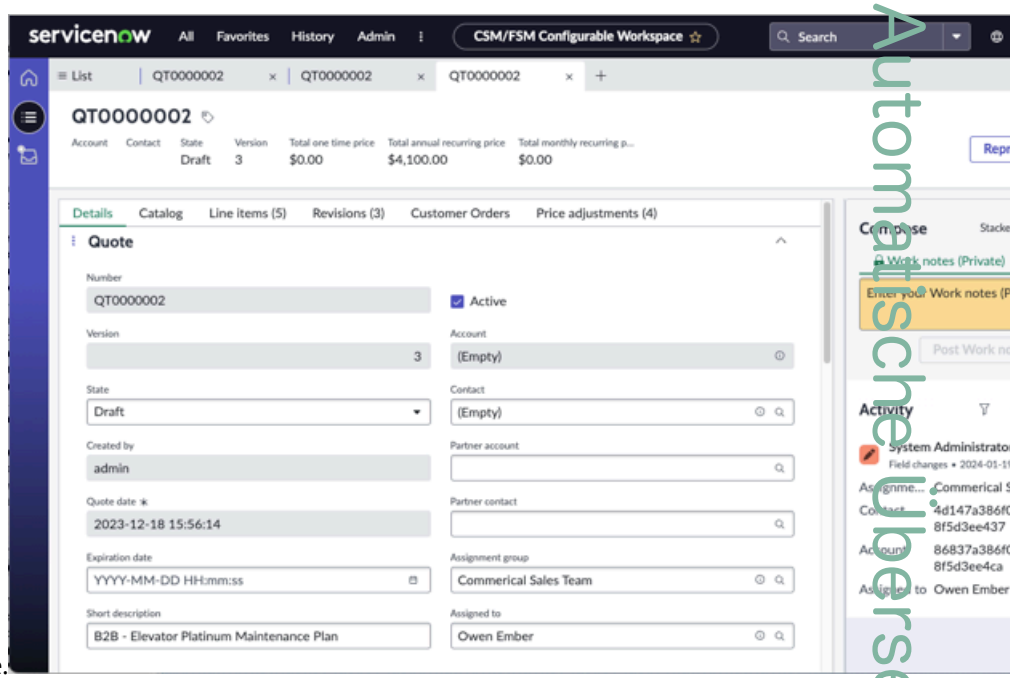
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Registerkarte „Überarbeitungen“ werden alle Versionen eines Angebots angezeigt. Versionsnummern sind sequenziell. Wenn das Angebot aktiv ist, wird **Aktiv** Feld ist ausgewählt.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **AngabenAlle** .
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wählen Sie aus **Überarbeitungen**Registerkarte.



5. Wählen Sie aus **Weitere Aktionen** Symbol und wählen Sie aus **Erstellen Sie eine neue Version** . Eine neue Version des Angebots wird erstellt. Wählen Sie das Angebot in der Nachricht aus, um die neue Version zu öffnen. Die **Aktiv** Option, wenn ausgewählt, gibt an **Aktiv** Version des Angebots. Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um eine Liste aller aktuellen Angebotsversionen anzuzeigen. Versionsnummern sind sequenziell.
6. Kehren Sie zu zurück **Angebot** Listenansicht, und aktualisieren Sie die Ansicht, um die zuletzt erstellte Version anzuzeigen.
7. Wählen Sie aus **Aktiv** Option als Erinnerung an das aktive Angebot.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um eine Bestellung aus dem Angebot zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Angebote in Aufträge.

Konvertieren Sie Angebote in Aufträge

Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um ein Angebot in in einen Kundenauftrag umzuwandeln Angebotsmanagement.

Automatisch übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Angebot muss sich im Status „aktiv“ befinden, und der Angebotsstatus muss auf „Abgeschlossen“ festgelegt werden. Dann wird die Registerkarte Kundenaufträge aktiv.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktion haben.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen .
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, das Sie in einen Kundenauftrag konvertieren möchten **Angebotsliste** Anzeigen.
4. Ändern Sie auf der Registerkarte Details den Angebotsstatus in **Abgeschlossen** Und wählen Sie aus **Speichern** .
5. Wählen Sie Aus **Auftrag Erstellen** .
   Wenn der Auftrag erstellt wird, wird eine Nachricht mit der Ordnungsnummer angezeigt.
6. Wählen Sie die Auftragsnummer in der Nachricht aus, um den Auftrag zu öffnen.
   Die **Auftragsposition** In der Ansicht werden die Auftragspositionen, Preisanpassungen und Auftragsaufgaben angezeigt.

Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu

Fügen Sie Preisanpassungen zu Angebotspositionen hinzu, nachdem die Position erstellt wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgenden Arten von Preisanpassungen für Angebotspositionen vornehmen, um Kunden während des Angebotsprozesses Anreize zu bieten.

Arten von Preisanpassungen

Anpassungstyp	Beschreibung
Markdown %	Prozentsatz für einen Preisabschlag.
Markdown-Betrag	Ein Dollar-Betrag eines Preisnachlasses.
Markup %	Prozentsatz für den Markup im Preis.
Markup-Betrag	Ein Dollar-Betrag für einen Aufschlag im Preis.
Preisüberschreibung	Überschreibt den Produktpreis mit einem neuen Preis.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „Einzelposten“ die Angebotsposition für eine Preisanpassung aus.

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

4. Verwenden Sie im Dialogfeld „Anpassung“ das Menü „Anpassungstyp“, um einen Anpassungstyp auszuwählen.
5. Geben Sie einen Anpassungswert in den Anpassungswert ein.
6. Fügen Sie eine Beschreibung der Preisanpassung hinzu.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem Angebot Abonnementpreise hinzu

Fügen Sie einem Angebot oder Angebotspositionen Abonnementpreise hinzu, einschließlich Start- und Enddaten in Angebotsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abonnementpreise sind ein Preismodell, bei dem Kunden eine wiederkehrende Gebühr für Produkte oder Services zahlen, normalerweise in regelmäßigen Abständen, z. B. monatlich oder jährlich.

In einem Angebot können Sie das Start- und Enddatum der Abonnementpreise festlegen oder eine Laufzeit eingeben, und das Enddatum des Abonnements wird automatisch berechnet.

Abonnementpreise können auf der Ebene des Angebots-Headers oder der Angebotspositionsebene hinzugefügt werden.

Siehe Abonnementumsatzmetriken Weitere Informationen zur Funktionsweise der Abonnementpreise.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. In **Angebotsdetails** Registerkarte hinzufügen **Startdatum der Abonnementpreise** Und ein **Enddatum der Abonnementpreise** .
   Wenn die Daten eingegeben werden, werden die folgenden Informationen automatisch aktualisiert.

Feld	Beschreibung
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Zeigt den wiederkehrenden monatlichen Preis basierend auf den Daten an, die in die Abonnementpreise eingegeben wurden.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Zeigt die jährlichen Gesamtpreise für wiederkehrende Abonnements basierend auf den eingegebenen Daten an.
Gesamtbetrag	Zeigt den Gesamtbetrag der Abonnementpreise gemäß Start- und Enddatum der Abonnementpreise an.

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

Feld	Beschreibung
Benennung	Zeigt die Anzahl der Monate an, die das Abonnement gültig ist, basierend auf dem Start- und Enddatum.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem Angebot einen Header-Rabatt hinzu

Wenden Sie einen prozentualen Rabatt auf das gesamte Angebot oder einen ausgewählten Typ von Einzelposten im Angebot an. Die Angebotspositionen erben den festgelegten Rabattprozentsatz automatisch als manuelle Anpassung auf Ebene der Angebotsposition.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Agent]

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie Ihr Angebot aus.
4. In **Einzelposten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Weitere Aktionen** Menü Auf Headerebene.
5. Wählen Sie Aus **Massenrabatt anwenden** .
6. In **Massenrabatt für Angebot** Dialogfeld, wählen Sie eine der beiden Optionen aus **Überschreiben Sie aktuelle manuelle Anpassungen auf Positionsebene** Oder **Behalten Sie die aktuellen Anpassungen bei, und wenden Sie sie für alle anderen Einzelposten an** , Und geben Sie den Rabattprozentsatz für den Angebotsheader ein.
7. Wählen Sie **Übernehmen**.

Erstellen Sie einen Auftrag aus einer Angebotsposition

Erstellen Sie Aufträge aus Angebotspositionen mithilfe von **Erstellen Sie einen neuen Auftrag** UI-Aktion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen und auswählen **Angaben** > **Alle**
2. Wählen Sie das Angebot aus, das sich im Status Abgeschlossen befinden muss, und wählen Sie die Registerkarte Einzelposten aus.
3. Wählen Sie eine Angebotsposition aus, und wählen Sie aus **Erstellen Sie einen neuen Auftrag** .
   Ein Dialogfeld zeigt die Erstellung eines neuen Auftrags an. Wählen Sie den neuen Auftragsdatensatz aus, um ihn anzuzeigen. Oder Sie können auch zur Registerkarte Kundenaufträge navigieren, um den neuen Auftragsdatensatz anzuzeigen.

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

Zeigen Sie Produkte auf der Registerkarte „Einzelposten“ an, und aktualisieren Sie sie

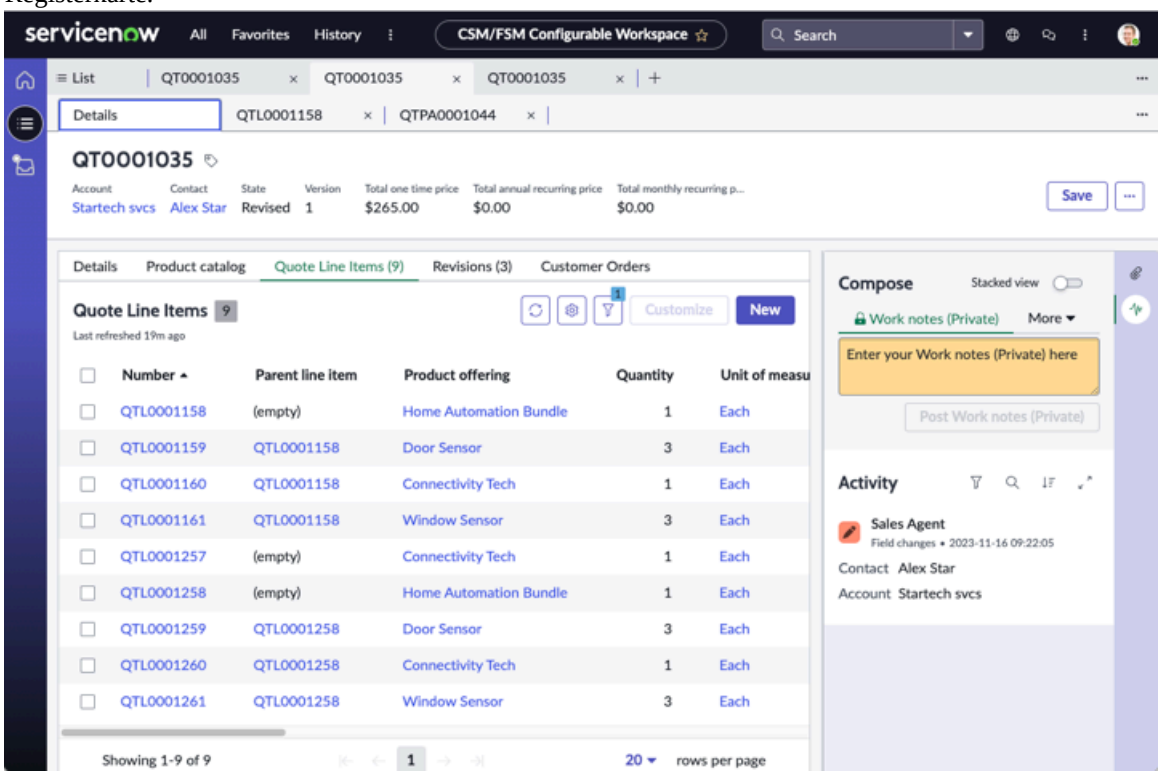
Verwenden Sie die Registerkarte „Einzelposten“, um Produkte in Ihrem Angebot zu überprüfen und zu aktualisieren und zusätzliche Einzelposten hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen und auswählen **Angaben** > **Alle**an.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten, und wählen Sie aus **Angebotspositionen** Registerkarte.



3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Angebotsposition zu starten oder eine vorhandene Angebotsposition auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder in den Angebotspositionen aus.

Felder für Angebotspositionen

Feld	Beschreibung
Angabe	Automatisch generiertes Feld.
Anzahl	Automatisch generiertes Feld.
Übergeordnetes Positionselement	Automatisch generiertes Feld.
Preisliste	Preislisten werden der Produktposition hinzugefügt. Preislisten zeigen Preise an, die bereits konfiguriert sind.

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

Feld	Beschreibung
Laufzeit (Monate)	Monatliche Bedingungen für die ausgewählte Preisliste. Monatliche Bedingungen spiegeln die monatlichen Kosten des Produkts oder Service wider.
Startdaten von Abonnements	Das Datum des Abonnementstatus ist das Datum, an dem eine Berechtigung oder ein Service beginnt.
Enddatum der Abonnements	Das Enddatum des Abonnements ist das Enddatum für eine Berechtigung oder einen Service.
Vertragsstartdatum	Das Vertragsstatusdatum ist das Datum, an dem ein Servicevertrag oder Berechtigungsverträge beginnt.
Vertragsenddatum	Das Enddatum des Vertrags ist das Datum, an dem ein Servicevertrag oder Berechtigungsvertrag endet.
Produktangebot	Mit dem Produktangebot können Service Desk-Mitarbeiter das Produkt oder den Service für das Angebot auswählen.
Menge	„Menge“ ist die Anzahl eines Produkts, das für das Angebot ausgewählt ist.
Maßeinheit	Service Desk-Mitarbeiter können eine Maßeinheit für Produkte auswählen, die in Mengen erhältlich sind.
Servicestandort	Mit dem Servicestandort können Service Desk-Mitarbeiter einen Standort für den Service auswählen, der dem Angebot hinzugefügt wird.
Kurzbeschreibung	Das Beschreibungsfeld für den Servicestandort, das Informationen zum Standort wie Adresse und Telefonnummer enthält.

5. Wählen Sie die Registerkarte Merkmale der Angebotsposition aus, um die Angebotsmerkmale hinzuzufügen oder zu ändern.
6. Wählen Sie aus **Preisanpassung** Registerkarte, um der Angebotsposition eine manuelle Preisanpassung hinzuzufügen oder zu ändern.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Angebotsposition wird auf das Hauptangebot aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen in Angeboten an, und aktualisieren Sie sie.

Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen in Angeboten an, und aktualisieren Sie sie

Verwenden Sie die Registerkarte Preisanpassungen in Angebotsmanagement Dient zum Anzeigen und Aktualisieren manueller Preisanpassungen, die an Auftragspositionen in Ihrem Angebot vorgenommen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsmitarbeiter

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Erstellen einer Preisanpassung finden Sie unter Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus **Preisanpassung** Registerkarte.
4. Wählen Sie die Preisanpassungsposition aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Nehmen Sie die Preisanpassung vor.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Preisanpassung wird aktualisiert und im Feld „Gesamtangebotspreise“ berücksichtigt.

Initiieren Sie eine Vertragsanforderung

Initiieren Sie eine Vertragsanforderung über die Angebotsmanagement Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Kaufvertrag für Rechtsabteilung erstellen, um einen Deal abzuschließen und die Vereinbarungen mit Ihrem Kunden zu formalisieren.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot im Status Abgeschlossen aus, für das Sie einen Vertrag erstellen möchten.
4. Wählen Sie aus **Weitere Aktionen** Menü und wählen Sie aus **Vertrag initiieren** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Vertragsvorlagentyp	Typ des Papiers, das im Vertrag verwendet werden soll. Wählen Sie eigenes Papier aus.
Vertragstyp	Typ des zu generierenden Vertrags. Wählen Sie Vertriebsvertrag Aus. Wenn Sie einen anderen Dokumenttyp generieren möchten, wählen Sie andere Vertragstypen aus.
Signaturtyp	Typ der Signatur, die zum Abschließen des Vertrags ausgeführt werden soll. ○ Elektronische Signatur: Sie signieren das Dokument über ein elektronisches Medium. ○ Nasssignatur: Sie laden das Dokument herunter und signieren es manuell.
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag beginnt.

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

Feld	Beschreibung
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag endet. **Hinweis:** Das Enddatum muss nach dem Startdatum liegen.

6. Wählen Sie Aus **Initiieren** .
   Auf der Registerkarte Vertragsdokumente wird eine Vertragsmanagementanforderung generiert. Wählen Sie den Datensatz aus, um das Dokument anzuzeigen.

Zeigen Sie ein vorhandenes Angebot an

Zeigen Sie vorhandene Angebote an, um den Angebotsstatus zu aktualisieren oder andere Änderungen vorzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle**an.
   - Alle Angebote: Zeigt alle Angebote in der Instanz an.
   - Meine Angebote: Zeigt Ihre Angebote an.
   - Angebot meiner Teams: Zeigt die Teamangebote an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen am Angebot vor.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Exportieren Sie Angebote

Exportieren Sie eine Liste aller Angebote in Angebotsmanagement Und stellen Sie es einem Kunden zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie **Exportieren**.
4. Wählen Sie aus **Dateityp** Zu exportierender Artikel:
   - Excel
   - CSV

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

- JSON
- PDF

5. Wählen Sie aus **Liefertyp** :
   - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
   - Herunterladen: Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.
6. Wählen Sie **Exportieren**.
   Die Liste der Angebote wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot

Service Desk-Mitarbeiter können eine Vertriebsvereinbarung für ein Angebot aktivieren. Nach der Aktivierung in Angebotsmanagement, Werden Vertriebsvereinbarungen generiert, die die Produkt- und Servicepositionen und andere relevante Details für das Angebot anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Pricelist_Manager und Sales_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Dokument, das die Nutzungsbedingungen eines Verkaufs zwischen einem Verkäufer und einem Käufer beschreibt.

Die Vereinbarung legt die Details der Transaktion fest, einschließlich der verkauften Waren oder Services, des Preises, der Mengen, der Lieferbedingungen und anderer relevanter Bedingungen für einen bestimmten Zeitraum.

Vertriebsvereinbarungen filtern den Produktkatalog gemäß der Vereinbarung.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste**  Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle Angebote** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Fügen Sie dem Angebot Angebotsdetails hinzu, und wählen Sie aus **Aktivieren Sie das Angebot der Vertriebsvereinbarung** .
   Wenn **Aktivieren Sie das Angebot der Vertriebsvereinbarung** Ist ausgewählt, wird das Angebot in einem Vertriebsvereinbarungs-Workflow festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden.
4. Füllen Sie aus **Startdatum der Vertriebsvereinbarung** Und **Enddatum der Vertriebsvereinbarung** .
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Verwenden Sie **Katalog** Registerkarte zum Hinzufügen von Angebotspositionen zum Angebot.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu.
7. Nehmen Sie weitere Aktualisierungen am Angebot vor.
8. Sobald das Angebot bereit ist, wählen Sie aus **Zur Genehmigung senden** .
9. Wenn das Angebot bei liegt **Genehmigt** status, ändern Sie das Angebot in **Abgeschlossen** Indem Sie entweder aktualisieren **Status** Feld oder Auswahl des Kontextmenüs  Und Auswahl **Als abgeschlossen markieren** .
   Das Angebot wird in einem gespeichert **Abgeschlossen** status und **Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung** Die Schaltfläche wird im Formular „Angebotsdetails“ angezeigt.

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

10. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung** .
    Eine Vertriebsvereinbarung wird erstellt. In der Nachricht wird die Nummer der Vertriebsvereinbarung angezeigt.
11. Wählen Sie die Nachricht der Vertriebsvereinbarung aus, um die Vertriebsvereinbarung zu öffnen.

Synchronisieren Sie ein Angebot mit einer Verkaufschance

Service Desk-Mitarbeiter können Angebotsinformationen mit einer Möglichkeit synchronisieren, um sicherzustellen, dass die Informationen zwischen beiden Anwendungen in konsistent sind Angebotsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle Angebote** Und wählen Sie ein Angebot aus, das Sie mit einer Verkaufschance synchronisieren möchten.
3. In **Details** Wechseln Sie zur Registerkarte des Angebots **Quell-Verkaufschance** Und wählen Sie die Möglichkeit aus, mit der Sie synchronisieren möchten.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Aktivieren Sie die Synchronisierung** Schaltfläche ist aktiviert.
5. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Die Synchronisierung** Option.
   Aktuelle Informationen und zukünftige Änderungen am Angebot werden automatisch synchronisiert. In den folgenden Bereichen wird der Synchronisierungsstatus angezeigt.
   - Die **Synchronisieren** Das Kontrollkästchen zeigt an, dass das Angebot synchronisiert ist.
   - Die **Synchronisieren** Die Kennzeichnung im sekundären Header ändert sich in **Ja** .
   - Die **Synchronisiert** Spalte in der zugehörigen Liste „Angebote“ im Jobangebotsdatensatz wird angezeigt **Ja** Wenn die Synchronisierung aktiviert ist und **Nein** Wenn das Angebot nicht synchronisiert wird.
6. Deaktivieren Sie die automatische Synchronisierung, indem Sie auswählen **Deaktivieren Sie die Synchronisierung** Schaltfläche.

Hinweis:
Wenn die Synchronisierung aktiviert ist, treten die folgenden Bedingungen auf:

- An dieser Verkaufschance können keine Änderungen vorgenommen werden (z. B. Hinzufügen von Einzelposten, Ändern von Mengen).
- Am Angebotsdatensatz sollten zusätzliche Änderungen vorgenommen werden.
- Der Jobangebotsdatensatz wird asynchron mit den neuesten Produktangeboten und Preisen aktualisiert, die dem Angebot hinzugefügt werden.
- Der Status der synchronisierten Verkaufschance ändert sich in „Geschlossen“, wenn das Angebot als abgeschlossen markiert wird

Fügen Sie einem Angebot abgedeckte Produkte hinzu

A dd ein abgedecktes Produkt zu Einzelposten in einem Angebot in Angebotsmanagement.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abgedeckte Produkte sind Produkte, die einer Garantie oder Berechtigung hinzugefügt werden. Sobald Sie Hinzufügen Eine Garantie oder Berechtigung für Ihre Angebotspositionen. Die Option abgedecktes Produkt wird verfügbar.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle** Und wählen Sie ein Angebot aus Zu dem A Abgedecktes Produkt Soll hinzugefügt werden .
3. Von **Angebotspositionen** Wählen Sie die Angebotsposition aus.
4. Auswahlvorgang **Mehr** > **Abgedecktes Produkt**an.
5. In **Abgedecktes Produkt** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
6. In **Erstellen Sie Ein Neues Abgedecktes Produkt** Formular wählen Sie die abgedeckte Produktposition aus, die Sie hinzufügen möchten.
   Es gibt drei Arten von abgedeckten Produkttypen, die Sie einer Einzelposition hinzufügen können:
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Seite „Angebotspositionen“ das Startdatum des Vertrags und das Enddatum des Vertrags aus.
9. Ändern Sie den Status in **Abgeschlossen** .
   Ein Vertrag wird mit den Vertragsdetails für die Auftragsposition erstellt.

Filtern Sie Kataloge nach Standort in einem Angebot

Verwenden Sie den Standortfilter auf der Registerkarte Katalog, um Produkte nach Standort in zu filtern Angebotsmanagement.

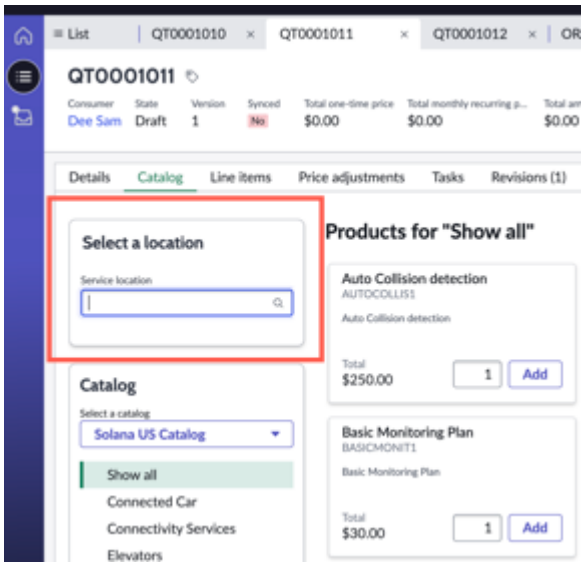
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wählen Sie aus **Katalog** Registerkarte.
5. In **Wählen Sie einen Standort aus** Feld auswählen Sie einen Standort.

Automatische Übersetzung

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



Die Produkte im Katalog werden nach dem ausgewählten Standort gefiltert.

Kopieren Sie Standorte für Angebotspositionen

U se die Funktion „Standort kopieren“, um den Standort mehrerer Angebotspositionen in zu ändern Angebotsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**
3. Wählen Sie das Angebot aus, an dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte Einzelposten aus.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Angebotspositionen aus, die Sie an einen anderen Standort kopieren möchten.
5. Wählen Sie **Kopieren**.
6. In **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld , Wählen Sie Eine der Optionen.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Weiterhin nur berechtigte Positionen für diesen Standort kopieren (nicht berechtigte ausschließen)** Innerhalb von **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld .
>
> Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an Ihren bevorzugten Standort und überspringt die nicht berechtigten Einzelposten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden keine Angebotspositionen kopiert, wenn eine Position nicht berechtigt ist.

7. Wählen Sie **Kopieren**.

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

Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument

In Angebotsmanagement, Vertriebsmitarbeiter können eine PDF-Datei eines Angebots erstellen, die zur Überprüfung und Unterzeichnung an Kunden gesendet werden kann.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Auf der **Details** Registerkarte wechseln Sie zu **Angebotsdokumentdetails** Und füllen Sie die Felder aus.

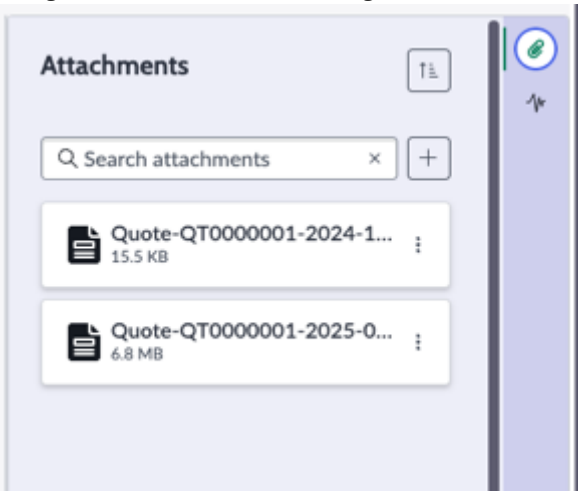
Option	Bezeichnung
Dokumentvorlage	Zum Erstellen einer Angebotsdokument-PDF ist eine Dokumentvorlage erforderlich. Eine standardisierte Vorlage ist im Basissystem enthalten. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus. Siehe Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Vorlagen.
Externer Unterzeichner	Option, mit der Sie das Angebotsdokument von jemandem außerhalb der Organisation signieren lassen können. Siehe Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein Weitere Informationen zum Einrichten externer Unterzeichner. Wenn Sie auswählen **Zur Signatur senden** , Die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners wird verwendet, um eine E-Mail über zu senden DocuSign Zur Überprüfung und elektronischen Signatur.
Interner Unterzeichner	Option, mit der Sie einen internen Unterzeichner für das Angebot auswählen können. Wenn Sie auswählen **Zur Signatur senden** , Die E-Mail-Adresse des internen Unterzeichners wird verwendet, um eine E-Mail mit zu senden DocuSign Zur Überprüfung und Signatur. Siehe Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein Weitere Informationen zum Einrichten eines internen Unterzeichners.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie im Formular „Angebot“ die Option aus **Dokument Generieren** .
   Das PDF-Dokument wird generiert und in angezeigt **Anhang** Seitenfenster.

Automatische Übersetzung

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

7. Wählen Sie das Anhangssymbol für Öffnen Sie das Fenster „Anhänge“.
8. Wählen Sie das Aktionssymbol aus Und wählen Sie eine Aktion für Ihr PDF-Dokument aus.
   Eine Meldung wird angezeigt, die angibt, dass das PDF-Dokument generiert wurde.
9. Um die generierte PDF-Datei anzuzeigen, wählen Sie die PDF-Datei im Fenster „Anhänge“ aus.



Zeigen Sie ein Angebots-PDF-Dokument an

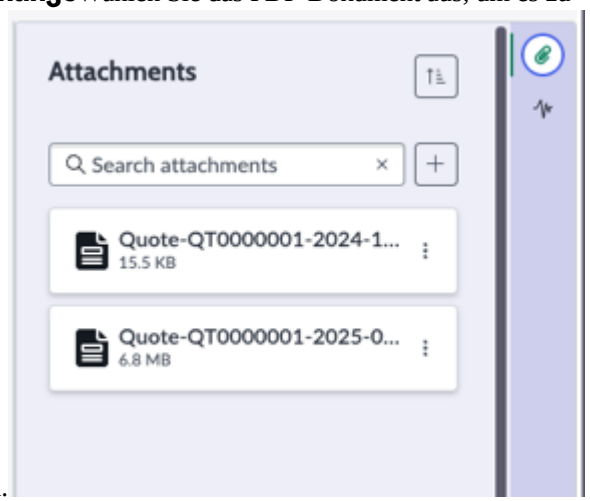
Service Desk-Mitarbeiter können Angebotsdokumente im PDF-Viewer-Fenster anzeigen. Das PDF-Viewer-Fenster verfügt über Steuerungen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die PDF-Datei verwalten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. In **Anhänge**Wählen Sie das PDF-Dokument aus, um es zu öffnen.



   Das PDF-Dokument wird im PDF-Viewer geöffnet.
5. Verwenden Sie die PDF-Viewer-Steuerungen, um die PDF-Datei zu verwalten.

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

Verwenden Sie die hierarchische Listenansicht für Angebotspositionen

Vertriebsmitarbeiter können Angebotspositionen als hierarchische Liste anzeigen, was hilft, die übergeordnete und untergeordnete Beziehung zwischen Einzelposten anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten, und öffnen Sie **Einzelposten** Registerkarte.
4. Verwenden Sie die Steuerung, um die Einzelposten zu verwalten.

Kontrolle	Beschreibung
Caret	Öffnet die hierarchische Listenansicht mit den untergeordneten Einzelposten.
Bleistift	Nehmen Sie zusätzliche Konfigurationsänderungen an den Produkten in der Position vor.
Nummer 5	Zeigt die Anzahl der untergeordneten Einzelposten an, die in der übergeordneten Position enthalten sind.
filtern	Filtert Einzelposten.
Umschalter	Schaltet zwischen hierarchischer Ansicht und Standardansicht um.

Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden

Erfahren Sie, wie Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren den verwenden Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung zum Generieren von Vertriebsvereinbarungen aus Angeboten.

Um eine Vertriebsvereinbarung aus einem Angebot zu erstellen, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Stellen Sie sicher, dass das ausgewählte Angebot nicht in eine andere Vertriebsvereinbarung konvertiert wird. Sie können nicht mehrere Vertriebsvereinbarungen aus einem einzigen Angebot erstellen.
- Das Angebot befindet sich im Status „Geschlossen“ oder „Abgeschlossen“.
- Eine Vertriebsvereinbarung kann aus einem Angebot erstellt werden, das für einen Account und keinen Verbraucher gilt.

Das Fenster „Vertriebsvereinbarung“ enthält die folgenden Registerkarten, mit denen Sie Ihre Vertriebsvereinbarung erstellen und verwalten können.

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

Registerkarten „Vertriebsvereinbarung“

Registerkarten „Vertriebsvereinbarung“	Beschreibung
Details	Details des zugehörigen Angebots, Start- und Enddatum der Vereinbarung usw.
Vertriebsvereinbarungsposition	Details zum Produkt und den zwischen Käufer und Verkäufer vereinbarten Services.
Reihenfolge	Zeigt die Liste aller Bestellungen an, die mit der aktuellen Vertriebsvereinbarung erteilt wurden.
Preisliste	Details zum Account und zur Währung, die über den Angebotsheader aktualisiert werden. In der Tabelle „Preislistenposition“ können Sie die tatsächlichen Preisdetails zu den Produkten und Services aus dem zugehörigen Angebot anzeigen.

Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung

Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung aus einem Angebot zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricing.Pricelist_Manager und sn_Sales_common.Sales_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle Angebote** Und wählen Sie das Angebot aus, um eine neue Vertriebsvereinbarung zu aktivieren.
3. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie das Angebot der Vertriebsvereinbarung** .

   Nachdem die Vertriebsvereinbarung erstellt wurde, wird die Nummer der Vertriebsvereinbarung in einer Meldung angezeigt. Mit dem Anforderungstracker können Service Desk-Mitarbeiter den Fortschritt der Erstellung von Vertriebsvereinbarungen überwachen. Alle Informationen in der Vertriebsvereinbarung werden aus dem ausgewählten Angebot erfasst.

   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot.
4. Wählen Sie die Nummer der Vertriebsvereinbarung aus.
   Die neue Vertriebsvereinbarung wird angezeigt. Die für diese neue Vertriebsvereinbarung erstellte Preisliste wird im Feld Standardpreisliste referenziert.

Nächste Maßnahme

Eine Bestellung kann in aufgegeben werden Auftragsmanagement Anwendung basierend auf einer Vertriebsvereinbarung. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Bestellung in eine Vertriebsvereinbarung hinzu Auftragsmanagement.

Auftragsmanagement verwenden

ServiceNow Auftragsmanagement Bietet eine zentrale Plattform zum Erstellen und Verwalten von Kunden- und Serviceaufträgen während des gesamten Lebenszyklus. Sie automatisiert

Automatische Übersetzung

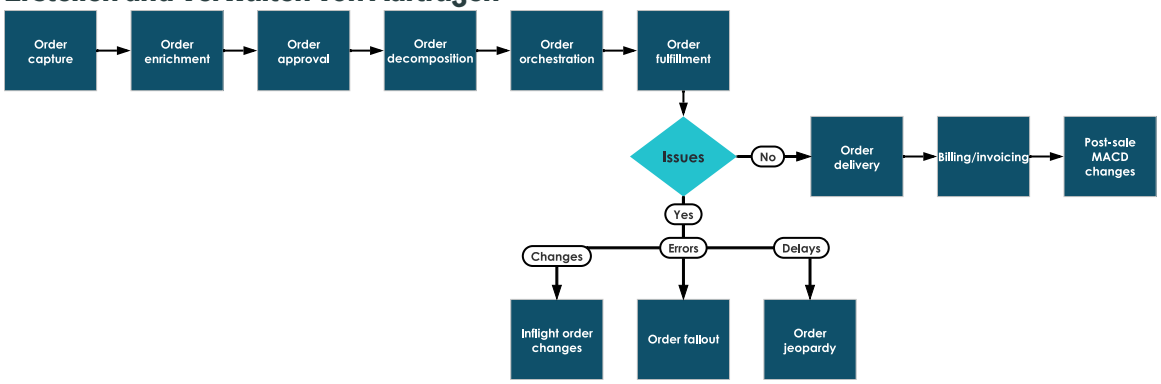
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

den komplexen Prozess von der Auftragserfassung und -Ergänzung bis zur Erfüllung und zum Abschluss und stellt eine nahtlose Koordination zwischen Vertriebs-, Betriebs- und Technikteams sicher.

Übersicht über das Erstellen und Verwalten von Aufträgen

Greifen Sie auf zu Auftragsmanagement Fähigkeiten aus dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich zum Erfassen und Verwalten von Aufträgen. Ein typischer Auftragslebenszyklus ist ein strukturierter, mehrphasiger Prozess, der die Anforderung eines Kunden von der ersten Übermittlung bis zur endgültigen Lieferung und Erfüllung leitet, wie in der folgenden Abbildung dargestellt.

Erstellen und Verwalten von Aufträgen



1. Auftragserfassung

   Der Auftragslebenszyklus beginnt, wenn die Anforderung eines Kunden übermittelt wird. Dies kann von einem Vertriebsmitarbeiter stammen, der ein Angebot erstellt und dann in eine Bestellung konvertiert wird, von einem Kunden, der eine Bestellung online über das Business Portal aufgibt, oder von einem Auftrag, der über eine API aus einem anderen System erstellt wird. Diese Phase konzentriert sich auf das Abrufen aller kundenorientierten Details, einschließlich der Bestellung, der Preise und der Kundeninformationen, in das System.

2. Auftragsanreicherung

   Nach der Erfassung erfasst der Erfüllungsmitarbeiter zusätzliche Details, die zur Erfüllung des Auftrags erforderlich sind. Diese Phase verhindert, dass Fehler weiter in den Prozess übergehen.

3. Auftragsgenehmigung

   Der Erfüllungsmanager überprüft den Auftrag, die Auftragspositionen und die Preisdetails und genehmigt oder lehnt den Auftrag ab.

4. Auftragsaufgliederung

   Dies ist ein kritischer Schritt für Unternehmen, die komplexe Produkte oder Services verkaufen. Der einzelne, allgemeine Auftrag wird automatisch in kleinere, umsetzbare Serviceaufträge oder Erfüllungsaufgaben aufgeschlüsselt, je nachdem, wie der Prozessadministrator die Auftragsaufgliederung konfiguriert hat. Beispielsweise würde der Auftrag eines Kunden für ein Telekommunikationspaket in separate Aufgaben für die IT-Bereitstellung, einen Außendiensttechniker und die Abrechnungsabteilung aufgeteilt. Dieser Prozess übersetzt die Anforderung des Kunden in einen detaillierten Betriebsplan.

5. Auftrags-Orchestration

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

Das System orchestriert die Erfüllung jedes einzelnen Produkt-, Service- und Ressourcenauftrags. Aufgaben werden automatisch erstellt und den richtigen Teams und Systemen zugewiesen, und die Anwendung verfolgt ihren Fortschritt.

6. Auftragserfüllung

   Erfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter führen ihnen zugewiesene Auftragsaufgaben aus. Erfüllungsmanager überwachen den Erfüllungsprozess und verwalten Probleme mithilfe von Funktionen wie „Jeopardy-Management“, um Teams über potenzielle Verzögerungen zu warnen, und „Fallout-Management“, um Fehler zu behandeln.

7. (Optional) Auftragsänderungen während der Ausführung

   Änderungen an Aufträgen während der Ausführung werden ins Bild gesetzt, nachdem ein Auftrag übermittelt wurde und aktiv verarbeitet wird, aber bevor er vollständig erfüllt und geschlossen wurde. Diese Changes sind eine Form von MACD-Aufträgen (Verschiebungen, Hinzufügen, Changes und Löschen), die während des Erfüllungslebenszyklus auftreten.

8. Serviceaktivierung und -Bereitstellung

   Wenn jede Erfüllungsaufgabe abgeschlossen ist, wird der Service oder das Produkt aktiviert oder an den Kunden geliefert. Dies kann alles von einer physischen Bereitstellung bis zur elektronischen Bereitstellung eines digitalen Service umfassen. Das System aktualisiert den Auftragsstatus, um den Abschluss widerzuspiegeln, und Aktualisierungen erstellen Datensätze zu verkauften Produkten.

9. Auftragsabschluss und Abrechnung

   Sobald alle Produkte und Services aktiviert und geliefert wurden, wird die Bestellung offiziell geschlossen. Die Anwendung generiert dann die endgültigen Abrechnungsinformationen oder löst den Abrechnungsprozess in einem externen System aus. Der gesamte Auftragsdatensatz verbleibt im System und bietet einen vollständigen Audit-Pfad für Berichte, Verlaufsanalysen und zukünftige Kundenserviceanfragen.

10. Aktivitäten nach dem Verkauf

    Verträge und Berechtigungen werden für Produkte und Services erstellt, die innerhalb eines Auftrags erfüllt werden. Auftragsmitarbeiter können MACD-Änderungen an einem Produkt vornehmen und zusätzlich Änderungen an einem Service anhalten und fortsetzen, nachdem eine erste Bestellung erteilt und erfüllt wurde.

Auftragstypen in Vertriebs- und Auftragsmanagement

Kundenaufträge und Serviceaufträge sind die beiden Haupttypen von Kundenaufträgen in ServiceNow Auftragsmanagement. Erfahren Sie mehr über ihre Unterschiede und wie Sie einen geeigneten Auftragstyp für Ihren Anwendungsfall auswählen.

Die folgende Tabelle vergleicht Kunden- und Serviceaufträge und listet die Unterschiede zwischen den beiden auf.

Aspekt	Kundenauftrag	Serviceauftrag
Definition	Bestellungen für Produkte (materiell oder digital), die ein Kunde kaufen oder ändern möchte.	Aufträge für Services, die nicht gewerblich sind und nur technische Erfüllung erfordern

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

Aspekt	Kundenauftrag	Serviceauftrag
Auftragsdatensatzstruktur	• Kundenauftragsdatensatz mit einer oder mehreren Einzelposten basierend auf dem Produktangebot. • Enthält Produktspezifikationen, Merkmale und Werte.	• Serviceauftragsdatensatz mit eine mehreren Einzelposten basierend Servicespezifikation. • Enthält Servicespezifikation, Merk und Werte.
TMF-APIs für Auftragserfassung	TMF622: Produktbestellungs-API	TMF641: Servicebestellungs-API
MACD-Bestelloptionen	• Verschieben • Hinzufügen • Change • Löschen	• Verschieben • Hinzufügen • Change • Trennen • Anhalten • Fortfahren
Zerlegung	• Sie basiert auf Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und -Regeln. • Nach der Genehmigung wird der Auftrag in Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge zerlegt. • Kann mehrere Domänenaufträge (Produkt, Service, Ressource) pro Einzelposten erstellen.	• Sie basiert auf Servicespezifikatio und -Regeln. • Nach der Genehmigung wird der A in Service- und Ressourcenaufträ zerlegt. • Erstellt in der Regel Service- und Ressourcenaufträge pro Position.
Eindeutige Rollen	• Bestellmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order_Agent] • Auftragserfüllungs-Manager [sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager]	• Service Order Agent [sn_ind_tmt_orm.service_order_ag • Serviceauftrags-Manager [sn_ind_tmt_orm.service_order_m
Bestandsauswirkung	Verkaufte Produkte	Produktbestand
Geeignet für	Alle Branchen	Alle Branchen, sehr bevorzugt für die Telekommunikationsbranche

Automatische Übersetzung

Auftragsmanagement verwenden

Sie können Kundenaufträge und Serviceaufträge in verwalten und erfüllen Auftragsmanagement Anwendung.

Aktionstypen für Aufträge

Die Auftragsmanagement Die Anwendung unterstützt die folgenden Arten von Kunden- und Serviceaufträgen.

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

Bestellaktionstypen

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der keinem vorhandenen Auftrag desselben Kunden zugeordnet ist.
Change	Ändern Sie eine vorhandene Bestellung, die ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder einen Service ändert.
Löschen	Löschung einer vorhandenen Kundenauftragsposition oder eines Produktauftrags.

[store-future: BEGIN review]Um mehr über die verschiedenen Arten von Aufträgen zu erfahren, die Sie in verwalten können ServiceNow AI Platform, Siehe Folgendes:

- Auftragsmanagement-Datenmodell
- Aktionstypen für Kunden- und Serviceaufträge
- Erstellen, Ändern und Stornieren manueller Produktaufträge
- Kundenaufträge (Produkt) werden überprüft
- Serviceaufträge werden auf Erfüllung überprüft

[End]

Methoden zum Erfassen von Aufträgen

Sie können Kunden- (Produkt-) und Serviceaufträge aus den folgenden Quellen erfassen:

- Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Kunden- und Serviceaufträge mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erfassen.
- Wenn Sie ein Abonnement für das Telekommunikations-Servicemanagement haben, können Sie Aufträge aus folgenden Quellen erfassen:
  - Auftragsmanagementsysteme von Drittparteien über die APIs „Product Ordering Open“ (TMF622) oder „Service Order Open“ (TMF641).
  - Über Service Bridge In San Diego Und spätere Releases.

Aufträge werden in erstellt Vertriebs- und Auftragsmanagement

Aufträge können von Auftragsmitarbeitern, Kunden oder mithilfe von APIs in erstellt werden ServiceNow Auftragsmanagement. Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Möglichkeiten zum Erstellen von Aufträgen.

Auftragserstellungs-Workflow

Auftragserfassungskanäle

Auftragsmitarbeiter können Aufträge auf folgende Weise im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich erstellen:

Konvertieren eines Angebots in einen Auftrag

Die Konvertierung von Angebot zu Auftrag unterstützt Workflows nach dem Angebot, z. B. Auftragserfassung, Erfüllung und Vertragserstellung. Diese Integration bietet die folgenden Vorteile:

Automatische Übersetzung

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

- Reduziert Fehler bei der manuellen Datenverarbeitung
- Stellt durch die Verwendung eines einheitlichen Datenmodells systemübergreifende Konsistenz sicher
- Unterstützt komplexe Produktkonfigurationen und Preisstrategien, einschließlich Paketen und Preisgestaltung in mehreren Währungen

Erstellen eines Auftrags für vorhandene Kunden (Accounts und Partner)

Sie können Aufträge für vorhandene Accounts und Partner erstellen. Die Registerkarte Accountinformationen bietet eine 360-Grad-Ansicht der Kundeninteraktionen, einschließlich Angeboten, Verträgen, Berechtigungen und vorherigen Bestellungen. Durch das Erstellen von Aufträgen aus diesem Kontext wird Folgendes sichergestellt:

- Fundiertere Entscheidungen basierend auf Verlaufsdaten
- Weniger Fehler aufgrund von vorab ausgefüllten Feldern und validierten Account-Details
- Schnellere Auftragsinitiierung basierend auf bereits vorhandenen Account-Daten

Dies unterstützt eine genauere Erfüllung und reduziert Ausfallrisiken oder Gefährdungsrisiken.

Erstellen eines Auftrags über die Seite „Kundenaufträge – alle“ oder „Serviceaufträge – alle“

Die Seiten „Kundenaufträge – alle“ und „Serviceaufträge – alle“ dienen als einheitliche Schnittstelle für die Verwaltung aller Kundenaufträge – unabhängig davon, ob sie aus Angeboten, einem Geschäftsportal oder einer Direkteingabe stammen. Verwenden Sie diese Option, um neue Aufträge zu erfassen.

Wenn Sie ein Kommunikationsservice Provider (CSP) sind, können Sie TMF-APIs zum Erstellen von Aufträgen verwenden.

Business-to-Business-Kunden (B2B) können Aufträge über das Business-Portal erstellen.

Unabhängig davon, wo oder wie Sie Aufträge erstellen, können alle Aufträge von Auftragsmitarbeitern und Erfüllungsmanagern mit verwaltet, nachverfolgt und erfüllt werden Auftragsmanagement Anwendung.

Zugehörige Informationen

Konvertieren Sie Angebote in Aufträge

Erstellen Sie einen Auftrag in Auftragsmanagement

Erstellen Sie Aufträge über das Geschäftsportal

Erstellen Sie einen Auftrag in Auftragsmanagement

Erstellen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag für einen Account oder Verbraucher in Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu #**Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**#.
2. Wählen Sie die Liste aus Symbol.
3. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.

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

4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie ein neues Auftragsformular

Feld	Beschreibung
Account	Der Kundenaccount, für den Sie einen Auftrag erstellen möchten.
Verbraucher	Der Verbraucher, für den Sie eine Bestellung erstellen möchten.
Auftragstyp	Der Typ oder die Reihenfolge, die Sie erstellen möchten. Verfügbare Optionen: ○ Produkt ○ Service
Kontakt	Der Name des Kontakts für den Auftrag.
Bestellaktion	Diese Option muss auf festgelegt werden **Hinzufügen** Um einen neuen Auftrag zu erstellen.
Vertriebspartner	(Optional) der Name der Organisation, die ein Produkt oder einen Service verkauft.

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse
Die Bestellung wird gestartet, und der Produktkatalog wird geöffnet.

Nächste Maßnahme
Durchsuchen Sie den Produktkatalog, und fügen Sie der Bestellung Produkte und Services hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Auftrag in Produkte oder Services hinzu Auftragsmanagement.

Aktionstypen für Kunden- und Serviceaufträge

Erfahren Sie, wie Sie verschiedene Arten von Aktionen für Ihre Kundenaufträge ausführen können. Aktionstypen sind „Verschieben“, „Hinzufügen“, „Change“, „Trennen“, „Aussetzen“, fortsetzen oder keine Änderung von Services.

Mit einem Bestellaktionstyp können Sie den Typ der Aktionen definieren, die Sie mit einer Bestellung ausführen möchten. In der folgenden Tabelle sind die Reihenfolgeaktionstypen aufgeführt.

Bestellaktionstypen

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der keinem vorhandenen Auftrag desselben Kunden zugeordnet ist. Dieser Kundenauftrag führt zu neuen Auftragsmanagement- und -Erfüllungsaktivitäten. Sie geben beispielsweise eine neue Bestellung für einen privaten Internetservice auf.
Change	Ändern Sie eine vorhandene Bestellung, die ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder einen Service ändert. Dieser Bestellaktionstyp enthält die folgenden Szenarien:

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

Bestellaktionstypen (Fortsetzung)

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
	• Hinzufügen einer untergeordneten Produktspezifikation, die der Kunde zuvor nicht bestellt hat. • Löschung einer optionalen untergeordneten Produktspezifikation, die der Kunde bereits hat. Sie aktualisieren beispielsweise die Downloadgeschwindigkeit Ihres privaten Internets von 100 Mbit/s auf 1000 Mbit/s. • Merkmale für vorhandene Produkte ändern.
Trennen	Trennen Sie einen vorhandenen Kundenserviceauftrag. Sie können beispielsweise die Verbindung Ihres privaten Internetservice trennen.
Anhalten	Produkt- oder Serviceauftrag, um den Produktbestand seiner Auftragspositionen vorübergehend zu deaktivieren. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Produkte und Services aussetzen und fortsetzen.
Fortfahren	Produkt- oder Serviceauftrag zum Aktivieren des Produktbestands seiner Auftragspositionen, die zuvor ausgesetzt wurden. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Produkte und Services aussetzen und fortsetzen.
Keine Änderung	Auftragspositionen mit Aktion „keine Änderung“ werden nur zu Informationszwecken in den Auftrag aufgenommen. Beispielsweise enthält eine Bestellung mehrere Elemente, aber nur eines dieser Elemente muss geändert werden (z. B. die Geschwindigkeit, die sich von 100 Mbit/s auf 1000 Mbit/s geändert hat), was sich auf die übergeordnete Position auswirkt. Alle anderen Einzelposten in der Bestellung bleiben jedoch unverändert.

Produkte und Services aussetzen und fortsetzen

Sie können Aktionen „Aussetzen“ und „Fortsetzen“ verwenden, um Ihre Produkt- und Servicebestände vorübergehend auszusetzen oder zu deaktivieren. Auf diese Weise können Sie die Aussetzungsanforderung eines Kunden erfassen und die Produkte und Services später fortsetzen.

Über Aktionen zum Aussetzen und Fortsetzen

Als Communications Service Provider (CSP) können Sie Ihre Produkt- und Servicebestände vorübergehend aussetzen oder deaktivieren. Die Aussetzungs- und Fortsetzungsanforderungen werden als Aufträge mit den Änderungen im Bestand der Produkt- und Serviceaufträge während des Auftrags- und Erfüllungsprozesses verwaltet. Eine Aktion zum Aussetzen und Fortsetzen von Bestellungen kann sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

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

Mit den Aktionen „Anhalten“ und „Fortsetzen“ kann ein CSP die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erfassen und erfüllen Sie die Produkt- und Serviceaufträge zum Aussetzen.
- Erfassen und erfüllen Sie die Produkt- und Serviceaufträge für ausgesetzte Bestände.
- Unterstützen Sie zukünftig datierte Aussetzungs- und Fortsetzungsaufträge mithilfe eines Planers.
- Verwalten Sie den Produktbestandsstatus für Szenarien zum Aussetzen und Fortsetzen.

Funktionsweise der Aktionen „Anhalten“ und „Fortsetzen“

Der Prozess für die Aktionen „Aussetzen“ und „Fortsetzen“ lautet wie folgt:

1. Ein Kundenauftrag vom Typ „Anhalten“ oder „Fortsetzen“ wird im Auftragsmanagementsystem empfangen. Nach der Überprüfung der Auftragsdetails genehmigt ein Erfüllungsmanager den Kundenauftrag.
2. Wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, wird eine neue Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ [sn_prd_invt_Product_Inventory_Operations] als zugehörige Liste im Formular „Auftragspositionen“ erstellt. Im Falle eines geplanten Szenarios wird der Status des Produktbestandsvorgangsdatensatzes im Rahmen des Erfüllungsprozesses für Auftragspositionen auf den Status „geplant“ gesetzt.
3. Ein vorkonfigurierter Planer verfolgt die Tabelle „Produktbestandsvorgänge“, um nach einem zukünftigen geplanten Datum des Kundenauftrags zu suchen:
   - Wenn Ihr Kundenauftrag Auftragspositionen mit einem zukünftigen Datum (ein Datumswert für) enthält `CommittedDueDate` Feld im Formular „Auftragspositionen“) beginnt die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ am geplanten Datum.
   - Wenn Ihr Kundenauftrag kein Datum für die Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion enthält, beginnt er sofort beim Abschluss der Aufträge.
4. Zum Zeitpunkt des Auftragsabschlusses treten die folgenden Änderungen auf:
   - Für ein geplantes Szenario ruft der Planer den Datensatz mit dem Status „geplant“ aus der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ am geplanten Datum ab und markiert den Datensatzstatus auf „Abgeschlossen“. Und der Bestandsstatus der Auftragsposition wird für die Aussetzungsaktion auf „Angehalten“ und für die Aktion „Fortsetzen“ in der Produktbestandstabelle auf „aktiv“ aktualisiert.
   - Für ein sofortiges Szenario wird der Status des Datensatzes in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ auf „Abgeschlossen“ aktualisiert. Und der Bestandsstatus der Auftragsposition wird für die Aussetzungsaktion auf „Angehalten“ und für die Aktion „Fortsetzen“ in der Produktbestandstabelle auf „aktiv“ aktualisiert.
5. Der Bestandsstatus in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ wird in den folgenden zwei Szenarien auf „Abgebrochen“ aktualisiert:
   - Änderungen während der Ausführung oder aufgrund der Stornierung von Auftragspositionen.
   - Die Daten für den Aussetzungs- und Fortsetzungsvorgang sind geplant, das Datum für den Fortsetzungsvorgang liegt jedoch vor dem Datum des Aussetzungsvorgangs.

Zusätzliche Validierungen und Szenarien

Wenn die Auftragspositionen für die Aktionen „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ mit den Aktionen „Ändern“ oder „Trennen“ in einem einzelnen Auftrag kombiniert werden und sich der Bestandsstatus einer Auftragsposition im Status „Ausstehend“ befindet, schlägt die Auftragsgenehmigung fehl. Der Grund liegt in der Genehmigungsvalidierung für den Change- oder Trennungsauftrag.

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

Hinweis:
Während der Auftragsgenehmigung für Aktionen zum Aussetzen oder Fortsetzen oder keine Change darf sich der Produktbestand nicht im Status „Installation ausstehend“ befinden.

Im Auftragserstellungsprozess für die Aktionen „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ wird der `CommittedDueDate` Der Feldwert im Auftragspositionsformular kann ein vergangenes Datum, ein aktuelles Datum oder ein zukünftiges Datum sein. Wenn es sich um ein vergangenes oder aktuelles Datum handelt, sollte der Bestandsstatus für die Aussetzungsaktion auf „aktiv“ und für die Fortsetzungsaktion auf „Angehalten“ festgelegt werden.

Wenn `CommittedDueDate` Der Feldwert der Kundenauftragspositionen ist für die Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion ungültig (der Datumsfeldwert überschreitet das Kalenderdatum). Er wird dann als sofortige Aktion betrachtet.

Beim Aussetzen oder Fortsetzen von Kundenaufträgen hat der übergeordnete Auftrag Vorrang vor einem untergeordneten Auftrag. Wenn für den übergeordneten Auftrag eine sofortige Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion geplant ist, der untergeordnete Auftrag jedoch für ein beliebiges zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die sofortige Aktion berücksichtigt.

Wenn die oberste Auftragsposition für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ für ein zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ berücksichtigt. Untergeordnete Auftragspositionen werden für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ berücksichtigt, wenn sie mit einer Change- oder einer No-Change-Aktion kombiniert werden.

Für eine Änderung des Auftrags vom Typ „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ während der Ausführung wird nur „Abbrechen“ unterstützt. Wenn eine Auftragsposition oder der gesamte Auftrag storniert wird, wird der Datensatz „Produktbestandsvorgänge“ während des Auftragserfüllungsprozesses als „Abgebrochen“ markiert. Die Statusänderung erfolgt für den Produktbestandsdatensatz nicht.

Im Auftragserstellungsprozess für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ können Sie die externe Bestands-ID in der Nutzlast anstelle der vom System generierten ID für den Bestand verwenden.

Fügen Sie einem Auftrag in Produkte oder Services hinzu Auftragsmanagement

Sobald ein Auftrag gestartet wurde, fügen Sie Auftragspositionen für Produkte oder Services mithilfe des Produktkatalogs und hinzu Produktkonfigurator In Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob die Produktkonfigurator Ist verfügbar.

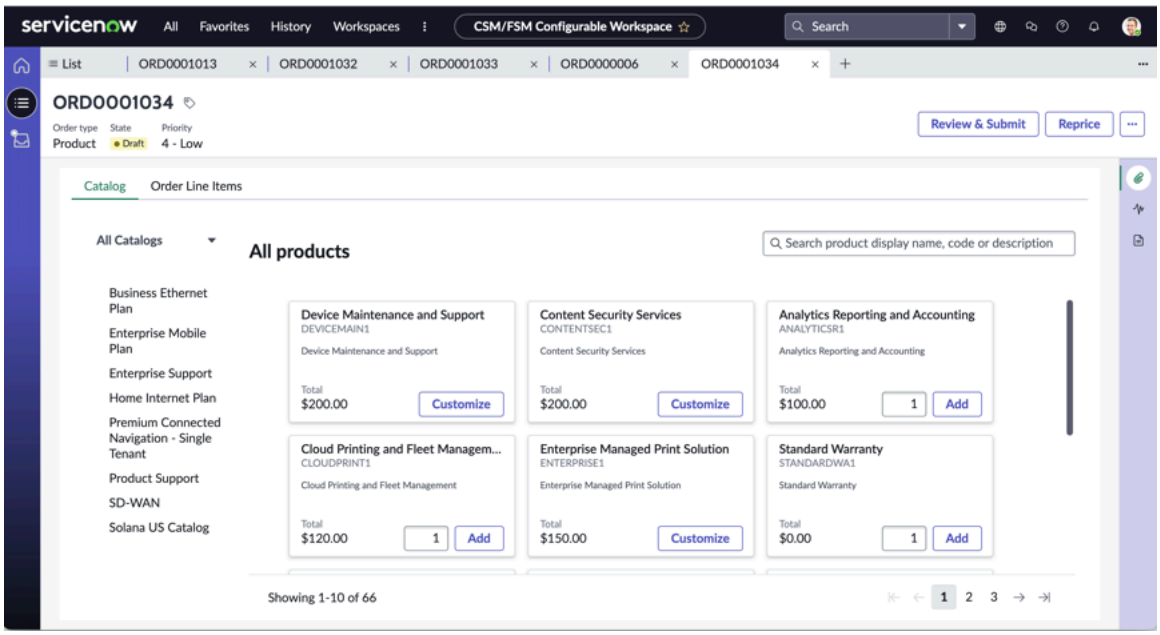
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Produktkatalog zeigt Kacheln, die Produktinformationen enthalten. Einfache Produkte haben einen **Hinzufügen** Schaltfläche, die das Produkt ohne verfügbare Optionen zur Bestellung hinzufügt.

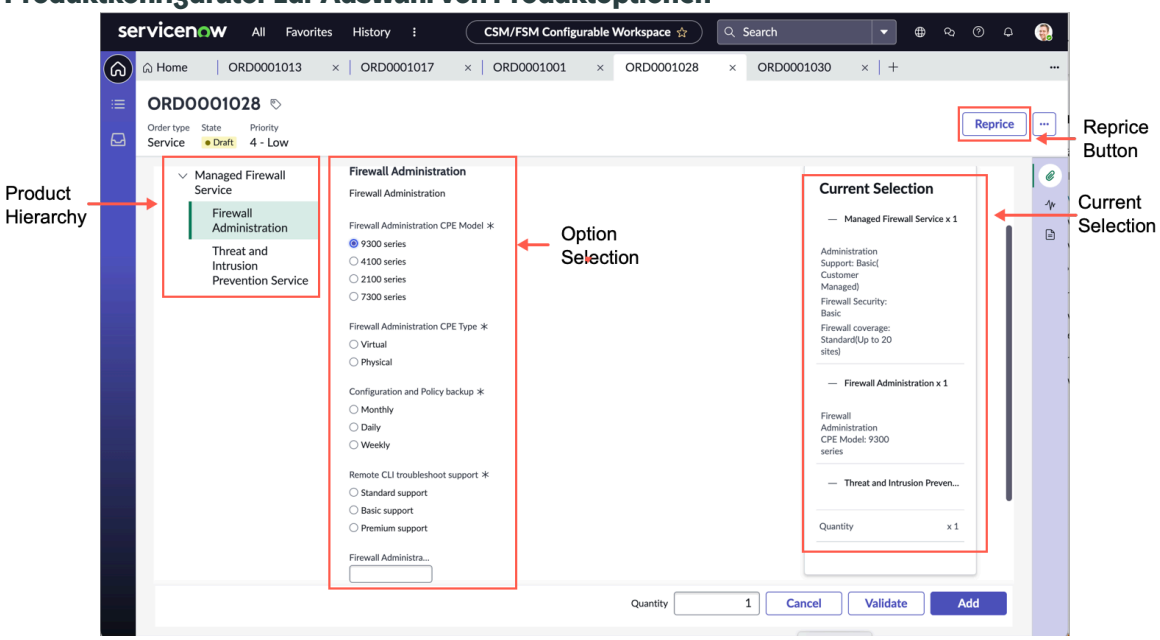
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Produktkatalog, der zum Hinzufügen von Produkten zu Bestellungen verwendet wird



Produkte mit Optionen haben einen **Anpassen** Schaltfläche, mit der geöffnet wird Produktkonfigurator, Mit dem Sie Produktoptionen auswählen können.

Produktkonfigurator zur Auswahl von Produktoptionen



Die Produktkonfigurator Besteht aus drei Spalten. In der Spalte Produkthierarchie werden Produktkatalogelemente und untergeordnete Produkte angezeigt, die dem Produkt zugeordnet sind. In der Spalte „Optionsauswahl“ werden alle verfügbaren Optionen für das Produkt oder den Service sowie Auftragspositionen und Auftragsaufgaben angezeigt. Die Spalte aktuelle Auswahl zeigt die ausgewählten Produktoptionen und die Preise an.

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.

Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie Ihre Bestellung aus.
4. Fügen Sie Ihrer Bestellung Produkte hinzu.
   - Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Um Ihrer Bestellung ein einfaches Produkt (Produkt ohne Optionen) hinzuzufügen.
   - Wählen Sie Aus **Anpassen** Zum Hinzufügen von Produkten mit konfigurierbaren Optionen.

     Die Produktkonfigurator Wird geöffnet, um verfügbare Optionen für das Produkt oder den Service auszuwählen. Weitere Informationen zur Konfigurator-Schnittstelle finden Sie unter Verwenden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Während Sie Ihr Produkt konfigurieren, verwenden Sie die folgenden Optionen:

Produktkonfigurator-Optionen

Option	Beschreibung
Neuen Preis festlegen	Setzt die Preise zurück und aktualisiert den Gesamtpreis, wenn Änderungen vorgenommen werden. Wenn die kaskadierende Preisgestaltung aktiviert ist, werden Preisinformationen von übergeordneten zu untergeordneten Einzelposten kaskadiert. Weitere Informationen finden Sie unter Steuert kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten.
Validieren	Validiert das Produkt und die Preise, wenn Änderungen vorgenommen werden.
Hinzufügen	Fügt das Produkt dem Auftrag hinzu, nachdem Sie es konfiguriert haben.

   Das Produkt oder der Service wird dem Auftrag als Auftragsposition hinzugefügt.
5. Wählen Sie aus **Auftragsposition** Registerkarte, um Produkte und Services in Ihrer Bestellung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Richten Sie Produktauftragspositionen in ein, und überprüfen Sie sie Auftragsmanagement

Fügen Sie einer Bestellung in eine Vertriebsvereinbarung hinzu Auftragsmanagement

Fügen Sie Ihrer Bestellung eine Vertriebsvereinbarung hinzu. Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Vertrag zum Bestellen eines vorab identifizierten Satzes von Produkten und Services zu einem festgelegten Preis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Vertrag zum Bestellen einer Reihe von Produkten und Services zu einem festgelegten Preis. Mit Vertriebsvereinbarungen können Service Desk-Mitarbeiter den Bestellprozess schnell durchlaufen, da die Vertriebsvereinbarungen die Produkte und Preise für den Auftrag festlegen.

- Die Bedingungen der Vertriebsvereinbarung sind für den Auftrag standardmäßig vorgegeben.
- Preislisten werden basierend auf den Preisbedingungen in der Vertriebsvereinbarung standardmäßigverwendet.

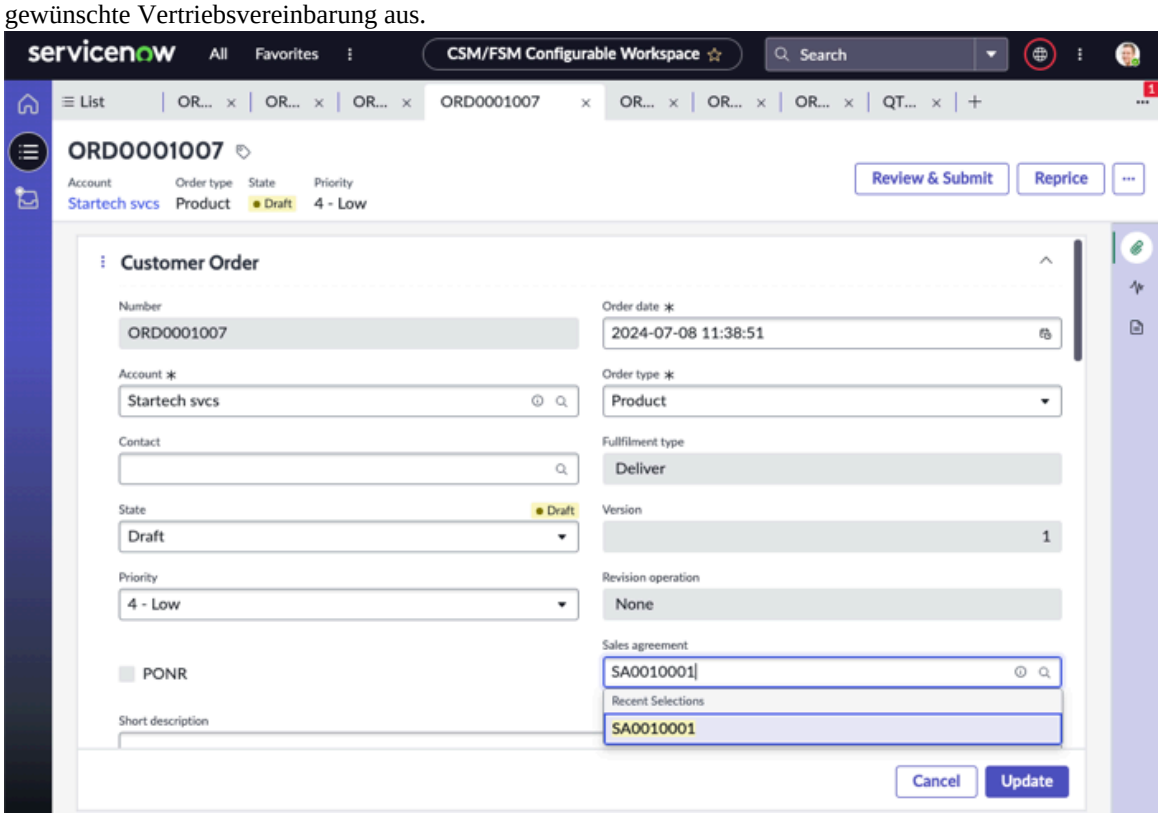
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- Der Auftragskatalog wird nach Produkten und Optionen nach den Bedingungen der Vertriebsvereinbarung gefiltert☒
- Service Desk-Mitarbeiter können Produktpakete für Aufträge mit Vertriebsvereinbarungen konfigurieren.

Siehe Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden Und Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung Um mehr über das Erstellen einer Vertriebsvereinbarung zu erfahren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenaufträge** > **Alle** Und wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte Auftragsdetails, indem Sie das Symbol mehr auswählen Und Auswahl **Auftragsdetails** .
3. In **Kundenauftrag** Formular suchen Sie nach **Vertriebsvereinbarung** Feld und wählen Sie die gewünschte Vertriebsvereinbarung aus.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Vertriebsvereinbarung mit ihren Produktangeboten und Preislisten wird dem Auftrag hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Vertriebsvereinbarungsmanagement

Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren

Fügen Sie einem Auftrag Abonnementpreise hinzu

Fügen Sie einem Auftrag oder Auftragspositionselementen Vertragspreise hinzu, einschließlich Start- und Enddaten in Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abonnementpreise sind ein Preismodell, bei dem Kunden eine wiederkehrende Gebühr für Produkte oder Services zahlen, normalerweise in regelmäßigen Abständen, z. B. monatlich oder jährlich.

In einem Auftrag können Sie das Startdatum und das Enddatum des Vertrags festlegen oder eine Bedingung eingeben, und das Enddatum des Vertrags wird automatisch berechnet.

Abonnementpreise können auf Auftragsheader-Ebene oder auf Auftragspositionsebene hinzugefügt werden.

Siehe Abonnementumsatzmetriken Um weitere Informationen zur Funktionsweise der Vertragspreise zu erhalten.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bestellungen** > **Alle**
3. Wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
4. In **Auftragsdetails** Registerkarte hinzufügen **Startdatum des Vertrags** Und ein **Vertragsenddatum** . Wenn die Daten eingegeben werden, werden die folgenden Informationen automatisch aktualisiert.

Feld	Beschreibung
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Zeigt den wiederkehrenden monatlichen Preis basierend auf den Daten an, die in die Abonnementpreise eingegeben wurden.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Zeigt die jährlichen Gesamtpreise für wiederkehrende Abonnements basierend auf den eingegebenen Daten an.
Gesamtbetrag	Zeigt den Gesamtbetrag der Abonnementpreise gemäß dem Start- und Enddatum des Vertrags an.
Benennung	Zeigt die Anzahl der Monate an, die das Abonnement gültig ist, basierend auf dem Start- und Enddatum.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem Auftrag einen Header-Rabatt hinzu

Wenden Sie einen prozentualen Rabatt auf den gesamten Auftrag oder einen ausgewählten Positionstyp innerhalb des Auftrags an. Die Auftragspositionen erben den festgelegten Rabattprozentsatz automatisch als manuelle Anpassung auf Auftragspositionsebene.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Auftragsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order_Agent]

Sie können einem Angebot nur Rabatte hinzufügen, während das Angebot erstellt wird. Rabatte sind nicht mehr verfügbar, sobald das Angebot genehmigt oder geschlossen wurde.

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

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie Ihre Bestellung aus.
4. In **Einzelposten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Weitere Aktionen** Menü Auf Headerebene.
5. Wählen Sie Aus **Massenrabatt anwenden** .
6. In **Massenrabatt bestellen** Dialogfeld, wählen Sie eine der beiden Optionen aus **Überschreiben Sie aktuelle manuelle Anpassungen auf Positionsebene** Oder **Behalten Sie die aktuellen Anpassungen bei, und wenden Sie sie für alle anderen Einzelposten an** , Und geben Sie den Rabattprozentsatz für den Auftragsheader ein.

   Hinweis:
   Sie können keinen negativen Prozentsatz oder einen Prozentsatz über 100 % eingeben.

7. Wählen Sie **Übernehmen**.

Richten Sie Produktauftragspositionen in ein, und überprüfen Sie sie Auftragsmanagement

Sobald Produkte und Services einer Bestellung in hinzugefügt wurden Auftragsmanagement, Sie können Auftragspositionen mit Bestellmerkmalen, Preisanpassungen und anderen Artikeln einrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

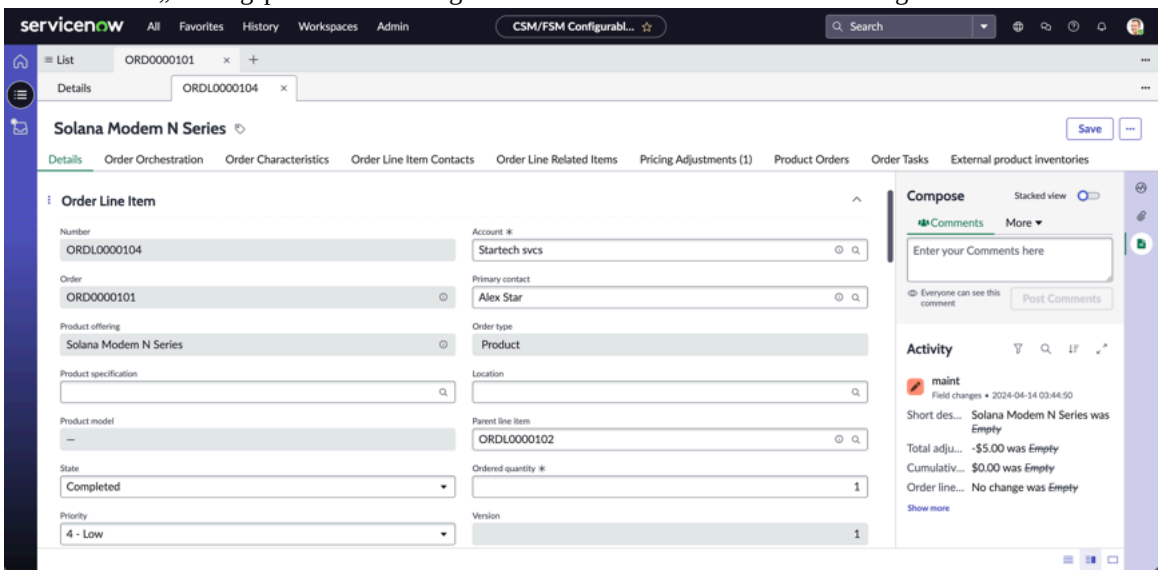
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Produkt- und Serviceauftragspositionen enthalten das Produkt oder den Service, das Sie Ihrer Bestellung hinzugefügt haben. Sie können auch die folgenden Änderungen und Aktualisierungen an den Auftragspositionen vornehmen.

- Details: Zeigt die Details des Auftrags an, einschließlich der Felder für Name und Adresse für den Auftrag.
- Auftrags-Orchestration
- Bestellmerkmale: Fügen Sie einem Produkt und Serviceaufträgen Merkmale hinzu.
- Auftragspositionselementkontakte: Fügen Sie für jede Produktauftragsposition einen Kontakt hinzu.
- Zugehörige Auftragspositionen: Verknüpfen Sie diese Auftragsposition mit anderen Auftragspositionen
- Preisanpassungen: Fügen Sie einer Produktbestellung Preisanpassungen hinzu.
- Produktbestellungen: Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Produktbestellungen zu erstellen und der aktuellen Bestellung hinzuzufügen.
- Auftragsaufgaben: Aufgaben, die zum Abschließen der Aufträge zugewiesen sind.
- Externe Produktbestände: Stellen Sie eine Verbindung zu externen Produktbeständen her.

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

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
4. Wählen Sie die Registerkarte Auftragsposition aus, und wählen Sie die Auftragsposition aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Das Formular „Auftragspositionen“ wird geöffnet und enthält eine Vielzahl von Registerkarten.



5. Wählen Sie die gewünschte Registerkarte aus, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Details	Zu den Details gehören Versandadresse und Produktinformationen. Die Registerkarte „Details“ enthält auch Preise, allgemeine Informationen sowie Start- und Enddatum des Vertrags.
Auftrags-Orchestration	Öffnen Sie diese Registerkarte, um die Schritte anzuzeigen, die zum Ausführen des Auftrags erforderlich sind.
Bestellmerkmale	Merkmale sind die verfügbaren Optionen.
Auftragspositionselement – Kontakte	Fügen Sie Kontakte hinzu, mit denen Service Desk-Mitarbeiter weitere Informationen zu einer Bestellung finden können.
Zugehörige Elemente der Auftragsposition	Verknüpfen Sie diese Auftragsposition mit anderen Auftragspositionen.
Preisanpassungen	Service Desk-Mitarbeiter können die Produktpreise anpassen.
Produktbestellungen	Zeigt die Produktbestellungen an, die Teil dieser Bestellung sind. Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern auch das Hinzufügen von Produkten zum Auftrag.
Arbeitsaufgaben	Zeigt Auftragsaufgaben an, die abgeschlossen werden müssen.
Externe Produktbestände	Service Desk-Mitarbeiter können externe Produktbestände anzeigen.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Änderungen an der Auftragsposition.

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Überprüfen und übermitteln Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

Überprüfen und übermitteln Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

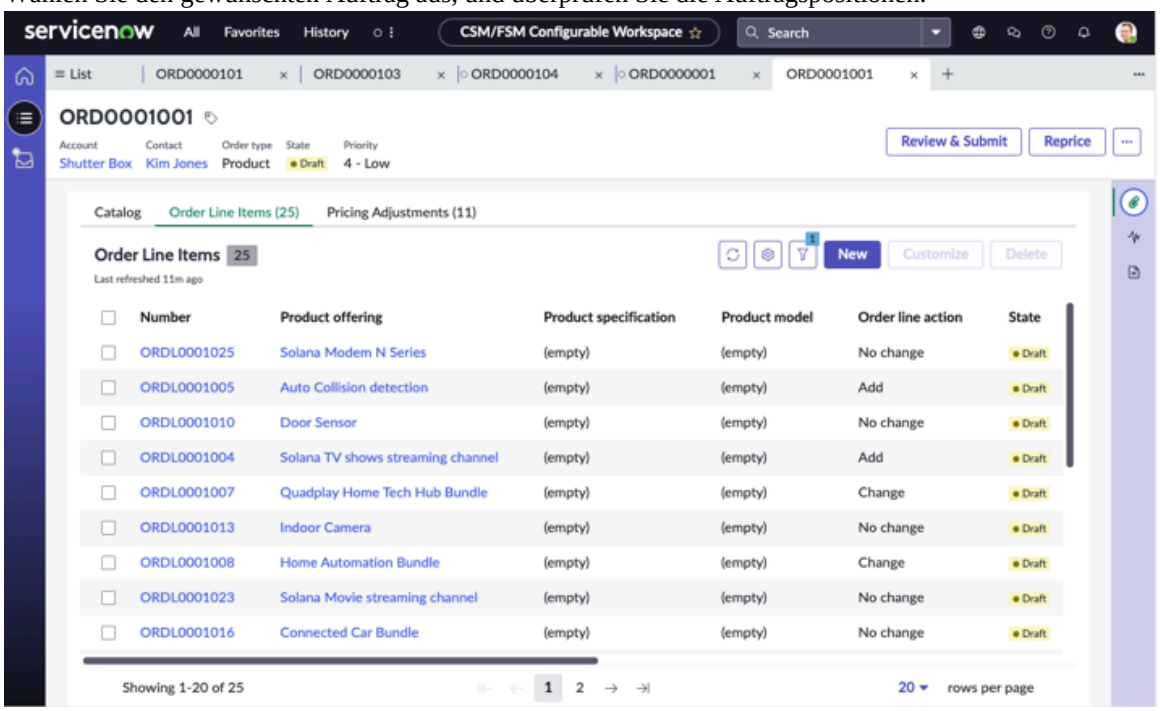
Nachdem Sie Ihrer Bestellung Produkte und Services hinzugefügt haben, überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Auftrag zur Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

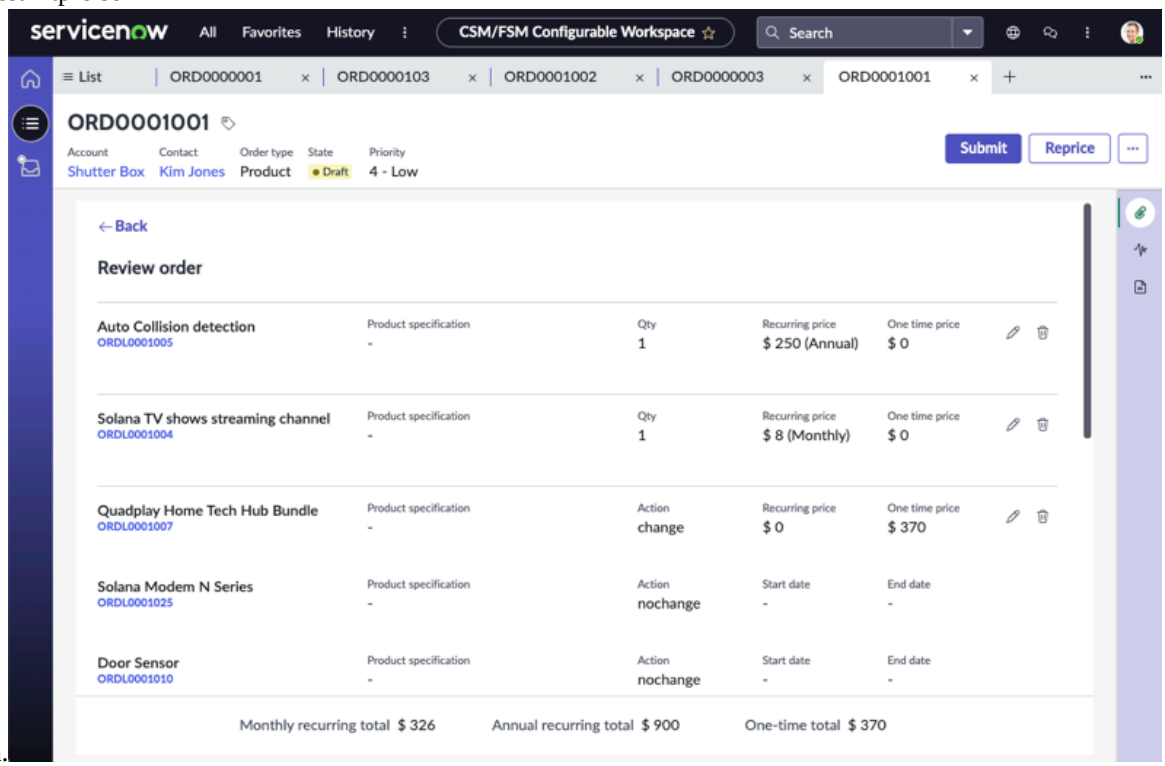
1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den gewünschten Auftrag aus, und überprüfen Sie die Auftragspositionen.



4. Speichern Sie alle Änderungen oder Aktualisierungen, und wählen Sie aus **Preis Neu Berechnen** Schaltfläche zum Zurücksetzen des Gesamtpreises.
5. Wählen Sie Aus **Überprüfen Und Übermitteln** Um den Auftrag in den Status „bereit für Genehmigung“ zu versetzen.

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

Die **Überprüfen Sie die Reihenfolge**Das Fenster zeigt alle Auftragspositionen und ggf. auch die Gesamtpreise



an.

6. Wählen Sie nach der Überprüfung der Reihenfolge aus **Übermitteln** .
   Der Status des Auftrags ändert sich von **Entwurf** Bis **Übermittelt** Und steht dem Produktmanager zur Überprüfung und Genehmigung zur Verfügung.

Zugehörige Informationen

Genehmigen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

Genehmigen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

Wenn ein Auftrag übermittelt wird, besteht der nächste Schritt darin, den Auftrag zu überprüfen und zu genehmigen. Genehmigte Aufträge können in mit dem Erfüllungsprozess beginnen Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

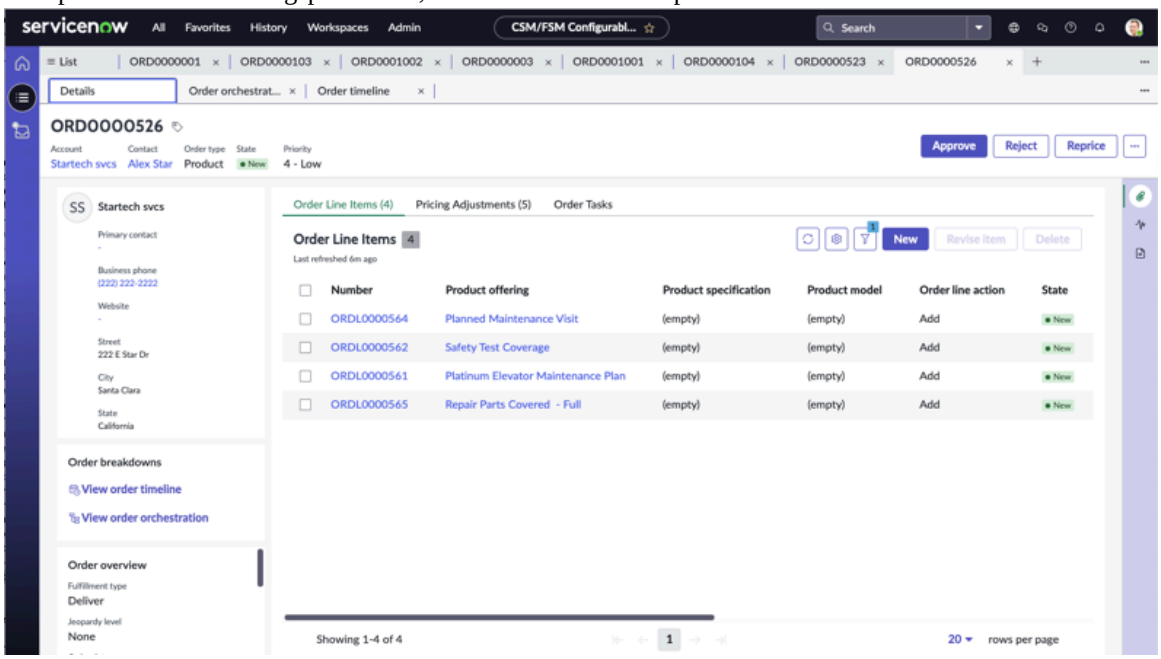
Erforderliche Rolle: Product_Manager

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den Auftrag aus, den Sie überprüfen und genehmigen möchten.
   Aufträge, die zur Genehmigung bereit sind, befinden sich in einem **Übermittelt** status.

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

4. Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und wählen Sie eine Option aus.



Optionen in Reihenfolge Position Elementseite

Optionen	Beschreibung
Genehmigen	Genehmigen Die Reihenfolge . Die Reihenfolge wird auf aktualisiert **In Bearbeitung** status Während der Validierung vor IT Tritt in Erfüllung ein.
Ablehnen	Lehnen Sie die Bestellung ab. T Der Auftragsstatus Changes Bis **Abgelehnt** . Abgelehnte Aufträge werden Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung gestellt, um Änderungen und Aktualisierungen vorzunehmen.
Neuen Preis festlegen	Preise neu berechnen Wenn Aktualisierungen an den Auftragspositionen vorgenommen werden.
Auftragszeitleiste anzeigen	Wird Geöffnet Die Auftragszeitleiste, Dies sind Gantt-Diagrammzeitleisten, die den Status eines Domänenauftrags und Auftragsaufgaben, Abhängigkeiten zwischen Auftragsaufgaben und gefährdeten Aufgaben anzeigen. .
Auftrags-Orchestration anzeigen	Öffnet **Auftragsorchestration** Seite , Ein visueller Verweis auf die Schritte, die zur Erfüllung des Auftrags erforderlich sind.
Neu	A Dem vorhandenen Auftrag eine neue Auftragsposition zuordnen .
Element überarbeiten	Nehmen Sie Änderungen an vor Ausgewählt Auftragspositionen .
Löschen	D Löschen Ausgewählt Auftragsposition S . Die Einzelposten werden gelöscht, und die Preise werden neu berechnet.

5. Wählen Sie **Genehmigen**.
   Der Auftrag wird genehmigt, und der Auftragsstatus ändert sich in **In Bearbeitung** .

Spezifikationsversionen werden aktualisiert

Unternehmen erstellen und aktualisieren häufig neue Versionen von Produkt- und Servicespezifikationen. Wenn diese Änderungen auftreten, ist es wichtig, die vorhandene

Automatische Übersetzung

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

Produktspezifikation in zu aktualisieren ServiceNow®. Wenn Aufträge in die Erfüllung gehen, kann es zu Problemen mit dem MACD-Vorgang (Verschieben, Hinzufügen, Ändern, Löschen) kommen, wenn die Produktspezifikationen nicht aktualisiert werden.

Das Aktualisieren von Spezifikationsversionen hilft bei:

- Einführung neuer Merkmale zusammen mit ihren Optionen.
- Hinzufügen neuer Optionen zu vorhandenen Merkmalen und Entfernen vorhandener Merkmale oder ihrer Optionen.
- Vorhandene Merkmale und Optionen werden umbenannt.
- Integration neuer Beziehungen und Aktualisieren oder Entfernen vorhandener Beziehungen.
- Kompatibilitätsregeln werden hinzugefügt.

Aktualisierungen der Spezifikationsversion

Die folgende Liste zeigt die Arten von Spezifikationsversionsaktualisierungen, die auftreten können:

- Characteristics
  - Neu
  - Geändert: Aufzählungen
  - Entfernt
- Untergeordnete Beziehungen (gebündelt/verfasst)
  - Neu
  - Entfernt
  - Ändern Sie die Kardinalität
- Horizontale Beziehungen/Kompatibilitätsregeln
- Attributzuordnungsregeln

Aktualisierung der Batch-Spezifikationsversion

Eine Reihe von Spezifikationsversionen kann mit dem Batch-Spezifikationsdienstprogramm in aktualisiert werden Vertriebs- und Auftragsmanagement. Die Spezifikation kann auch geplant werden.

Was als Nächstes zu tun ist

Konfigurieren Sie Spezifikationsversionen aktualisieren

Konfigurieren Sie Spezifikationsversionen aktualisieren

Konfigurieren Sie Spezifikationsversionsaktualisierungen, damit Produktspezifikationsversionen aktualisiert werden können, um Änderungen und Updates widerzuspiegeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: System_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Änderung der Produktspezifikationsversion zu konfigurieren, ändern Sie die ID der Prüfung auf eingehende Spezifikationen und die ID der Produktbestandsspezifikation.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie ein `sys_properties.list` Im Suchbereich, um zu öffnen **Systemeigenschaften** Liste.
2. In **Systemeigenschaften** Liste, suchen Sie nach `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` Wählen Sie dann aus, um die Systemeigenschaft zu öffnen.
   Wenn sich der Systemeigenschaftsdatensatz in einem nicht bearbeitbaren Status befindet, wählen Sie die Nachricht aus, um den Datensatz bearbeitbar zu machen.
3. Setzen Sie das Feld **Wert** auf `true`.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das Update der Spezifikationsversion ist aktiviert.

Batch-Update für Produktspezifikationsversionen

Verwenden Sie den Batch-Aktualisierungsauftrag für den Bestand, um Produktspezifikationen zu aktualisieren, wenn Änderungen von einer Version in eine andere auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin und Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

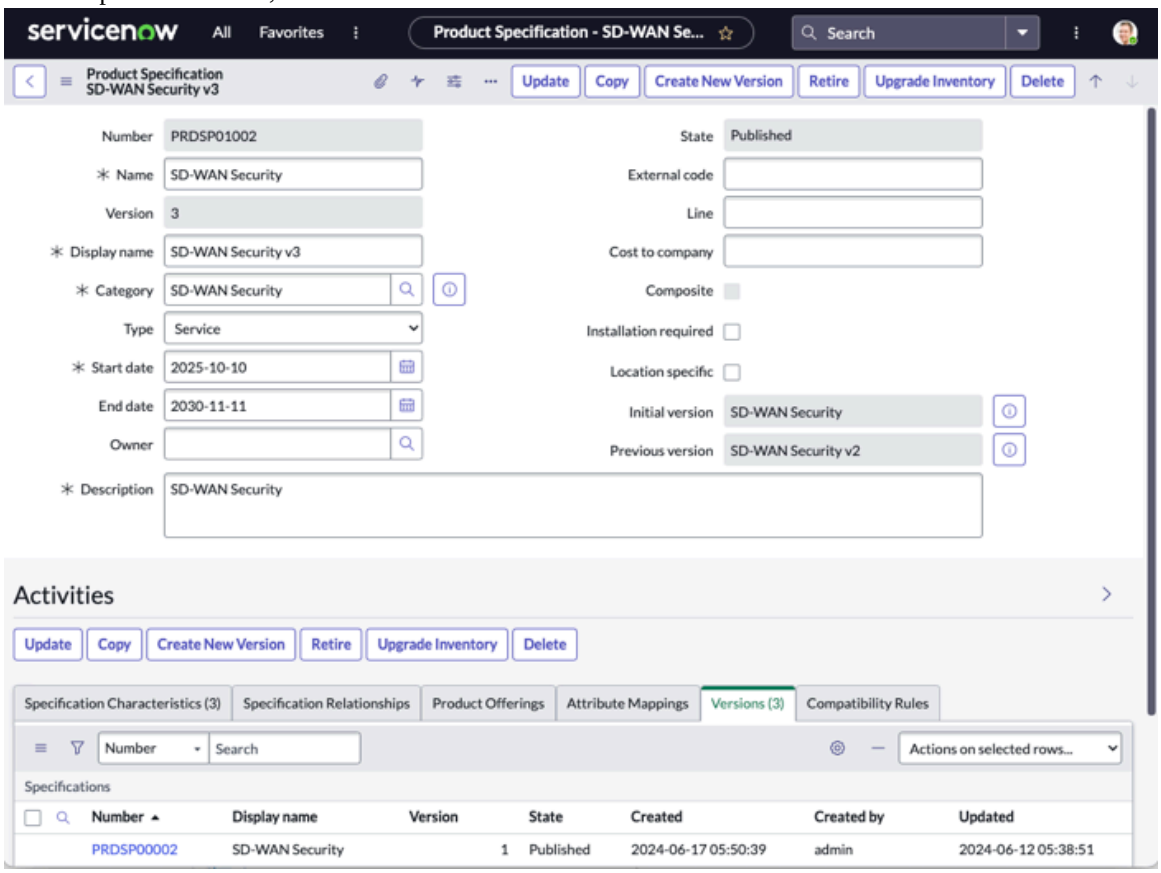
Mit dem Update der Batch-Bestandsspezifikation können Katalogadministratoren und Produktmanager einen On-Demand-Auftrag erstellen, der eine Batch-Spezifikationsversionsaktualisierung auslöst. Mit dem Update werden keine Change-Aufträge erstellt, sondern der Produktbestand in Aufträgen direkt aktualisiert. Batch-Updates erstellen auch ein Protokoll, das Fehler enthält.

Es gibt zwei Schritte, um diesen Prozess auszuführen. Die erste besteht darin, die Spezifikationsversion von der Quellversion auf die Zielversion zu aktualisieren. Der zweite Schritt besteht darin, einen Bestandsaktualisierungsauftrag auszuführen.

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

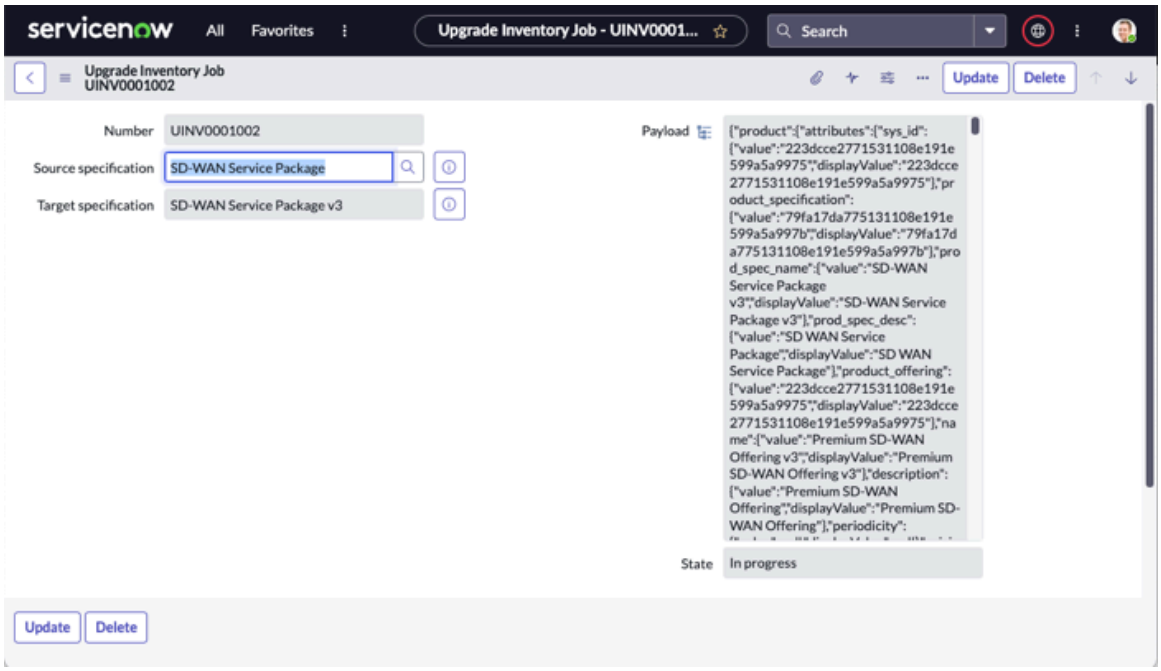
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktspezifikationen** Und wählen Sie die Produktspezifikation aus, die Sie aktualisieren möchten.



2. Wählen Sie aus **Neue Version Erstellen** Schaltfläche zum Erstellen einer Version der Spezifikation.
3. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um die Spezifikationsversion zu veröffentlichen, wählen Sie dann aus **Aktualisieren** Um die Spezifikationen zu aktualisieren, um die neue Version hinzuzufügen.
   Jetzt gibt es zwei veröffentlichte Versionen der Spezifikation. Die Anfangsversion wird als Quellversion und die v2-Version als Zielversion betrachtet.
4. Wählen Sie aus, um das Versionsupdate für vorhandene Produktbestände zu starten **Bestand Upgraden** Und wählen Sie aus **Ja** An der Eingabeaufforderung.
   Der Auftrag wird für die Quellspezifikation v1 erstellt, und das Ziel wird automatisch als neueste veröffentlichte Version der Quellspezifikation ausgefüllt. Der Bestandsaktualisierungsauftrag wird gestartet und führt eine Reihe von Validierungsschritten aus, um zu bestätigen, dass der Auftrag erfolgreich ausgeführt wird. Wenn die Validierung abgeschlossen ist, geht der Auftrag in ein ein **In Bearbeitung** status. Wenn ein Fehler auftritt, ändert sich der Auftragsstatus in **Fehler** .
5. Navigieren zu **Alle** > **Auftrag zum Bestands-Upgrade** Und wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten, um den Status des Auftrags anzuzeigen und Fehler zu beheben.

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



6. Navigieren zu **Alle** > **Eingehende Warteschlange** > **Eingehende Anforderungen** Und wählen Sie die Datensatz-ID aus, mit der Sie arbeiten, um den Status anzuzeigen.
   Die Anzahl der eingehenden Warteschlangenanforderungen gibt die Anzahl der Produktbestände an, die der Quellspezifikation entsprechen. Sobald alle Datensätze der eingehenden Warteschlange verarbeitet wurden, erstellt die Anforderung einen Change-Auftrag für jeden der erfolgreich verarbeiteten Datensätze der eingehenden Warteschlange.

Zeigen Sie den Status des Upgradebestandsauftrags an

Zeigen Sie den Status eines Spezifikations-Upgradeauftrags mithilfe des Listenformulars „Status des Upgradebestandsauftrags“ an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Aufträge zum Bestandsupgrade** Und wählen Sie aus **Alle** .
2. Wählen Sie den Bestandsauftrag aus, mit dem Sie arbeiten.

Eintrag	Beschreibung
Anzahl	Eine vom System generierte Nummer, die den Bestandsauftrag identifiziert.
Zielspezifikation	Die Zielspezifikation, die aktualisiert wird.
Nutzlast	Nutzlast ist die Spezifikationsdaten, die der Zielspezifikation hinzugefügt werden.
Status	Zeigt den Status des Auftrags an.

3. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um Änderungen zu speichern.

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

Einen Umzugsauftrag starten

Starten Sie einen Umzugsauftrag, um den Produktbestandsstandort zu aktualisieren.

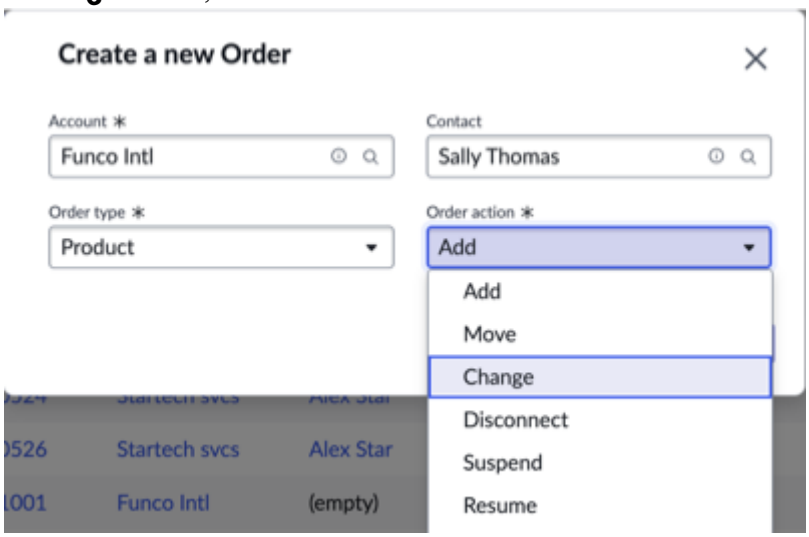
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order-Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einem Umzugsauftrag können Service Desk-Mitarbeiter den Standort für den Produktbestand auf Auftragspositionsebene ändern. Der Umzugsauftrag wird mit der Funktion „Change Order“ in ausgeführt Auftragsmanagement.

Sobald der Umzugsauftrag gestartet wurde, wird der aktualisierte Standort an den ausgewählten Bestand weitergegeben.

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Öffnen Sie die Auftragsposition, die eine Änderung des Bestandsstandorts erfordert, und aktualisieren Sie das Feld „Standort“, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
3. Kehren Sie zu zurück **Kundenaufträge** Formular und auswählen **Neu** .
4. In **Erstellen Sie einen neuen Auftrag** Dialogfeld auswählen **Account** Und dann unter **Auftragsaktion** , Wählen Sie aus **Ändern** .



5. Von **Katalog** , Wählen Sie aus **Verwalten** Dient zum Öffnen der Auftragsposition für die Standortänderung.
6. Navigieren Sie zu **Standort** Feld in der Auftragsposition und aktualisieren Sie den Standort.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Überprüfen Sie die von Ihnen vorgenommenen Änderungen, und wählen Sie sie aus **Überprüfen Und Übermitteln** .
   Der Change-Auftrag wird durch alle betroffenen Auftragspositionen und Auftragsaufgaben propagiert.

Fügen Sie abgedeckte Produkte zu Auftragspositionen hinzu

Verbessern Sie Aufträge, indem Sie abgedeckte Produkte wie Verträge oder Berechtigungen auf Auftragspositionsebene hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Manager

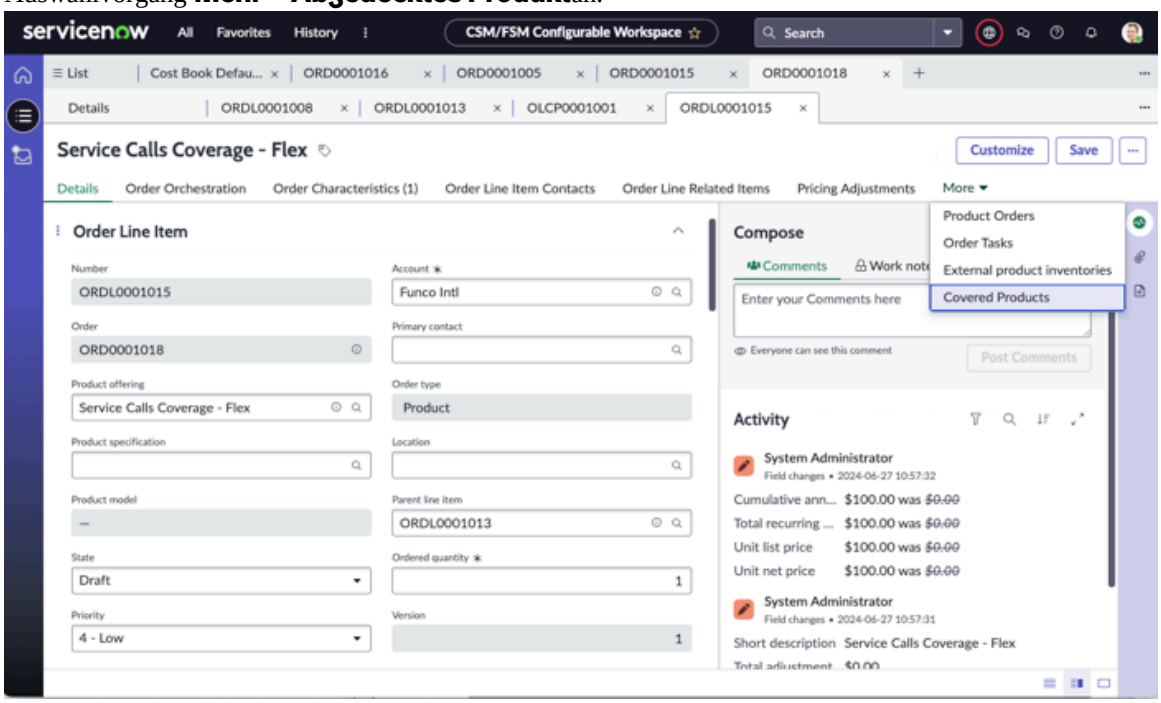
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auftragsmitarbeiter können während des Auftragserfassungsprozesses abgedeckte Produkte wie Berechtigungen oder Verträge zu einer Auftragsposition hinzufügen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle** Und wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
3. Von **Auftragspositionen** Wählen Sie die Berechtigung oder den Vertragstyp der Auftragsposition aus.
4. Auswahlvorgang **Mehr** > **Abgedecktes Produkt**an.



5. Wählen Sie im Formular abgedecktes Produkt die Option aus **Neu** .
6. Wählen Sie im Formular Neues abgedecktes Produkt erstellen die abgedeckte Produktposition aus, die Sie hinzufügen möchten.
   Es gibt drei Arten von abgedeckten Produkttypen, die Sie einer Einzelposition hinzufügen können:
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Auftragspositionsseite das Startdatum des Vertrags und das Enddatum des Vertrags aus.
9. Ändern Sie den Status in **Abgeschlossen** .
   Ein Vertrag wird mit den Vertragsdetails für die Auftragsposition erstellt.

Produktkatalog nach Standort filtern

Service Desk-Mitarbeiter können Produkte im Katalog mithilfe der Standortfunktion in filtern Auftragsmanagement. Der Standortfilter hilft Service Desk-Mitarbeitern, bei der Erstellung von Aufträgen effizienter zu sein.

Vorbereitungen

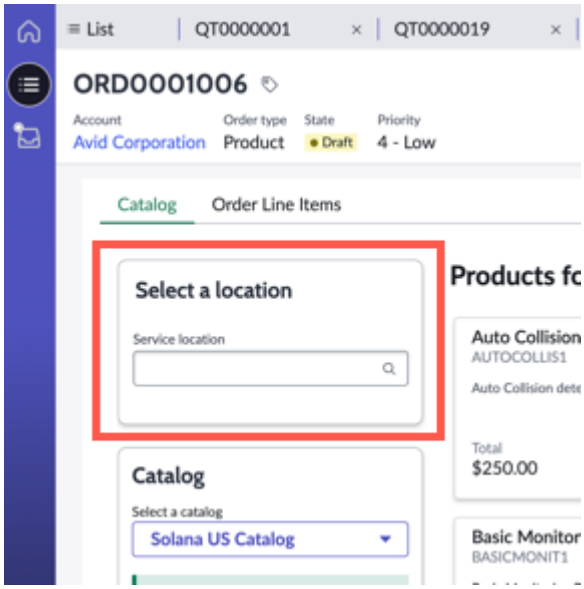
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Kundenaufträge** > **Alle**, Wählen Sie dann die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten möchten.
   Der Auftrag wird in geöffnet **Katalog** Registerkarte mit **Wählen Sie einen Standort aus** Feld verfügbar.
3. Wählen Sie einen Standort aus.



Die Produkte im Katalog werden nach dem ausgewählten Standort gefiltert.

Aktualisieren Sie Produktstandorte auf Auftragspositionsebene

Service Desk-Mitarbeiter können die Kopierfunktion verwenden, um Produktstandorte auf Auftragspositionsebene zu aktualisieren Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

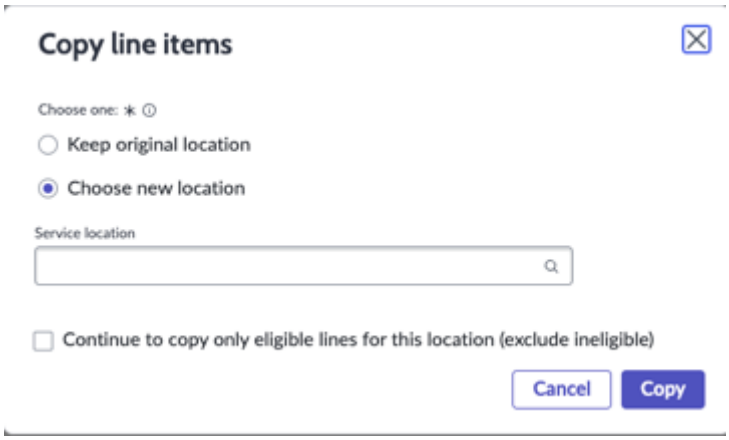
Service Desk-Mitarbeiter können den Standort von Produkten auf Auftragspositionsebene mithilfe der Kopierfunktion ändern. Wenn eine Auftragsposition kopiert wird, wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem der Service Desk-Mitarbeiter einen Standort auswählen kann. Service Desk-Mitarbeiter können eine zu aktualisierende Position oder mehrere Einzelposten auswählen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Von **Kundenaufträge** > **Alle**, Wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Auftragspositionen aus, die Sie an einen anderen Standort ändern möchten.
4. Wählen Sie **Kopieren**.

Automatische Übersetzung

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



5. In **Kopieren Sie Einzelposten** Wählen Sie eine der Optionen aus.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Weiterhin nur berechtigte Positionen für diesen Standort kopieren (nicht berechtigte ausschließen)** Innerhalb von **Kopieren Sie Einzelposten** Fenster.
>
> Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an Ihren neuen Standort und überspringt die nicht berechtigten Einzelposten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden keine Angebotspositionen kopiert.

6. Wählen Sie **Kopieren**.
   Die Auftragspositionen werden kopiert und der Liste der Auftragspositionen mit einem neuen Standort hinzugefügt.

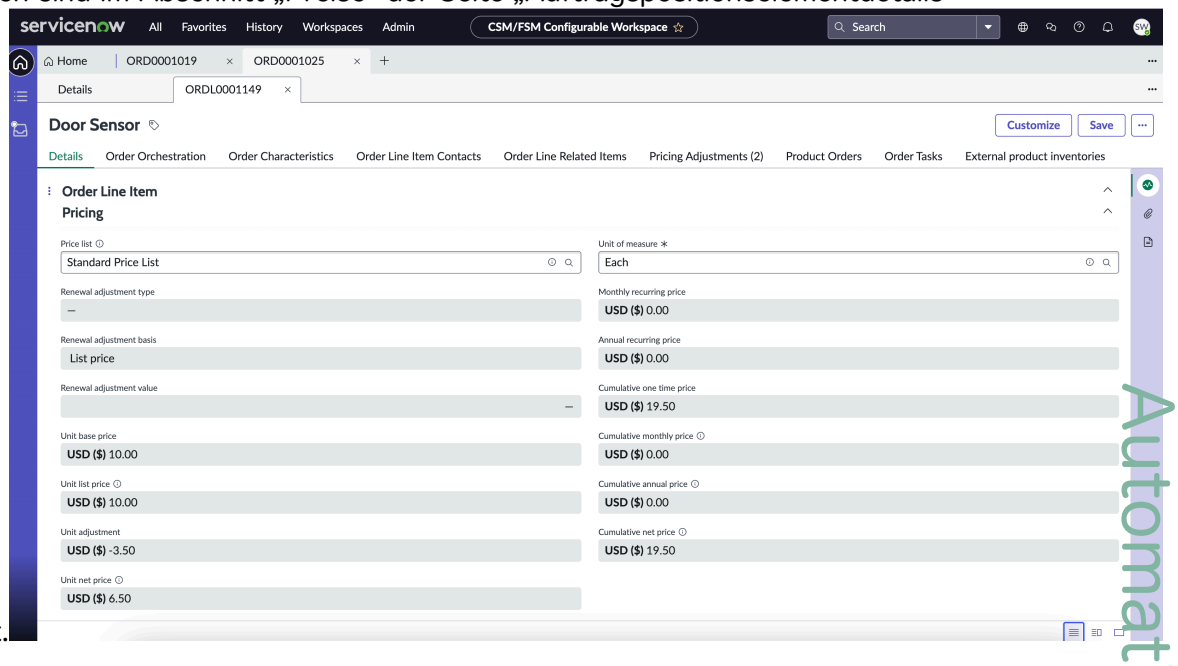
Aufgliederung der Preisanpassung für Auftragspositionen

Auftragsmitarbeiter können die Preisanpassungen anzeigen, die auf den Basispreis in der Preisliste angewendet wurden, um Attributanpassungen und alle anwenderdefinierten Anpassungen zu berücksichtigen, die Sie über den Preisplan hinzugefügt haben, und sehen, wie der Nettopreis während der Verarbeitung von Aufträgen berechnet wurde.

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

Wo die Preisanpassungsdetails zu finden sind

Der Basispreis pro Einheit, der Listenpreis pro Einheit und die Anpassungsdetails für Einheiten sind im Abschnitt „Preise“ der Seite „Auftragspositionselementdetails“ aufgeführt.



Die Registerkarte Preisanpassungen in der Auftragsposition enthält die folgenden Informationen.

Registerkarte „Preisanpassungen“ für Auftragspositionen

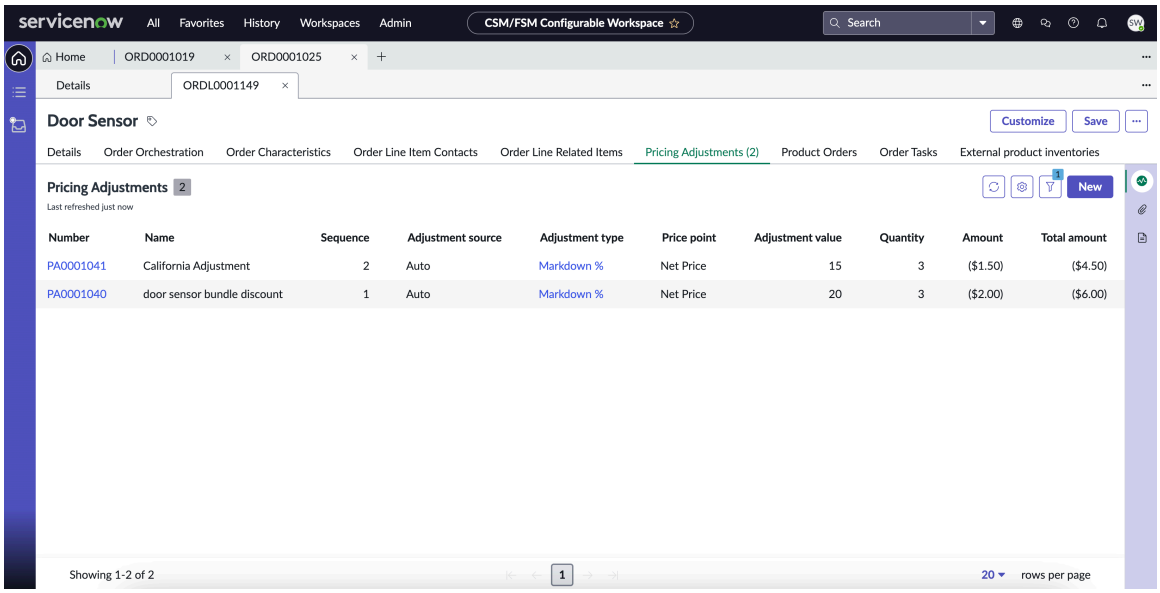
Feld	Beschreibung
Anzahl	ID des Preisanpassungsdatensatzes.
Name	Name, der beim Erstellen der Preisanpassung angegeben wurde.
Sequenz	Die Nummer des Preisplanschritts, der zum Generieren der Anpassung verwendet wird. Es hilft dem Service Desk-Mitarbeiter, die Reihenfolge der Vorgänge für die Preisanpassungen zu identifizieren.
Anpassungsquelle	Ursprung der Preisanpassung. • Automatisch: Anpassung, die automatisch durch den Preisplan angewendet wird und mithilfe von Standardanpassungsmatrizen oder über Erweiterungspunkte definiert werden kann, z. B. PricingAdjustmentExtensionPoint. • Manuell: Manuelle Anpassung durch Service Desk-Mitarbeiter.
Anpassungstyp	• Markdown % • Markdown-Betrag • Markup % • Markup-Betrag • Preisüberschreibung

Automatische Übersetzung

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

Registerkarte „Preisanpassungen“ für Auftragspositionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Preispunkt	Vom Administrator im Preisplan für den Anpassungsschritt eingerichtet. Dies kann der Listenpreis oder der Nettopreis sein.
Anpassungswert	Prozentsatz oder absoluter Betrag der Anpassung, die auf den Preis angewendet wird.
Menge	Menge der Artikel in der Auftragsposition.
Betrag	Preisanpassungsbetrag.
Gesamtbetrag	Menge multipliziert mit dem Betrag.
Laufender Stückpreis	Preis, der mit dem Anpassungsbetrag aus dem spezifischen Preisplanschritt berechnet wird.



Beispiel für Preisanpassung

Um Preisanpassungen und die verwendeten Begriffe zu verstehen, betrachten wir ein Szenario, in dem ein Kunde eine API Edition-Lizenz von einem Anbieter kauft.

- Grundpreis pro Einheit: Der in der Preisliste definierte Preis, z. B. 1000 USD.
- Attributanpassung: Der Kunde entscheidet sich für die Version „Professional Plus Edition“ des Produkts mit dem Preispunkt als Listenpreis, was ihn zusätzlich 200 USD kostet.
- Volumenanpassung: Der Kunde erhält beim Kauf von 100 Lizenzen einen Rabatt von 50 USD. Auch hier ist der Preispunkt der Listenpreis.
- Preispunkt: Der Preispunkt ist die Entität, auf die die Preisanpassungen angewendet wurden. Dies kann der Listenpreis oder der Nettopreis sein.
- Listenpreis pro Einheit: Der Listenpreis pro Einheit wird berechnet als 1000 USD + 200 USD – 50 USD = 1150 USD.
- Der Kunde erhält auch einen Premier-Account-Rabatt von 100 USD mit dem Preispunkt Nettopreis.
- Nettopreis pro Einheit: Der Nettopreis pro Einheit ist der endgültige Preis, nachdem alle Anpassungen angewendet wurden. Dieser Wert wird berechnet als $1150 - $100 = $1050.

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

Zugehörige Informationen

Konfigurierbare Preispläne

[store-future: BEGIN review]

Erstellen, Genehmigen und Erfüllen von Kundenaufträgen (Produkt)

Erfahren Sie, wie Kundenaufträge (auch als Produktaufträge bezeichnet) erfasst werden und wie Ihre Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter sie überprüfen, orchestrieren und erfüllen. Mit diesem Prozess stellen Sie sicher, dass Kundenaufträge während des gesamten Erfüllungsprozesses korrekt und effizient bearbeitet werden.

Direkte Eingabe des Kundenauftrags

Service Desk-Mitarbeiter können Aufträge direkt über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erfassen.

Auftragserfassung mit der API „Produktauftrag öffnen“

Wenn Sie verwenden Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung können Sie Kundenaufträge aus Kundenbestellungsmanagementsystemen von Drittparteien mithilfe der Open API für Produktbestellungen verarbeiten. Die API „Produktbestellung öffnen“ ist ein ServiceNow Implementierung der Spezifikation TMF622: Product Order Management API. Weitere Informationen finden Sie unter Offene API für Produktbestellung .

Generierung von Kundenauftragsdatensätzen nach der Erfassung

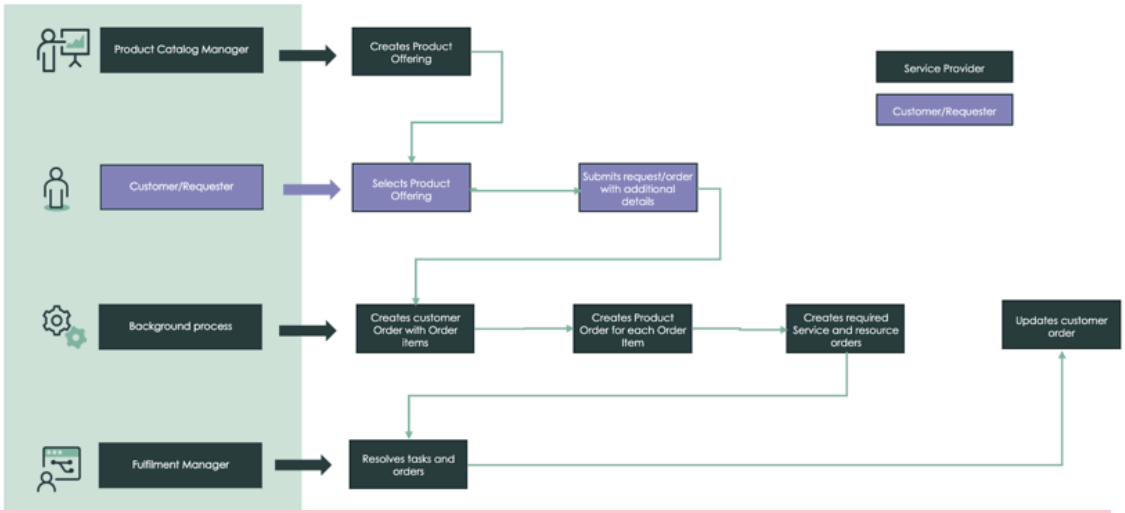
Wenn Sie einen Kundenauftrag erfassen oder direkt eingeben, wird ein Kundenauftragsdatensatz in generiert ServiceNow AI Platform. Ein Kundenauftragsdatensatz weist mindestens eine Kundenauftragsposition auf, die ein Produkt und die Aktion (Hinzufügen, Ändern, Trennen) beschreiben, um den erforderlichen Service für den Artikel auszuführen. Ein Kundenauftragsdatensatz enthält auch die folgenden Elemente.

- Die Details des Produkts, das hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
- Für ein neues Produkt hinzufügen enthält die Auftragsposition die Details der Produktspezifikation mit den erforderlichen Merkmalen und Merkmalswerten.
- Für Kundenaufträge ändern und trennen enthält die Auftragsposition die Details des Produktbestands, den Sie aktualisieren oder trennen.
- Die Auftragsposition kann einen Standort und zugehörige Informationen wie Kundenkontaktdetails enthalten.

Das folgende Diagramm zeigt, was passiert, wenn ein Kundenauftrag erfasst und dann erfüllt wird.

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

Kunden- und Serviceauftragsmanagement

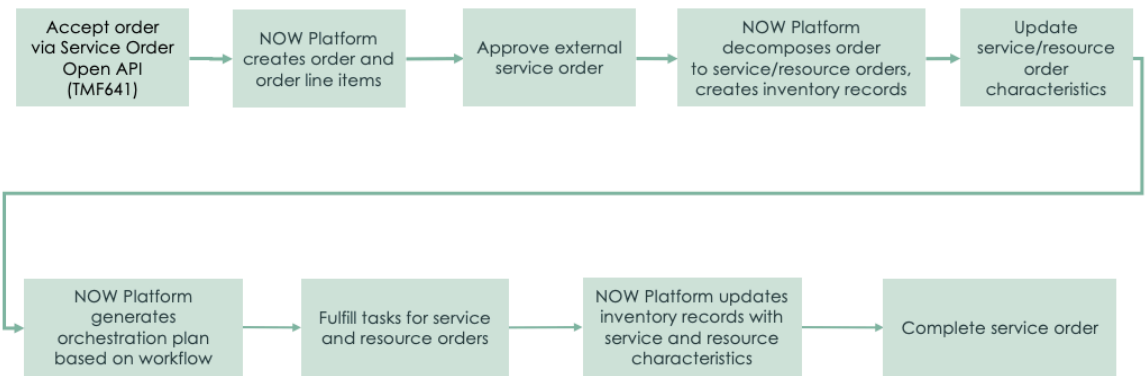


Überprüfung, Genehmigung und Aufgliederung des Kundenauftrags

Nachdem die Service Desk-Mitarbeiter einen Kundenauftrag erfasst oder eingegeben haben, wählt sie der Auftragserfüllungs-Manager in aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Überprüft die folgenden Informationen und genehmigt sie dann zur Erfüllung oder lehnt sie ab:

- Kundenauftrag
- Auftragspositionselemente
- Bestellmerkmale

Beispiel für den Workflow zur Erfüllung von Kundenaufträgen mithilfe der API „Serviceauftrag öffnen“



Wenn der Auftragserfüllungs-Manager einen Kundenauftrag ablehnt, wird der folgende Prozess ausgeführt:

- Der Status des Kundenauftrags wird in verschoben **Abgelehnt** .
- Ein Kundenauftrag erfordert möglicherweise mehrere Änderungen, um ihn wieder in den normalen Status zu versetzen. Der Auftragserfüllungsmanager nimmt die geeigneten Änderungen an den Produktspezifikationsmerkmalen und anderen Informationen vor und kann dann versuchen, den Kundenauftrag zu genehmigen.

Wenn der Auftragserfüllungsmanager einen Kundenauftrag genehmigt, wird der folgende Prozess ausgeführt:

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

- Die **Status** Feld ändert sich in **In Bearbeitung** .
- Die Aufgliederung des Kundenauftrags erfolgt. Sie basiert auf der Produktspezifikation, der Servicespezifikation, der Ressourcenspezifikation, den Spezifikationsbeziehungen und den Aufgliederungsregeln im Produktkatalog. Erstellt alle erforderlichen Domänenprodukt-, Service- und Ressourcenaufträge für jede genehmigte Kundenauftragsposition und löst dann den Auftragserfüllungs-Workflow für jeden Domänenauftrag aus.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Rollen des Kundenauftragsmanagements und zum Genehmigungsprozess finden Sie unter den folgenden Themen:

- Zuweisen von Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen für Auftragsmanagement
- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Genehmigen und Erfüllen von Kunden-(Produkt-)Bestellungen

Produktmodellgenerierung

Die ServiceNow AI Platform Generiert intern einen Produktmodelldatensatz für jede eindeutige Konfiguration einer Spezifikation, falls keine vorhanden ist, zur Verwendung im Erfüllungsprozess. Ein Produktmodell stellt die Merkmalsoptionen dar, die für das bestellte Produkt ausgewählt sind. Das Produktmodell wird generiert, wenn ein Auftrag den Erfüllungsprozess abgeschlossen hat.

Verarbeitung von Kundenaufträgen, die über übermittelt wurden Service Bridge

Ob der Auftrag direkt aus einer Kundeninstanz über stammt Service Bridge, Eine zusätzliche spezialisierte Verarbeitung findet statt:

1. Wenn ein Kunde ein Katalogelement aus dem Servicekatalog anfordert, geschieht Folgendes:
   a. Eine Anforderung und ein Anforderungselement werden in der Instanz des Kunden generiert.
   b. Ein Kundenauftrag und Kundenauftragspositionen werden in der Anbieterinstanz generiert.

Hinweis:
Um mehr über zu erfahren Service Bridge, Und Servicekataloge verwenden und Katalogelement aus dem Servicekatalog anfordern, siehe:

- Exploring Service Bridge
- Service Catalog

2. Die Auftragsdaten werden sowohl auf den Instanzen des Kunden als auch auf den Instanzen des Anbieters synchronisiert, sodass Service Desk-Mitarbeiter, die beide Instanzen verwenden, ihren Fortschritt nachverfolgen können.
3. Wenn Ihr Auftragserfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigt, wird in Ihrer Instanz eine Nachricht angezeigt, die angibt, dass die Instanz des Kunden entsprechend aktualisiert wurde.
4. Nachdem der Kundenauftrag abgeschlossen ist, werden Arbeitsnotizen in der Enterprise-Kundeninstanz aktualisiert.

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

- Mit diesen Hinweisen kann Ihr Kunde den Status der Bestellung aus seinem eigenen Servicekatalog anzeigen.
- Alle Statusaktualisierungen in der Reihenfolge werden automatisch mit der Instanz des Enterprise-Kunden synchronisiert.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement

Auftragsmanagement konfigurieren

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen, Ändern und Stornieren manueller Produktaufträge

Mit der Auftragserfassung können Auftragsmitarbeiter Kunden-(Produkt-)Aufträge und Serviceaufträge direkt in eingeben ServiceNow AI Platform. Sie können auch Produkte und Serviceaufträge mit mehreren Standorten mit einem oder mehreren Produkten und Services im Namen Ihrer Kunden erstellen. Auftragserfassung wird in unterstützt San Diego Release und spätere Releases.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen von Serviceaufträgen in der Auftragserfassung finden Sie unter Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceveränderungen oder -Unterbrechungen.

Auftragserfassung für einen direkten Auftragseintrag

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Aufträge erfassen, indem Sie Folgendes tun:

- Erstellen Sie manuelle Aufträge für Standardprodukte und -Services mit Preisen.
- Erstellen Sie manuelle Produkt- und Serviceaufträge mit zusätzlichen Produkten und Services, die während der Auftragserfüllung als Kundenbedürfnisse identifiziert wurden.

Das Erstellen eines manuellen Produkt- oder Serviceauftrags umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt das Produktangebot und die Servicespezifikationen aus, konfiguriert sie und führt dann vor der Übermittlung Prüfungen durch.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter übermittelt den Auftrag.

   Die ServiceNow AI Platform Erstellt einen Produkt- oder Serviceauftragsdatensatz, um die Auftragserfüllung zu verwalten. Ein Produkt- oder Serviceauftrag weist mindestens eine Auftragsposition auf, die das gekaufte Produkt oder die erbrachten Services beschreibt.

3. Um einen Produkt- oder Serviceauftrag nach der Übermittlung zu überprüfen oder zu ändern, verwenden Service Desk-Mitarbeiter dieselben Verfahren für alle anderen Aufträge, unabhängig von ihrer Herkunft. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Kundenaufträge (Produkt) werden überprüft
   - Serviceaufträge werden auf Erfüllung überprüft.
4. Nachdem die Auftragserfüllungs-Manager oder Servicemanager ihre Auftragsüberprüfung abgeschlossen haben, können sie den Auftrag durch Auftragserfüllungs- oder Servicemitarbeiter zur Erfüllung genehmigen oder ablehnen. Weitere Informationen zur Überprüfung und Erfüllung von Kunden- oder Serviceaufträgen unabhängig von ihrer Herkunft finden Sie unter:

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

- Genehmigen und Erfüllen von Kunden-(Produkt-)Bestellungen
- Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen

Hinweis:
Wenn Sie verwenden Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung, viele Kunden- (Produkt-) und Serviceaufträge, die Sie in verarbeiten ServiceNow AI Platform Kann automatisch aus den folgenden Quellen erfasst werden:

- Von Auftragsmanagementsystemen von Drittparteien über die APIs „Product Ordering Open“ (TMF622) oder „Service Ordering Open“ (TMF641).
- Von ServiceNow Instanzen Ihrer Kunden über die Service Bridge Anwendung in San Diego Und spätere Releases.

Zugehörige Informationen

Offene API für Produktbestellung

Serviceauftrag – API öffnen
[End]
[store-future: BEGIN review]

Neues Produkt bestellen

Verwenden Sie die Auftragserfassung, um einen Produktauftrag, auch als Kundenauftrag bezeichnet, für Ihre Kunden oder internen Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, bevor Sie die Auftragserfassung verwenden:

1. Weisen Sie Ihren Anwendern die Rollen Auftragserfüllung und Anbieter zu.
2. Definieren und veröffentlichen Sie Ihre Produktangebote und kundenorientierten Servicespezifikationen.
3. Konfigurieren Sie die Auftragserfüllung.

Weitere Informationen finden Sie unter Auftragsmanagement konfigurieren.

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So wird eine Produktbestellung erstellt:

1. Wählen Sie im Formular „Auftrag erstellen“ die aus **Produkt** Auftragstyp, und wählen Sie dann einen Kundenaccount und einen Kontakt aus.
2. Im Formular „Produkte auswählen“ wählen Sie ein oder mehrere Produktangebote und Zielstandorte für die Produktbestellung aus.
3. Im Formular „Produkte konfigurieren“ konfigurieren Sie die bestellten Produkte für jede Auftragsposition. Sie wenden diese Produktkonfigurationen dann auf einen oder mehrere Standorte an und konfigurieren dann die geordneten Produktkonfigurationen nach Standort.

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

4. Im Formular „Auftrag überprüfen“ überprüfen Sie die Produktbestellung und übermitteln sie.
5. Ein Auftragserfüllungsmanager kann sie jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Kunden-(Produkt-)Bestellungen.

Wenn Sie eine Produktbestellung direkt eingeben, wird ein Kundenauftragsdatensatz in erstellt ServiceNow AI Platform Dient zum Verwalten der Erfüllung von Kundenaufträgen. Einem Produktauftrag sind mindestens eine Auftragsposition zugeordnet. Die Auftragsposition beschreibt ein Produkt und die Aktion (Hinzufügen), die für den Service erforderlich ist. Eine Auftragsposition besteht auch aus folgenden Elementen:

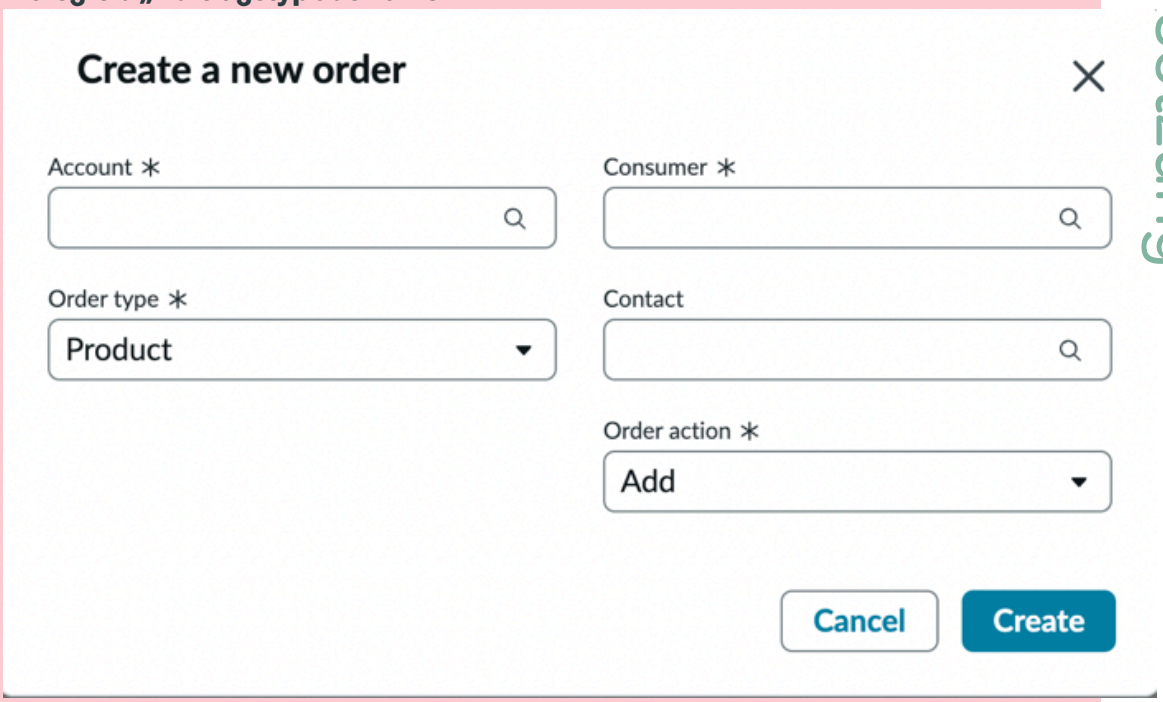
- Die Details des Produkts, das hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
- Für ein neues Produkt hinzufügen enthält die Auftragsposition die Details der Produktspezifikation mit den erforderlichen Merkmalen und Merkmalswerten.
- Die Auftragsposition kann einen Standort und zugehörige Informationen haben, z. B. Kundenkontaktdetails.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Greifen Sie über auf die Auftragserfassung zu **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte.
3. Je nachdem, ob Sie einen Auftrag für einen vorhandenen Kundenaccount erstellen oder zuerst einen Kundenaccount erstellen, bevor Sie den Auftrag erstellen, können Sie eine der folgenden Aktionen auswählen.

4. Wenn das Dialogfeld Auftragstyp erstellen angezeigt wird, wählen Sie im einen Kundennamen aus **Account** Liste.

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“



Automatische Übersetzung

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

5. Wählen Sie Aus **Produkt** Oder **Service** Im Feld Auftragstyp.
6. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Aus der Liste Auftragsaktion.
7. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Ein neuer Auftrag wird erstellt, um dem System einen Kundenauftrag hinzuzufügen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Kundenaccount und den Kontakt aus

Wählen Sie den Kundenaccount und die Kontaktinformationen für den Auftrag als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen einer Produktbestellung aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neuer Produktauftrag: Bestellformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Wählen Sie den Kundenaccount aus, für den Sie eine Produktbestellung erstellen. Um die Kundenliste zu filtern und einen bestimmten Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Auftragstyp	Produkt oder Service.
Bestellaktion	Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Dient zum Erstellen einer neuen Produktbestellung.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen bestimmten Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Die ServiceNow AI Platform Erstellt einen Kundenauftragsdatensatz mit dem Status „Entwurf“, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den auftragsstatus finden Sie unter kundenauftragsstatus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Standorte und Produktangebote für die Produktbestellung aus

Wählen Sie die Zielstandorte und Produktangebote als nächsten Schritt im Prozess aus, um eine Produktbestellung zu erstellen. Sie wählen die Zielstandorte des Kunden aus und fügen dann die Produktangebote hinzu, die Sie dem Kunden für jeden festgelegten Standort verkaufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

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

Prozedur

1. Wenn das Dialogfeld „mindestens einen Standort auswählen“ in „Produkte auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie den Zielstandort oder die Zielstandorte aus, an den Sie Produkte für diese Bestellung liefern.

Hinweis:
Um auf das Dialogfeld „mindestens einen Standort auswählen“ zuzugreifen, klicken Sie alternativ im Bereich „Standorte“ auf **Standort Hinzufügen** .

   a. Platzieren Sie Ihren Cursor in **Standorte** Klicken Sie auf das Feld, und wählen Sie dann einen Standort aus. Die verfügbaren Adressauswahlen stammen aus dem Kundenaccount, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Kundenadressliste zu filtern und einen bestimmten Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
   b. Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus.
   c. Klicken Sie auf, um einen ausgewählten Standort zu entfernen **X** .
   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die ausgewählten Zielstandorte für den Auftrag werden im Bereich Standorte angezeigt. Um einen weiteren Standort hinzuzufügen oder einen zuvor ausgewählten Standort zu löschen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

2. Wählen Sie im Bereich Standorte den Standort aus, an den Sie ein Produktangebot liefern möchten, und fügen Sie dann den Standortkontakt, die Produktangebote und die Bestellmengen für den Standort hinzu:
   a. Geben Sie im Abschnitt Standortkontakt den Vornamen, Nachnamen, die E-Mail-Adresse und die Mobiltelefonnummer für die Kontaktperson für den ausgewählten Standort ein. Mit diesen Informationen wird ein Einzelposten-Kontaktdatensatz erstellt.
   b. Führen Sie im Abschnitt „Produktangebote“ des Bereichs „Produkte auswählen“ die folgenden Aktionen für den ausgewählten Standort aus:
      - In **Angebote** Wählen Sie die Produktangebote aus, die Sie den Standort bereitstellen.
      - In **Menge** Geben Sie für jedes der Produktangebote eine Bestellmenge ein.

Wählen Sie Produkte – Produktangebote aus

Feld	Beschreibung
Angebote *	Veröffentlichtes Produktangebot, das der Kunde für die Lieferung an den ausgewählten Zielstandort bestellt. Beispiele können Internetservice, All-in-One-Mobilpläne, ein Premium SD-WAN-Angebot oder ein Premium Unlimited Mobile-Plan sein. Sie können für jeden ausgewählten Standort mehrere Produkte zum Verkauf auswählen: i. Wählen Sie ein Produktangebot aus der Liste der veröffentlichten Produktangebote aus. Um die Produktangebotsliste zu filtern und ein Produktangebot zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Produktnamens ein. ii. Um ein anderes Produktangebot auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der

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

Feld	Beschreibung
	vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann ein anderes aus. **iii.** Klicken Sie auf, um eine Auswahl zu entfernen **X** .
Menge*	Menge des Produkts, das der Kunde am ausgewählten Standort bestellt. Die Standardmenge ist 1. **Hinweis:** Klicken Sie auf das Löschen-Symbol, um ein Produktangebot zu löschen, das Sie für den Bestellstandort ausgewählt haben 

c. Klicken Sie auf, um ein weiteres Produktangebot für diesen Standort hinzuzufügen **Fügen Sie Produktangebote Hinzu** , Und wiederholen Sie den Prozess, um ein Angebot auszuwählen und eine Bestellmenge einzugeben.

3. Wenn Sie mit dem Hinzufügen von Produktangeboten für alle Standorte fertig sind, klicken Sie auf **Konfigurieren Sie Elemente** .

Ergebnisse
Die ServiceNow AI Platform Erstellt Auftragspositionen für jeden Standort gemäß der Menge und den definierten Spezifikationen von Produktangeboten und ordnet sie dem Produktauftrag zu.

Example:
Wenn ein Anwender in Santa Clara zwei Premium SD-WAN-Angebote auswählt, wird der ServiceNow AI Platform Erstellt sechs Auftragspositionen. Sie können dann die Merkmalswerte für jede Position unterschiedlich ändern. Beispielsweise kann eine Auftragsposition einen Standardrouter haben, während eine andere einen erweiterten Router hat.

Nächste Maßnahme
Sie können die Auftragspositionsdetails konfigurieren, die Auftragsmerkmalswerte für das Produktangebot ändern und optionale Produktspezifikationen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie die Merkmalswerte für ein Produktangebot an verschiedene Standorte oder innerhalb desselben Standorts für verschiedene oberste Auftragspositionen kopieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails für den Produktauftrag

Stellen Sie im Rahmen des nächsten Prozessschritts zum Erstellen eines Produktauftrags sicher, dass alle Auftragspositionsdetails korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Auftragspositionselementdetails konfigurieren, die Auftragsmerkmalwerte für das Produktangebot ändern und zugehörige Artikel und optionale Produktspezifikationen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie die Merkmalswerte für ein Produktangebot an verschiedene Standorte oder innerhalb desselben Standorts für verschiedene oberste Auftragspositionen kopieren.

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

Jedes Produktangebot verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Jedes Merkmal ist generisch, d. h. es ist mindestens einer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet. Verwenden Sie eine Merkmal- oder Merkmalsoption, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
- Für jedes bestellte Produkt können Sie die zugehörigen Merkmalsoptionsauswahlen konfigurieren und aktualisieren.
- Wenn Sie Merkmalsoptionen hinzufügen, werden die Preise für die Auftragsposition schrittweise aktualisiert.

Beispielsweise bestellt Ihr Kunde einen All-in-One Mobile-Plan, und Sie möchten die Auftragsmerkmale aktualisieren, wenn Sie die Auftragsposition konfigurieren. Verwenden Sie dazu den Abschnitt Merkmale, um die geordneten Optionen für den Plan auszuwählen, einschließlich der folgenden Optionen:

- SMS-Paket
- Sprachpaket
- Datenpaket

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionen (n) das zu konfigurierende Produktangebot aus.
   Wenn eine Auftragsposition unvollständig ist, wird eine Meldung angezeigt, und Sie müssen weitere Details eingeben.

   Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Die häufigsten Fehler, die normalerweise auftreten, weisen darauf hin, dass Sie fehlende Informationen wie eine Versandadresse oder Bestellmerkmale für die Auftragsposition eingeben müssen.
2. Geben Sie die Informationen in ein **Mobiltelefonnummer** , **Versandadresse** , Und **Menge** Felder.
3. Wählen Sie **Hinzufügen**.
4. Um die allgemeinen und Preisdetails für die ausgewählte Auftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Details** .

Neuer Produktauftrag – Details – Auftragsposition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde zur Erfüllung bestellt.
Servicestandort	Lieferort für das Produktangebot, das der Kunde bestellt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Bestellmenge	Bestellmenge für diese Auftragsposition. Sie können diese Menge nach Bedarf ändern.

5. Überprüfen Sie die Preisdetails für die Auftragsposition.

Hinweis:

Die Standardwährung für die Bestellmerkmale in Ihren Produktangeboten basiert auf dem Systemgebietsschema [Glide.System.locale]. Die Währung für die Preisgestaltung der Auftragspositionen wird entsprechend dem Land angezeigt, das Sie bei der Konfiguration Ihres Kundenaccounts festgelegt haben. Wenn Ihre festgelegte Währung eine andere als die Systemgebietsschemawährung ist, wird ServiceNow AI Platform Rechnet sie in die für Ihren Kunden spezifische Währung um und zeigt die Preisdetails an.

Sie können die Beträge, die in den Preisfeldern angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie erhöhen oder verringern sich nur, wenn Sie nicht obligatorische Produktangebote hinzufügen oder entfernen, die Merkmalswerte oder die Auftragsmengen für eine Position ändern.

6. Um die Merkmalsoptionen und -Werte für die Auftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Merkmale** .

Neue Produktbestellung: Merkmale

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das dem Produktangebot zugewiesen ist. Zu den Merkmalen gehören Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware, und Software.
Merkmalswert	Optionen, die Sie für die obligatorischen Merkmale auswählen können, die dem Produktangebot zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

7. Um Werte für die Felder „vorheriger Merkmalwert“ und „Merkmalsoptionen“ zu aktualisieren oder einzugeben, wählen Sie aus **(Leer)** Und aktualisieren Sie die folgenden Aktionen:

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

a. Ein Fenster „Bestellmerkmale“ mit den folgenden Informationen wird angezeigt.

Feld	Beschreibung
Merkmal *	Merkmal, das dem Produktangebot zugewiesen ist. Zu den Merkmalen gehören Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware, und Software.
Merkmalswert	Werttextfeld, in das Sie die Wertinformationen für das ausgewählte Merkmal eingeben können, das Sie aktualisieren.

b. Klicken Sie nach dem Überprüfen und Aktualisieren von Merkmalsoptionen und -Werten auf **Speichern** .

8. Um die Merkmalswerte für ein gesamtes Produkt von einem Zielstandort an einen anderen Standort oder von einem Produktangebot in ein anderes Produktangebot zu kopieren, führen Sie die folgenden Aktionen aus.

Angenommen, Sie haben ein Premium SD-WAN-Angebot für den Standort Santa Clara des Kunden verkauft und möchten es auch für den Standort des Kunden in San Francisco verkaufen.

a. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionen (n) das Produktangebot aus, das Sie klonen möchten. In diesem Beispiel wäre es das Produktangebot für den Santa Clara-Standort, von dem Sie kopieren.

b. Klicken Sie Auf **Details** Um zum Bereich „Details – Auftragspositionselement“ zurückzukehren.

c. In **Produktangebot** Wählen Sie das Symbol „Konfiguration der Auftragspositionselemente kopieren“ aus ( ).

d. Das Fenster „Standorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen“ wird mit den folgenden Informationen angezeigt:

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Ursprünglichen Standort beibehalten	Name des Standorts, von dem Sie eine Produktkonfiguration kopieren möchten.
Neuen Standort wählen	

e. Wählen Sie nach der Auswahl des Standorts aus **Kopieren** .

Dieser Prozess kopiert die Produkthierarchie für das ausgewählte Produktangebot vom ausgewählten Standort an den angegebenen Standort. Beispielsweise wird die Produkthierarchie für das Premium SD-WAN-Serviceangebot in Santa Clara an den ausgewählten Standort in San Francisco kopiert. Wenn am Zielstandort dieselben Angebotspositionen vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -Werte kopiert.

Automatische Übersetzung

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

9. Um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen, führen Sie die folgenden Aktionen aus.
   Die Auftragsposition ist konfiguriert. Überprüfen Sie die Auftragspositionsdetails, und übermitteln Sie sie, um den Erfüllungsprozess für das neue Produkt zu starten.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und übermitteln Sie die Produktbestellung

Überprüfen Sie alle Auftragspositionen als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen eines Produktauftrags. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Kundenaufträge (Produkt) werden überprüft.

Prozedur

1. Überprüfen Sie alle Details für die Auftragspositionen.

Formular „neue Produktbestellung“

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde zur Erfüllung bestellt.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Anz.	Produktmenge.
Listenpreis pro Einheit:	
Kumulativer Monatspreis	Gesamte monatliche wiederkehrende Gebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Kumulativ Jährlich Preis	Jährliche wiederkehrende Gesamtkosten für diese Auftragsposition.

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

Feld	Beschreibung
Kumulativer einmaliger Preis	Einmalige Gesamtkosten für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Kumulativer Nettopreis	Gesamtpreis für diese Auftragsposition.

Hinweis:
Sie können die Beträge, die in den Preisfeldern angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie ändern sich nur, wenn Sie die Merkmalswerte für die Auftragspositionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails für den Produktauftrag.

2. Um die Details für eine Auftragsposition zu aktualisieren, wählen Sie Bearbeiten  Symbol und ändern Sie die obigen Felder bei Bedarf.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Um sie zur Erfüllungsgenehmigung zu übermitteln, wählen Sie aus **Übermitteln** .
5. Wenn die Bestätigungsnachricht „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, wählen Sie aus **OK** .

Ergebnisse
Wenn Sie die Produktbestellung offiziell übermitteln, ändert sich ihr Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungsmanager kann sie jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Kunden-(Produkt-)Bestellungen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ändern Sie einen Produktbestellbestandsdatensatz

Erfahren Sie als Anbieter, wie Sie einen Produktauftragsbestandsdatensatz, auch als Kundenauftrag bezeichnet, im ändern können ServiceNow AI Platform Für Ihre Kunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

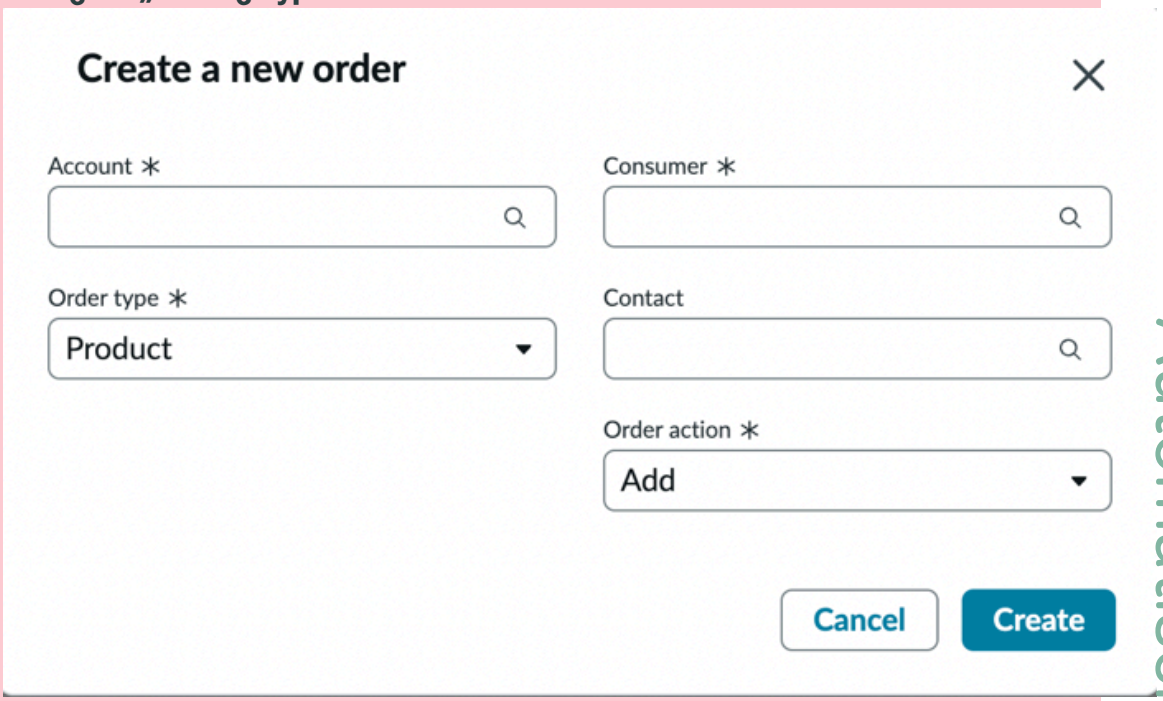
Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen Produktauftragsbestandsdatensatz für einen vorhandenen Kundenaccount zu ändern:
   a. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle** Oder klicken Sie auf, um eine Bestellung auszuwählen **Öffnen** .
   c. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

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

3. Wenn das Dialogfeld Neuen Auftragstyp auswählen angezeigt wird, wählen Sie einen Kundennamen aus **Account** Liste.
4. Wählen Sie Aus **Ändern** Wählen Sie in der Liste Auftragsaktion die Option aus **Erstellen** .

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“



Ein neuer Auftrag wird erstellt, um einen aktuellen Kundenauftrag zu ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden als ersten Schritt im Prozess aus, um einen Produktauftragsbestandsdatensatz zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager .

Prozedur

1. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Produkt ändern – Formular „Bestellung erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Produktauftragsbestandsdatensatzes aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zum Formular „Produkte auswählen“ wechseln, wird die ServiceNow AI Platform Zeigt eine Liste der aktiven Produktbestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort Ihres Kundenaccounts.

Sie können verwenden **Durchsuchen Sie den Bestandsnamen** Feld, um die Produktbestände zu suchen, die Sie ändern werden. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand enthält alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und erfolgreich von Ihnen erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Produktbestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Produktbestand und dann aus **Verwalten** .
2. Überprüfen Sie auf der Seite „Auftrag ändern“ die Auftragsdetails und Merkmalsinformationen, und wählen Sie aus **Ändern** Zum Konfigurieren der Produktdetails.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails für den Produktauftrag.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Trennen** , **Anhalten** , Oder **Fortsetzen** Um mit dem Änderungsauftrag fortzufahren.
   Eine neue Auftragsposition zur Verarbeitung des Change-Auftrags wird erstellt.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an

[store-future: BEGIN review]Suchen und zeigen Sie die Produktbestandsdatensätze Ihres Kunden schneller an, indem Sie einen Filter als nächsten Schritt im Prozess verwenden, um einen Produktbestellbestandsdatensatz zu ändern.[End]

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Standorte** Feld und wählen Sie dann einen Standort aus.
   Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, die Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und einen Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen Standort aus.
3. Klicken Sie auf, um einen Standort zu entfernen **X** .
4. Klicken Sie auf **Produktangebot** Feld und wählen Sie dann ein Produktangebot aus.
   Die Produktangebote und die zugehörigen Informationen werden aus den aktiven Bestandsdatensätzen des Kunden angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Produktspezifikation** Feld und wählen Sie dann eine Produktspezifikation aus.
   Die Produktspezifikationen werden angezeigt, wenn Sie das Produktangebot auswählen. Nachdem Sie die Produktspezifikation ausgewählt haben, können Sie den Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Klicken Sie auf , um dem Filter die Merkmale und Werte hinzuzufügen **Fügen Sie Merkmale hinzu** Schaltfläche und führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   a. Klicken Sie auf **Merkmal** Feld und wählen Sie dann ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.
   b. Klicken Sie auf **Werte** Feld und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den ausgewählten Produktspezifikationen.
      - Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
      - Klicken Sie auf, um einen Wert zu entfernen **X** .

   Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Der Bestand gefilterter Produkte wird im Bereich „alle auswählen“ angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Details der Auftragsposition

Überprüfen Sie, ob alle Details der Auftragsposition korrekt sind und abgeschlossen sind, als nächster Schritt im Prozess zum Ändern eines Produktauftragsbestandsdatensatzes.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Produktbestellbestandsdatensatz ändern, wird die ServiceNow AI Platform Erstellt die Auftragspositionen gemäß den von Ihnen definierten Spezifikationen. Wenn Ihr ausgewählter Produktbestand über- oder übergeordnete Produktbestände verfügt, werden die Auftragspositionen auch für die übergeordneten oder übergeordneten Produktbestände erstellt. Wenn die ausgewählten Bestände übergeordnete Artikel der obersten Ordnung sind, werden die Auftragspositionen nur für die übergeordneten Artikel erstellt, nicht für die untergeordneten Auftragspositionen.

Angenommen, Ihr Kunde möchte die Bestellung für das SD-WAN-Edge-Gerät ändern. Nachdem Sie den Produktbestand für diesen Artikel ausgewählt haben, die ServiceNow AI Platform Erstellt zwei Auftragspositionen für diesen Change-Auftrag, eine für das SD-WAN-Edge-Gerät und eine andere für das übergeordnete SD-WAN-Servicepaket. Wenn Sie den SD-WAN-Servicepaketbestand auswählen, der das übergeordnete Bestellelement ist, wird nur eine Auftragsposition erstellt.

Sie können die Details für die Auftragsposition konfigurieren, die Auftragsmerkmalswerte für das Produktangebot ändern und optionale Produktspezifikationen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie die Merkmalswerte für ein Produktangebot an verschiedene Standorte oder innerhalb desselben Standorts für die verschiedenen obersten Auftragspositionen kopieren.

Jedes Produktangebot verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Jedes Merkmal ist generisch, d. h. es ist mindestens einer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet. Verwenden Sie eine Merkmal- oder Merkmalsoption, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
- Für jedes bestellte Produkt können Sie die zugehörigen Merkmalsoptionsauswahlen konfigurieren und aktualisieren.
- Wenn Sie Merkmalsoptionen hinzufügen, werden die Preise für die Auftragsposition schrittweise aktualisiert.

Beispielsweise fordert Ihr Kunde die Änderung der Reihenfolge für den All-in-One Mobile-Plan an, und Sie möchten die Auftragsmerkmale dafür aktualisieren, wenn Sie die Auftragsposition konfigurieren. Verwenden Sie den Abschnitt „Merkmale“, um die Change-Reihenfolge-Optionen für den Plan auszuwählen, einschließlich der folgenden Optionen:

- SMS-Paket
- Sprachpaket
- Datenpaket

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Änderungsauftrag für den Produktbestand

Überprüfen Sie alle Auftragspositionen als letzten Schritt im Prozess zum Ändern eines Produktauftragsbestandsdatensatzes. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Change-Genehmigung übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Kundenaufträge (Produkt) werden überprüft.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Auftrag überprüfen“ die allgemeinen und Preisdetails für die Auftragspositionen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und übermitteln Sie die Produktbestellung
2. Wählen Sie **Absenden**.
3. Wenn die Bestätigungsnachricht angezeigt wird, wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Der Change-Auftrag wird zur Genehmigung weitergeleitet, um den Erfüllungsprozess zu starten.

Ergebnisse
Wenn Sie die Produktbestellung offiziell übermitteln, ändert sich ihr Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungs-Manager kann ihn für die Change-Erfüllung überprüfen und genehmigen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Stornieren Sie einen Produktbestellbestandsdatensatz

Als Anbieter können Sie einen Produktbestandsdatensatz in abbrechen ServiceNow AI Platform Für Ihre Kunden. Beispielsweise möchten Sie Ihren aktuellen, veralteten Router abbrechen.

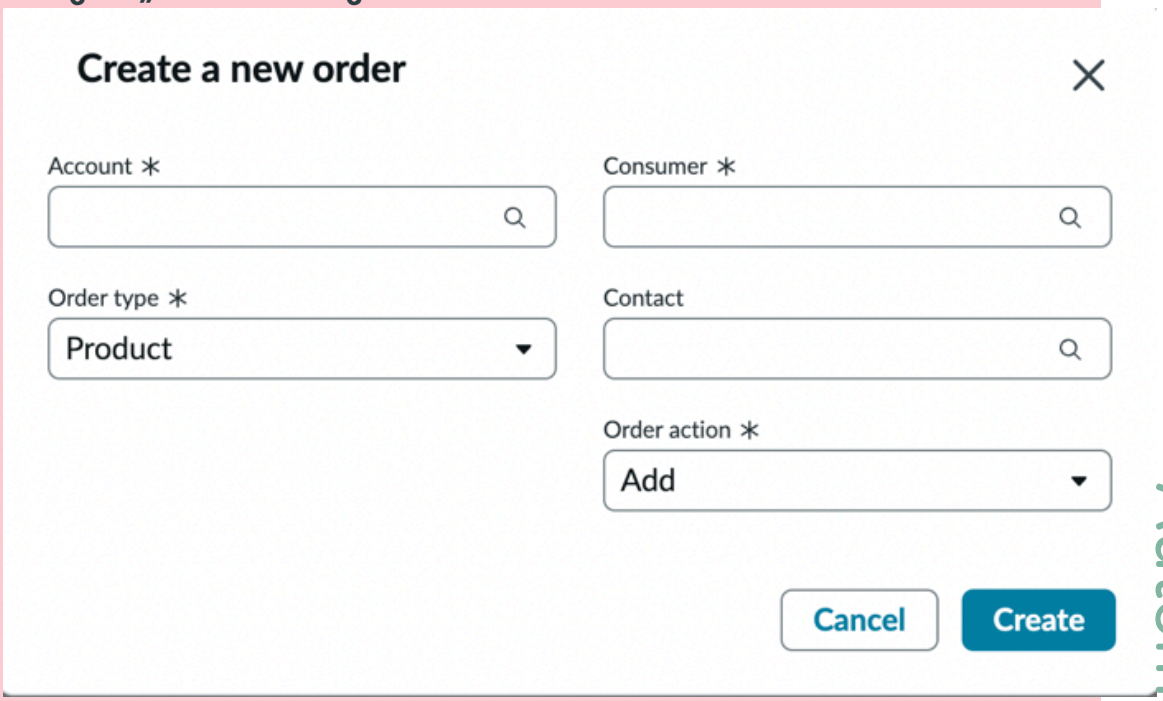
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen Produktbestellbestandsdatensatz für einen vorhandenen Kundenaccount zu stornieren:
   a. Von **Konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle** Oder klicken Sie auf, um eine Bestellung auszuwählen **Öffnen** .
   c. Wählen Sie **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld Neuen Auftragstyp erstellen angezeigt wird, wählen Sie im einen Kundennamen aus **Account** Liste.

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

Dialogfeld „neue Reihenfolge erstellen“



4. Wählen Sie Aus **Produkt** Oder **Service** Im Feld Auftragstyp.
5. Wählen Sie Aus **Anhalten** Klicken Sie in der Liste Auftragsaktion auf **Erstellen** .
   Ein neuer Auftrag wird erstellt, um einen aktuellen Kundenauftrag zu stornieren.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden als ersten Schritt im Prozess aus, um einen Produktbestandsdatensatz zu stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Produkt stornieren – Formular „Bestellung erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Automatische Übersetzung

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand als nächsten Schritt im Prozess zum Abbrechen eines Produktbestandsdatensatzes aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zum Formular „Produkte auswählen“ wechseln, wird die ServiceNow AI Platform Zeigt eine Liste der aktiven Produktbestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort Ihres Kundenaccounts. Sie können die Produktbestände auswählen, indem Sie auf das Erweiterungssymbol ( ) Oder das Symbol „Reduzieren“ ( ) In der Inhaltsstruktur. Wenn die Liste der Produktbestände lang ist, können Sie die Liste durchsuchen, indem Sie durch die Seiten klicken.

Sie können einen Filter verwenden, um die Produktbestände zu finden, die Sie stornieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Produktbestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand enthält alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und erfolgreich von Ihnen erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Produktbestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus, und klicken Sie dann auf **Wählen Sie Aus** .
   Um alle Produktbestände auszuwählen, die auf jeder Seite verfügbar sind, klicken Sie auf **Wählen Sie alle aus** Und klicken Sie dann auf **Wählen Sie Aus** .

   Klicken Sie auf , um die gesamte Liste der Produktbestände auszuwählen **Wählen Sie alle aus** Auf allen Seiten in der Inhaltsstruktur.

   Hinweis:
   Informationen zur Auswahl der Produktbestände mithilfe eines Filters finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an.

2. Klicken Sie im Bereich „alle auswählen“ auf die Produktbestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf **Wählen Sie Aus** .
   Wenn Sie die Auswahl aus einem Produktbestand entfernen möchten, platzieren Sie Ihren Cursor an einer beliebigen Stelle im Änderungsauftrag, und klicken Sie auf **Heben Sie Die Auswahl Auf** .

   Wenn Sie die Auswahl aus allen Produktbeständen entfernen möchten, wählen Sie aus **Zurücksetzen** Und klicken Sie auf **Ja** .

3. Überprüfen Sie im Bereich Produktbestandsinformationen die Auftragsdetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren** .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Suchen und zeigen Sie einen Produktbestand mithilfe eines Filters an

Suchen und zeigen Sie die Produktbestandsdatensätze Ihres Kunden an, indem Sie den Filter als nächsten Stopp im Prozess verwenden, um einen Produktbestandsdatensatz abzubrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Standorte** Feld und wählen Sie dann einen Standort aus.
   Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, die Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und einen Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.
3. Klicken Sie auf, um einen Standort zu entfernen **X** .
4. Klicken Sie auf **Produktangebot** Feld und wählen Sie dann ein Produktangebot aus.
   Die Produktangebote und die zugehörigen Informationen werden aus den aktiven Bestandsdatensätzen des Kunden angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Produktspezifikation** Feld und wählen Sie dann eine Produktspezifikation aus.
   Die Produktspezifikationen werden angezeigt, wenn Sie das Produktangebot auswählen. Nachdem Sie die Produktspezifikation ausgewählt haben, können Sie den Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Klicken Sie auf , um dem Filter die Merkmale und Werte hinzuzufügen **Fügen Sie Merkmale hinzu** Schaltfläche und führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   a. Klicken Sie auf **Merkmal** Feld und wählen Sie dann ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.
   b. Klicken Sie auf **Werte** Feld und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.
      - Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
      - Klicken Sie auf, um einen Wert zu entfernen **X** .

   Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:
6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse
Der Bestand gefilterter Produkte wird im Bereich „alle auswählen“ angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Stornierungsauftrag für den Produktbestand

Überprüfen Sie alle Auftragspositionen als letzten Schritt im Prozess zum Stornieren eines Produktbestandsdatensatzes. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Produktauftragsbestand stornieren, wird die ServiceNow AI Platform Erstellt die Auftragspositionen gemäß den von Ihnen definierten Spezifikationen. Um einen Produktbestellbestandsdatensatz zu stornieren, werden die Auftragspositionen sowohl für die übergeordneten als auch für die untergeordneten Auftragspositionen erstellt, wenn Ihre ausgewählten Bestände übergeordnete Artikel sind. Wenn Ihre ausgewählten Bestände untergeordnete Bestellartikel sind, werden die Auftragspositionen nur für die untergeordneten Artikel erstellt.

Beispielsweise fordert Ihr Kunde die Stornierung der Bestellung für das SD-WAN-Servicepaket an. Nachdem Sie den Produktbestand ausgewählt haben, die ServiceNow AI Platform Erstellt vier Auftragspositionen für diesen Change-Auftrag, eine für das SD-WAN-Servicepaket und eine für jedes der drei untergeordneten Auftragselemente, z. B. SD-WAN-Controller, SD-WAN-Edge-Gerät und SD-WAN-Sicherheit. Wenn Sie einen der drei untergeordneten Bestände ausgewählt haben, wird nur eine Auftragsposition für den ausgewählten untergeordneten Bestand erstellt.

Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Kundenaufträge (Produkt) werden überprüft.

Hinweis:
Für den Typ „Change“ und „Trennen“ von Kundenaufträgen wird die folgende Meldung angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Aktion „Ändern“ oder „Trennen“.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Produktstornierung“ die allgemeinen und Preisdetails für die Auftragspositionen.

Formular „Produktabbruch“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde zur Stornierung anfordert.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gesamte monatliche wiederkehrende Gebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtkosten für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Auftragsposition.

Hinweis:
Sie können die Beträge, die in den Preisfeldern angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie ändern sich nur, wenn Sie die Merkmalswerte für die Auftragspositionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails für den Produktauftrag.

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Auftragsposition zu aktualisieren:
   a. Klicken Sie auf das Symbol Vorschau öffnen ( ) Links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Die **Detail** Und **Aktivität** Registerkarten geöffnet.

      Hinweis:
      Weitere Informationen zu diesen Registerkarten finden Sie unter Formular „Kundenauftragspositionen“.

   b. Auf der **Detail** Geben Sie die Auftragspositionsinformationen nach Bedarf ein. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren** Dient zum Aktualisieren der Auftragspositionsdetails.
   c. Auf der **Aktivität** Geben Sie einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Auftragsposition ein:
      - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, einschließlich Ihres Kunden.
      - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen“ (privat) eingeben, kann nur von Ihrem internen Personal angezeigt werden.
   d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
3. Klicken Sie Auf **Auftrag Übermitteln** .
4. Wenn die Bestätigungsnachricht „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, klicken Sie auf **OK** .

Ergebnisse

Wenn Sie die Produktbestellung offiziell übermitteln, ändert sich ihr Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungs-Manager kann ihn jetzt überprüfen und zur Stornierung genehmigen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Kundenaufträge (Produkt) werden überprüft

Erfahren Sie, wie Ihr Auftragserfüllungsmanager Kundenaufträge auf Erfüllung überprüfen kann, um sicherzustellen, dass Ihre Kundenaufträge korrekt erfüllt werden.

Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Kundenaufträgen

Nachdem Sie einen Kundenauftrag erfasst haben, wählt der Auftragserfüllungs-Manager den Auftrag, die Position, die Produktspezifikation und die Merkmalsdaten aus, überprüft sie und entscheidet dann, ob der Auftrag genehmigt oder abgelehnt werden soll.
Wenn er genehmigt wird, initiiert der Auftrags-Aufschlüsselungsprozess und löst den Auftragserfüllungs-Flow aus, um den Kundenauftrag zu erfüllen. In der folgenden Tabelle finden Sie eine Liste der Überprüfungs- und Genehmigungsaufgaben für Kundenaufträge, die Sie ausführen können. Nach ServiceNow AI Platform Erfasst einen Serviceauftrag, wählt der Serviceauftrags-Manager den Auftrag, die Positionen und die Merkmalsdaten aus, überprüft ihn und genehmigt ihn dann oder lehnt ihn ab. Erfahren Sie, wie dieser Prozess den Auftragserfüllungs-Flow auslöst und die erforderlichen Aufgaben zur Erfüllung des Serviceauftrags erstellt.

Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Kundenaufträgen

Aufgabe	Beschreibung
1. Wählen Sie ein aus Kundenauftrag.	Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und wählen Sie die Reihenfolge aus.
2. Überprüfen Sie die Kundenauftragspositionen.	Validiert, ob die zugewiesenen Standorte für jede bestellte Position für jedes bestellte Produkt korrekt sind.
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für die Kundenauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass die Kundenkontaktinformationen für die Kundenauftragsposition korrekt sind.
4. Überprüfen Sie die Produktspezifikationen, die der Kundenauftragsposition zugeordnet sind.	Aktualisieren Sie die Kundenposition nach Bedarf.
5. Überprüfen Sie die Auswahlmöglichkeiten für Bestellmerkmale für die Kundenauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass die Merkmalsauswahl des Kunden korrekt ist.
6. Nachdem Sie überzeugt sind, dass alle Auftragsdetails korrekt sind, genehmigen Sie den Kundenauftrag zur Erfüllungsverarbeitung.	Genehmigen Sie den Kundenauftrag.
7. Führen Sie die Aufgaben für die Erfüllung von Kundenaufträgen nach der Genehmigung aus.	Stellen Sie sicher, dass der Kundenauftrag ordnungsgemäß erfüllt wird.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, und überprüfen Sie die Account-, Kontakt-, Preis- und Datumsdetails, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und abgeschlossen ist. Bei Bedarf können Sie einen Kundenauftrag überarbeiten oder die Stornierung anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis:
   Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungs-Manager“ oder „Auftragserfüllungs-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .

   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
      - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

   c. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
      - Um vorhandene Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Um den Kundenauftrag auszuwählen, den Sie überprüfen möchten, klicken Sie im Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ auf die entsprechende Kachel.

3. Überprüfen Sie im Formular „Kundenauftrag“ die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Kundenauftrag.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Kundenauftrag im Status „in Bearbeitung“ zu überarbeiten oder die Stornierung anzufordern.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung finden Sie unter Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen.

5. Nehmen Sie im Kundenauftrag die erforderlichen Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Speichern** .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validiert die zugehörigen Elemente eines Kundenauftrags auf seine Kompatibilität

Validieren Sie die zugehörigen Auftragspositionen Ihres Kundenauftrags, einschließlich der horizontalen Spezifikationsbeziehungen, um sicherzustellen, dass die auftragsbezogenen Informationen korrekt generiert werden, um Ihren Kundenauftrag zu erfüllen.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Eine horizontale Spezifikationsbeziehung wird definiert, indem eine Kompatibilitätsregel zwischen den Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen in einem Produktkatalog definiert wird.

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Kompatibilitätsregel definiert haben, können Sie beim Erfassen eines Kundenauftrags die auftragsbezogenen Elemente validieren, bevor Sie den Auftrag genehmigen. Für diese Validierung überprüfen Sie die Spezifikationsbeziehungen der Auftragspositionen und die Auftragseingabedaten Ihres Kunden, wenn Sie den Auftrag erstellt haben.

Validierungen erfolgen auf zwei Ebenen:

1. Validierungen vor der Auftragsgenehmigung. Wenn diese Validierungen fehlschlagen, wird der Auftragsaufschlüsselungsprozess nicht angehalten. Die folgenden Validierungen finden statt:
   - Quellspezifikation und Quellspezifikationskonfiguration
   - Kompatible Validierung
   - Validierung der kompatiblen Menge
2. Validierung zu dem Zeitpunkt, zu dem ein Domänenauftrag geschlossen wird. Wenn diese Validierung fehlschlägt, wird der Auftragserfüllungsprozess angehalten. Die folgenden Validierungen finden statt:
   - Quellspezifikation und Quellspezifikationskonfiguration
   - Kompatible Validierung
   - Validierung der kompatiblen Menge
   - Kompatible Konfiguration

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis:
   Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungs-Manager“ oder „Auftragserfüllungs-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .

   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Automatische Übersetzung

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

- Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
- Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

c. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie validieren möchten:

- Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
- Klicken Sie zum Filtern der vorhandenen Kundenaufträge auf das Filtersymbol ( ).

2. Um die zugehörigen Elemente des Kundenauftrags zu validieren, klicken Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ •••, Und klicken Sie auf **Validieren Sie Zugehörige Elemente** Im Kundenauftragsformular.

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Die ServiceNow AI Platform Zeigt die folgende Nachricht an: Bereitgestellte zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass für die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erforderlich ist und Sie mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren können.
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Die ServiceNow AI Platform Zeigt eine Nachricht an, die bestätigt, ob die Bestellinformationen zusätzliche Details für ihre Aufgliederung erfordern. Sie können die erforderlichen Informationen angeben, um mit dem nächsten Prozess der Auftragserfüllung fortzufahren.

Hinweis:
Für den Typ „Change“ und „Trennen“ von Kundenaufträgen wird die folgende Meldung zur Validierung der zugehörigen Elemente des Kundenauftrags angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Aktion „Ändern“ oder „Trennen“.

3. Klicken Sie auf **Genehmigen**.

Hinweis:
Nach der Genehmigung des Change und der Trennung des Typs von Auftragsanforderungen mit horizontalen Beziehungen wird der ServiceNow® Das System analysiert seine Auswirkungen auf die Produktbestandsbeziehungen und zeigt eine Meldung an, wenn es die vorhandenen Beziehungen aufgrund der Auswirkungen des angeforderten Change durch den Kunden für ungültig erklärt.

Nächste Maßnahme
Überprüfen und aktualisieren Sie die Auftragspositionselemente. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Auftragspositionselemente für eine Kundenauftragsposition.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag

Überprüfen Sie die Einzelposten und die zugehörigen Details eines Kundenauftrags, um sicherzustellen, dass alle Einzelposten und Details korrekt und vollständig sind. Die zugehörigen Details umfassen die Merkmale der Serviceauftrags-Positionselemente und Kontakte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Formulare „Kundenauftragspositionen“ und „Kundenauftragsmerkmal“ zusammen verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie eine vorhandene Kundenauftragsposition an.
- Zeigen Sie ein neues Merkmal einer Auftragsposition an, fügen Sie es hinzu, ändern Sie es, oder löschen Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Kundenauftrag.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis:
   Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungs-Manager“ oder „Auftragserfüllungs-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .

   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
      - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

   c. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
      - Um vorhandene Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie im Arbeitsbereich Kundenauftragsmanagement den Kundenauftrag aus, und klicken Sie dann auf die entsprechende Kachel.

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

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Felder des Kundenauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .

3. Nachdem Sie den Kundenauftrag im Kundenauftragsformular ausgewählt und geöffnet haben, klicken Sie auf **Auftragspositionen (n)** Zum Anzeigen der Details der Kundenposition.
(n) stellt die Anzahl der Gesamtanzahl der Einzelposten für den Kundenauftrag dar. Das Formular Auftragspositionen wird angezeigt.
4. Wählen Sie eine vorhandene Kundenauftragsposition zum Überprüfen aus, fügen Sie eine neue hinzu, oder wählen Sie die zugehörige Produktspezifikation zur Überprüfung aus.
5. Überprüfen Sie im Formular die allgemeinen Details für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Formular „Auftragspositionen“ – Abschnitt „Einzelposten-Detailfelder“ in Formular „Auftragspositionselement“ (Kundenaufträge) in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .
6. Überprüfen Sie die Preisdetails für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Formular „Auftragspositionen“ – Abschnitt „Preisdetailfelder“ in Formular „Auftragspositionselement“ (Kundenaufträge) in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .
7. Überprüfen Sie die verbleibenden Details für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Formular „Auftragspositionen“ – Abschnitt „andere Detailfelder“ in Formular „Auftragspositionselement“ (Kundenaufträge) in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .
8. Informationen zum Überprüfen der Details zu Auftragspositionselementen finden Sie unter Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag.
9. Informationen zum Überprüfen der Details der externen Produktbestands-ID finden Sie unter Überprüfen Sie die Details des externen Produktbestands für einen Kundenauftrag.
10. Um Aktualisierungen zu speichern, die Sie an der Kundenauftragsposition vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Überprüfen und aktualisieren Sie bei Bedarf den zugehörigen Kontakt, die Bestellmerkmalwerte und die Auftragsaufgaben.

Hinweis:

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder für die Auftragsaufgaben ein automatisierter generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie **Ausfälle (n)** Registerkarte (wobei n die Anzahl der Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Kundenauftragsformular anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontakte für eine Kundenauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die aktuellen Kontaktinformationen Ihres Kunden, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, dass die Informationen Ihres Kunden immer korrekt sind. Sie können Kundenkontakte auch nach Bedarf hinzufügen, ändern oder löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Um die Kundenkontakte anzuzeigen, die derzeit einer Auftragsposition zugeordnet sind, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag.
2. Klicken Sie Auf **Auftragspositionselementkontakte** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Auftragspositionselementkontakte“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kundenkontakts.
Nachname	Nachname des Kundenkontakts.
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer für den Kundenkontakt.
E-Mail	E-Mail-Adresse für den Kundenkontakt.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Kundenauftragskontakt hinzuzufügen oder zu löschen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikation, die einer ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet ist. Eine Produktspezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf Funktionsebene ein Produkt definieren können, das ein Anbieter an den Kunden verkauft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu Produktspezifikationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Um die zugehörigen Produktspezifikationen anzuzeigen, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag.
2. In **Produktspezifikation** Wählen Sie die Produktspezifikation aus, die Sie überprüfen möchten.
3. Überprüfen Sie im Formular die Produktspezifikation, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Formularfelder für Produktspezifikation“ in Formular „Auftragspositionselement“ (Kundenaufträge) in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Produktspezifikation des Kundenauftragspositionselements abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Kundenauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalsoptionswerte, die einem Kundenauftrag zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass die Auswahl des Kunden korrekt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jedes Produktangebot verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen. Die Merkmale sind generisch und können einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet werden. Jedes Merkmal hat einen bestimmten Eingabetyp (Kontrollkästchen, Liste, Anhang) und kann eine oder mehrere Merkmalsoptionen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung.

Prozedur

1. Um die zugehörigen Auftragsmerkmalswerte anzuzeigen, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag.
2. Klicken Sie Auf **Bestellmerkmale (n)** , Wobei (n) die Anzahl der Produktmerkmale ist, die der ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie im Formular die Werte der Kundenauftragsmerkmale, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Auftragsmerkmalwerte“

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Produktspezifikation, die dem Kundenauftragsmerkmal zugeordnet ist. Um Spezifikationsdetails anzuzeigen, klicken Sie auf die Produktspezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und

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

Feld	Beschreibung
	aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition.
Merkmal	Ausgewähltes Merkmal, z. B. Datenpaket, für die Auftragsposition. Klicken Sie auf das Merkmal, um die Merkmalsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Details umfassen den Merkmalsnamen, die Beschreibung und den Eingabetyp.
Merkmalswert	Wert, den Sie für die Merkmalsoption ausgewählt haben. Beispiel: Unbegrenzt für die Option Datenpaket unbegrenzt. Klicken Sie auf den Merkmalswert, um Details zum Merkmalswert anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte umfassen Folgendes: ○ Name der zugehörigen Spezifikation ○ Merkmalsname ○ Ausgewählter Merkmalswert ○ Zugeordnete Merkmalsoption ○ Zugeordneter Auftragspositionselement
Merkmalsoption	Name der Merkmalsoption. Beispiel: Unbegrenzt für die Option „Datenpaket unbegrenzt“. Klicken Sie auf die Merkmalsoption, um die Details der Merkmalsoption anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte enthalten den Namen der Merkmalsoption und die zugehörigen Merkmale.

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Merkmale des Kundenauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Auftragspositionselemente für eine Kundenauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die Informationen zu Auftragspositionselementen, die einem Kundenauftragspositionselement zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass die Informationen Ihres Kunden immer korrekt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:
>
> **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
>
> Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungs-Manager“ oder „Auftragserfüllungs-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

a. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .

b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
   - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

c. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
   - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
   - Um Ihre vorhandenen Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie im Arbeitsbereich Kundenauftragsmanagement den Kundenauftrag aus.
3. Klicken Sie auf, um die Details der Kundenposition anzuzeigen **Auftragspositionen (n)** .
   (n) stellt die Anzahl der Gesamtanzahl der Einzelposten für den Kundenauftrag dar. Das Formular Auftragspositionen wird angezeigt.
4. Um die zugehörigen Auftragspositionselemente anzuzeigen, wählen Sie eine Kundenauftragsposition aus.
5. Klicken Sie Auf **Auftragspositionsbezogene Elemente (n)** , Wobei (n) die Anzahl der Auftragspositionselemente ist, die der ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
6. Überprüfen Sie im Formular die zugehörigen Elemente der Kundenauftragsposition, und aktualisieren Sie sie bei Bedarf.

Formular „zugehörige Elemente der Auftragsposition“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer des Auftragspositionsbezogenen Elements.
Auftragspositionselement	Auftragspositionsnummer.
Zugehöriger Auftragspositionselement	Zielauftragsposition, der die ausgewählte Auftragsposition zugeordnet ist.
Spezifikation	Spezifikationsname des zugehörigen Produktbestands.

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

Feld	Beschreibung
Zugehöriger Produktbestand	Aktiver Produktbestand, dem der ausgewählte Auftragspositionsbezogene Artikel zugeordnet ist und eine Beziehung „erfordert“ hat.

Hinweis:
Zum Überarbeiten eines Auftrags oder für Anforderungen von Change-Aufträgen während der Ausführung aktualisieren Sie die Auftragsdetails im Zusammenhang mit Auftragspositionen vor der Genehmigung. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Elemente im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag, die einem Produktauftrag zugeordnet sind.

7. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Kundenauftragspositionen abgeschlossen haben.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Details des externen Produktbestands für einen Kundenauftrag

Überprüfen Sie die externen Bestandsdetails der Kundenaufträge, die Sie während des Auftragserfassungsprozesses vom externen CPQ-System (Configure, Price and Quote) erhalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Zeigen Sie die externen Produktbestände an, die derzeit einer Auftragsposition zugeordnet sind, indem Sie die Kundenauftragsposition auswählen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag.
2. Wählen Sie Aus **Externe Produktbestände** .
3. Überprüfen Sie im Formular die Feldwerte.

Hinweis:
Um eine neue externe Produktbestandstabelle zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** Und füllen Sie das Formular aus.

Formular „externer Produktbestand“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der externen Bestands-ID.
Externe Produktbestands-ID	Externe Produktbestands-ID aus dem CPQ-System.
Auftragspositionselement	Auftragspositionsnummer, für die die externe Bestands-ID erfasst wird.
Status	Status der externen Produktbestands-ID: **Gültig**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Beim Schließen des Auftrags wurde der Status der externen Produktbestands-ID in „gültig“ aktualisiert. **Ungültig** Während der Auftragsänderungen während der Ausführung wurde der Status der externen Produktbestands-ID in „ungültig“ aktualisiert. **Hinweis:** Der Status der externen Bestands-ID wird aktualisiert, nachdem die Auftragserfüllung abgeschlossen ist (der Auftragsstatus ist „Abgeschlossen“).

4. Speichern oder löschen Sie die Produktbestandsdetails.

Nächste Maßnahme

Überprüfen und aktualisieren Sie den zugehörigen Kontakt, die Auftragsmerkmalwerte und die Auftragsaufgaben. Siehe Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag und Kundenaufträge (Produkt) werden überprüft.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Genehmigen und Erfüllen von Kunden-(Produkt-)Bestellungen

Erfahren Sie, wie Ihre Organisation den verwenden kann Auftragsmanagement Anwendung zum Erfüllen von Kundenaufträgen.

Ihr Auftragserfüllungs-Manager und der Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter müssen die in der folgenden Tabelle beschriebenen Genehmigungs- und Erfüllungsaufgaben ausführen.

Kundenauftragsverarbeitungsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie einen Kundenauftrag, und genehmigen Sie ihn, oder lehnen Sie ihn zur Erfüllung ab.	Ein Auftragserfüllungsmanager genehmigt oder lehnt einen Kundenauftrag zur Erfüllung ab. Wenn genehmigt, kann die Aufgliederung des verkauften Produkts und der Bestellung erfolgen. Wenn er abgelehnt wird, ist eine weitere Untersuchung erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter:

Automatische Übersetzung

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

Kundenauftragsverarbeitungsaufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Genehmigen oder lehnen Sie einen Kundenauftrag zur Erfüllung ab • Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge • Aufgliederung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung
Überprüfen Sie die Produktaufträge, die dem genehmigten Kundenauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungsmanager überprüft die Produktaufträge, die für die Kundenauftragsposition generiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
Verwenden Sie die Orchestration Plan-UI, um die Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu überprüfen, die dem genehmigten Kundenauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungsmanager überprüft den Orchestration-Status und die hierarchische Struktur für einen ausgewählten Kunden- oder Serviceauftrag, die zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben. Gibt an, wie viel Fortschritt im Erfüllungsprozess aufgetreten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Orchestration-Pläne überprüfen und Aufträge erfüllen.
Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Kundenauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter führt die Aufgaben aus, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen nach der Genehmigung erforderlich sind, einschließlich der Kennzeichnung der Auftragsaufgaben als abgeschlossen. Der Auftragserfüllungs-Manager erstellt die Auftragsausfalldatensätze für die Auftragsaufgaben, die nicht abgeschlossen werden können. Weitere Informationen finden Sie unter: • Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben • Verwalten von Auftragsausfällen
Verfolgen Sie die Aufgaben, die nicht abgeschlossen werden konnten, indem Sie die Auftragsausfalldatensätze überprüfen und sie für weitere Untersuchungen neu zuweisen.	Ein Auftragserfüllungs-Manager überprüft die Aufgaben, die in den Auftragsausfalldatensätzen nicht abgeschlossen werden konnten, und weist die Auftragsaufgaben den Erfüllungs-Service Desk-Mitarbeitern zur Untersuchung und Lösung neu zu. Weitere Informationen finden Sie unter . Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz

[End]
[store-future: BEGIN review]

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

Genehmigen oder lehnen Sie einen Kundenauftrag zur Erfüllung ab

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, und überprüfen Sie die Account-, Kontakt-, Preis- und Datumsdetails, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Auftragserfüllungs-Manager sind, können Sie einen Kundenauftrag mit dem Status „Neu“ zur Erfüllung genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Wenn die folgende Fehlermeldung in angezeigt wird San Diego Release oder höher nach der Genehmigung eines Auftrags gibt dies an, dass kein erforderliches Upgrade-Skript ausgeführt wurde.

> Einige der OMT-Tabellen müssen repariert werden. Wenden Sie sich an den Administrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Das Post-Upgrade-Skript führt die erforderlichen Auftragsverwaltungstabellen-Reparenting und die Spaltenheraufstufung durch. Wenn das Skript nicht ausgeführt wurde, funktionieren die Funktionen Auftragsaufgliederung und Auftragserfüllung erst wie vorgesehen, wenn Ihr Systemadministrator es ausgeführt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Umstrukturierte Auftragsmanagement-Tabellen (San Diego Release und höher).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis:

   Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungs-Manager“ oder „Auftragserfüllungs-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .

   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
      - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

   c. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
      - Um vorhandene Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

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

2. Um den Kundenauftrag auszuwählen, den Sie überprüfen möchten, klicken Sie im Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ auf die entsprechende Kachel.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Felder des Kundenauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .

3. Überprüfen Sie im Formular „Kundenauftrag“ die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Kundenauftrag.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Kundenbestellungen – Formularfelder“ in Kundenauftragsformulare.

4. Um die Erfüllung eines Kundenauftrags im Status „Neu“ zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge

Erfahren Sie, wie Auftragsmanagement Die Anwendung erstellt und verwaltet den Kundenprodukt- und Servicebestand. Mit dieser Anwendung können Sie einen genauen Bestand Ihrer Kundenprodukte und -Services verwalten.

Übersicht über die Erstellung verkaufter Produkte

In der Konfiguration „verkauftes Produkt“ werden die Produktspezifikationen und Services (sowohl auf Kunden- als auch auf Ressourcen ausgerichtet) gespeichert, die einem verkauften Produkt in einem Kundenauftrag zugeordnet sind. Der Datensatz „verkauftes Produkt“ [sn_prd_pm_characteristics] enthält Informationen zu den Workflows für neue und Change-Aufträge.

Neuer Auftrags-Workflow

Der neue Auftrags-Workflow lautet wie folgt:

1. Nachdem der Erfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigt hat, wird der Datensatz Merkmale verkaufter Produkte [sn_prd_pm_characteristics] erstellt. Dieser Datensatz enthält Platzhalter für alle Spezifikationen, die nach der Zerlegung generiert werden. Die zugeordneten Modelle haben den Status „Installation ausstehend“.
2. Während des Erfüllungsprozesses, wenn die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz in aktiv geändert.
3. Wenn Sie den Kundenauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Kundenauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.

Workflow für Change-Auftrag

Der Workflow für Change-Aufträge lautet wie folgt:

1. Nachdem der Erfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigt hat, wird der Status der geänderten oder entfernten Spezifikationen in Change Ausstehend aktualisiert. Die Modelle, die den geänderten Spezifikationen zugeordnet sind, werden ebenfalls aktualisiert, um das neueste Modell widerzuspiegeln, das aufgrund der Änderung generiert wurde.

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

2. Während des Erfüllungsprozesses, wenn die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz Merkmale verkaufter Produkte [sn_prd_pm_characteristics] in aktiv geändert.
3. Wenn Sie den Kundenauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Kundenauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.
4. Wenn der Change-Auftrag eine Anforderung zum Trennen eines Produkts oder Service enthielt, wird der zugehörige Datensatz für verkaufte Produkte nach Abschluss des Auftrags in den Status „Inaktiv“ versetzt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Aufgliederung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kundenaufträge zur Erfüllung in Domänenaufträge aufteilen können. Domänenaufträge sind die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufgliederung generiert werden.

Wenn ein Erfüllungsmanager einen Kundenauftrag genehmigt, erfolgt die Verarbeitung, um den Kundenauftrag zur Erfüllung in seine Domänenaufträge aufzugliedern. Diese Aufträge basieren auf den Spezifikationen und Spezifikationsbeziehungen, die im Produktkatalog definiert sind.

Kundenauftragsgenehmigung

1. Ein Erfüllungsmanager validiert jeden Kundenauftrag, um sicherzustellen, dass die Auftragspositionen über die erforderlichen Details für die Erfüllungsverarbeitung verfügen. Ein Erfüllungsmanager überprüft die Informationen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind:

Reihenfolgeaspekt	Weitere Informationen
Produktspezifikationen	Informationen zu Produktspezifikationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition.
Merkmale des Kundenauftrags	Informationen zu den Merkmalen des Kundenauftrags finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Kundenauftrag.

2. Während der Verifizierung kann der Erfüllungsmanager auch Korrekturen oder Aktualisierungen an einigen Merkmalen vornehmen.
3. Nach Abschluss der Verifizierung kann der Erfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigen, indem er auf klickt **Genehmigen** Aktion im Kundenauftragsformular.

   Durch die Genehmigung des Kundenauftrags wird der Status des Auftrags auf „bestätigt“ festgelegt und der Aufschlüsselungsprozess gestartet.

Aufgliederung der Kundenauftragsposition

Wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, erfolgt die Auftragsaufgliederung. In diesem Prozess wird ServiceNow AI Platform Generiert die Produktaufträge und die zugehörigen

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

Service- und Ressourcenaufträge für jede Kundenauftragsposition. Die Generierung dieser Aufträge basiert auf den folgenden Produktkatalogdefinitionen für die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen:

- Spezifikationen
- Spezifikationsbeziehungen
- Aufschlüsselungsregeln

Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter:

- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Aufgliederung, die auf Spezifikationsbeziehungen basiert

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen einem Produkt, einem Service und einer Ressource. Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufgliederungsregeln erstellen, um anzugeben, wie ein Kundenauftrag aufgelöst, erfüllt und an Ihren Kunden geliefert wird.

Die beste Möglichkeit, eine Aufschlüsselungsregel anzuzeigen, ist eine Ausschlussregel. Sie verwenden Aufgliederungsregeln, um anzugeben, dass Domänenaufträge nicht erstellt werden, wenn Sie einen Kundenauftrag erhalten, der kein Merkmal oder Merkmalsoption enthält. Beispiel: In den Demodaten des SD-WAN-Servicepakets geschieht Folgendes:

- Zwischen der Produktspezifikation des SD-WAN-Controllers und ihren Servicespezifikationen wird eine Spezifikationsbeziehung definiert.
- Die Servicespezifikation enthält Details zu den Services, die für das Produkt erforderlich sind. Wenn ein Auftrag für das SD-WAN-Controller-Produkt empfangen wird, werden für den SD-WAN-Controller-Service ein Produktauftrag und ein Serviceauftrag generiert.

Die Aufgliederung wird für die Spezifikation ausgeführt, die der Kundenauftragsposition und ihrer Hierarchie der Spezifikationen zugeordnet ist. Es funktioniert wie folgt:

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen gebündelt, realisiert als oder erfordert Typen, ein Produkt, ein Service, oder Ressourcenauftrag wird für die Zielspezifikation erstellt, wenn der Kundenauftrag zerlegt wird.
- Durch die Aufgliederung wird die hierarchische Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen beim Generieren der Produkt-, Service- und Ressourcenreihenfolgen hergestellt.
- Wenn die Spezifikationsbeziehung vom Typ „bestehend aus“ ist, erfolgt keine Aufgliederung.

Die Demodaten des SD-WAN-Servicepakets sind ein Beispiel für eine zusammengesetzte Produktspezifikation, die drei weitere Produktspezifikationen darin bündelt:

- SD-WAN-Controller
- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit

Das SD-WAN-Servicepaket definiert die folgenden Beziehungen:

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

- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündelbeziehung mit einem SD-WAN-Controller
- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündelbeziehung mit einem SD-WAN-Edge-Gerät
- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündelbeziehung mit der SD-WAN-Sicherheit

Wenn ein Kundenauftrag für das SD-WAN-Servicepaket empfangen wird und dieser Auftrag genehmigt wird, wird die Aufgliederung ausgelöst. Die Kundenauftragsposition für das SD-WAN-Servicepaket hat einen einzelnen Produktauftrag für das SD-WAN-Servicepaket. Dieser SD-WAN-Servicepaket-Produktauftrag hat drei untergeordnete Produktaufträge:

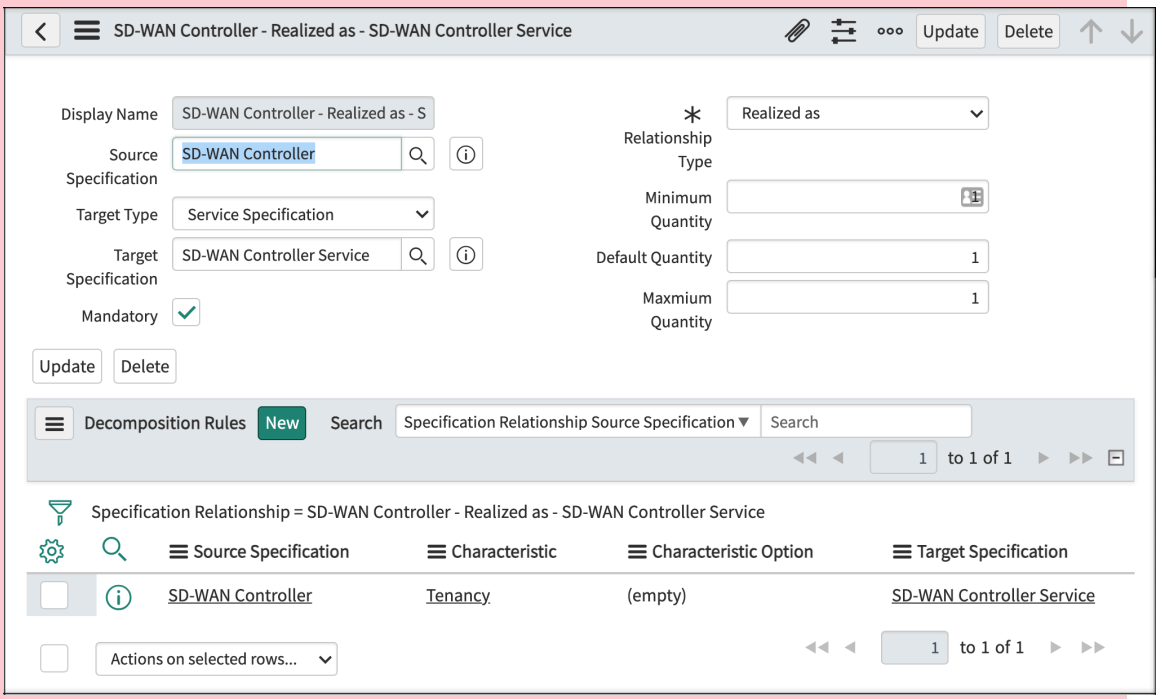
- SD-WAN-Controller
- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit (wenn die Option Sicherheitsprodukt bestellt wurde)

Aufgliederung, die auf definierten Aufgliederungsregeln basiert

Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufschlüsselungsregeln erstellen. Mit einer Aufschlüsselungsregel können Sie angeben, dass Domänenaufträge von der Erstellung ausgeschlossen werden, wenn Sie einen Kundenauftrag erhalten, der kein bestimmtes Merkmal oder Merkmalsoption enthält.

Das folgende Beispiel zeigt, dass das Produktmerkmal „SD-WAN-Controller-Mandant“ als optional festgelegt wurde.

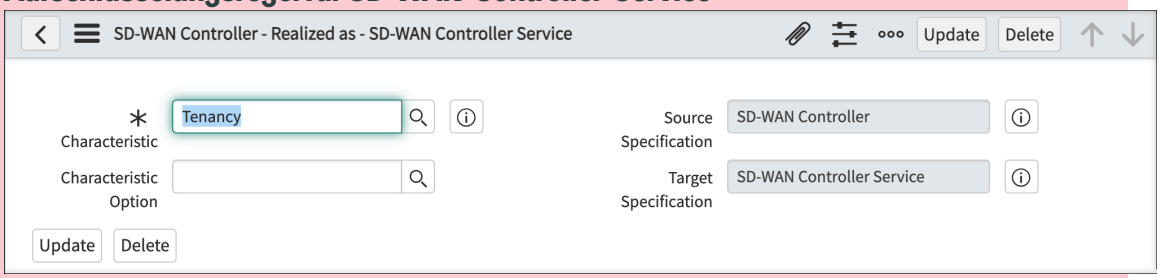
Produktmerkmal des SD-WAN-Controller-Mandanten



Im Beispiel wird angezeigt, dass eine Aufschlüsselungsregel für die Beziehung der Produktspezifikation des SD-WAN-Controllers zum SD-WAN-Controller-Service definiert wurde. Diese Regel schließt die Spezifikation aus, wenn ein Kunde nicht auswählt **Mandant** Option.

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

Aufschlüsselungsregel für SD-WAN-Controller-Service



Wenn ein Kunde eine Bestellung aufgibt und nicht auswählt **Mandant** Option, wird der zugehörige Serviceauftrag nicht dafür generiert.

Sie können die Aufschlüsselungsregeln für eine Spezifikationsbeziehung definieren und Verweise auf ein Merkmal und eine Merkmalsoption einschließen. Die folgenden Elemente enthalten die Spezifikationsbeziehung:

- Die Quellspezifikation ist die Spezifikation, die die Spezifikationsbeziehung definiert.
- Die Zielspezifikation ist die Spezifikation, für die die Beziehung definiert wird.
- Beide Werte werden automatisch definiert, wenn Sie die Aufschlüsselungsregel aus der Spezifikationsbeziehung erstellen.

Wenn das Merkmal und der Wert in der Auftragsposition vorhanden sind, wird ServiceNow AI Platform Wendet die Aufschlüsselungsregeln auf Aufträge vom Typ „Hinzufügen“ und „Ändern“ an. Sie werden nicht auf Kundenauftragspositionen mit der Auftragsaktion Trennen (Löschen) angewendet.

In diesem Beispiel ist das SD-WAN-Edge-Gerät eine Produktspezifikation und SD-WAN-Sicherheit eine Servicespezifikation.

- Das SD-WAN-Edge-Gerät weist ein Merkmal namens WAN-Optimierung auf und hat eine als-Beziehung zur SD-WAN-Sicherheit.
- Es gibt eine Aufschlüsselungsregel für diese Beziehung mit WAN-Optimierung als Merkmal.

Wenn Sie einen Auftrag für das SD-WAN-Servicepaket erhalten, der das Merkmal „WAN-Optimierung“ nicht enthält, verhindert die Aufschlüsselungsregel die Generierung eines SD-WAN-Controller-Servicevertrags. Die Regel legt fest, dass die Aufgliederung dieses Serviceauftrags nur erfolgt, wenn dieses Merkmal bestellt ist.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Gestaffelte Aufgliederung

Die gestaffelte Aufgliederung hilft Ihnen, Ihre Kundenaufträge zu erfüllen, auch wenn Service- und Ressourcenaufträge aus verschiedenen Faktoren erstellt wurden, z. B. dem Bedarf eines Kunden, der Verfügbarkeit der Services am Standort eines Kunden usw. Die gestaffelte Aufgliederung erstellt die Domänenaufträge (Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge) zu einem späteren Zeitpunkt während des Auftragserfüllungsprozesses. Der Aufschlüsselungsprozess basiert auf den neuesten Informationen.

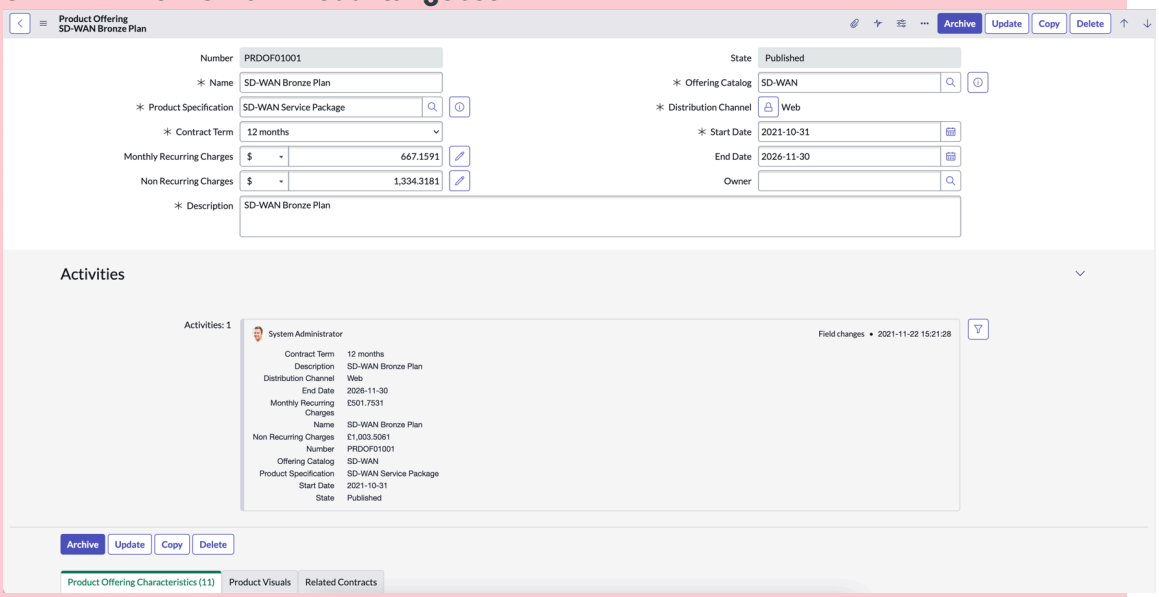
Der einmalige Aufgabenersetzungsprozess (vor der gestaffelten Aufgliederung) funktioniert jedoch gut, wenn die Produkte und Services über die erforderlichen Informationen und

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

die Auftragsgenehmigung verfügen, um Domänenaufträge für die Auftragserfüllung zu erstellen.

Das folgende Beispiel beschreibt den gestaffelten Aufschlüsselungsprozess für ein Produktangebot namens SD-WAN Bronze Plan.

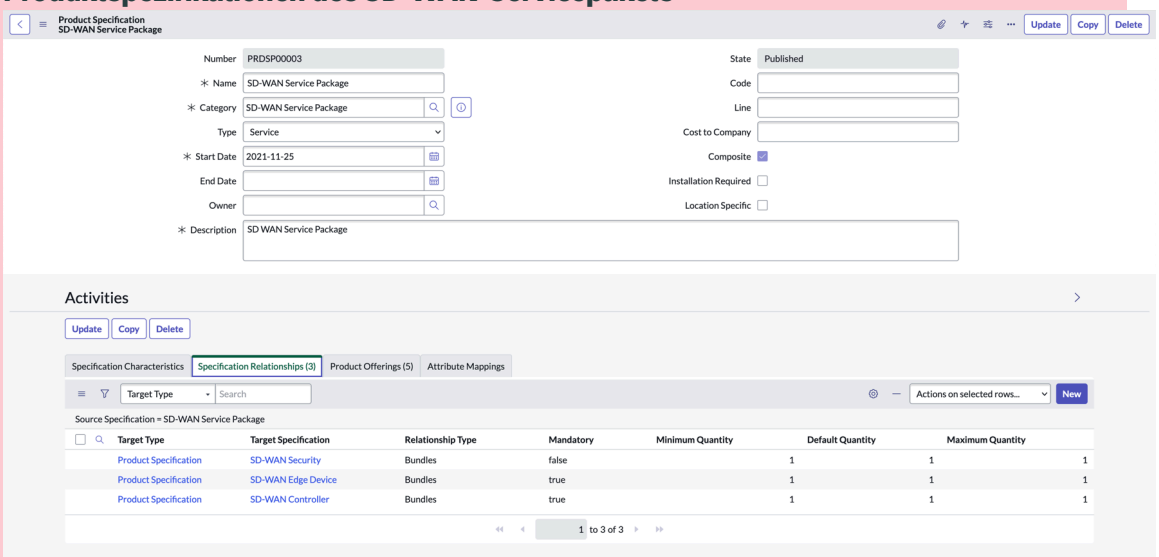
SD-WAN Bronze Plan-Produktangebot



Das SD-WAN-Bronze Plan-Produktangebot verwendet eine Produktspezifikation, die als SD-WAN-Servicepaket bezeichnet wird (wie im folgenden Beispiel gezeigt), die drei Zielspezifikationen aufweist:

- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit
- SD-WAN-Controller

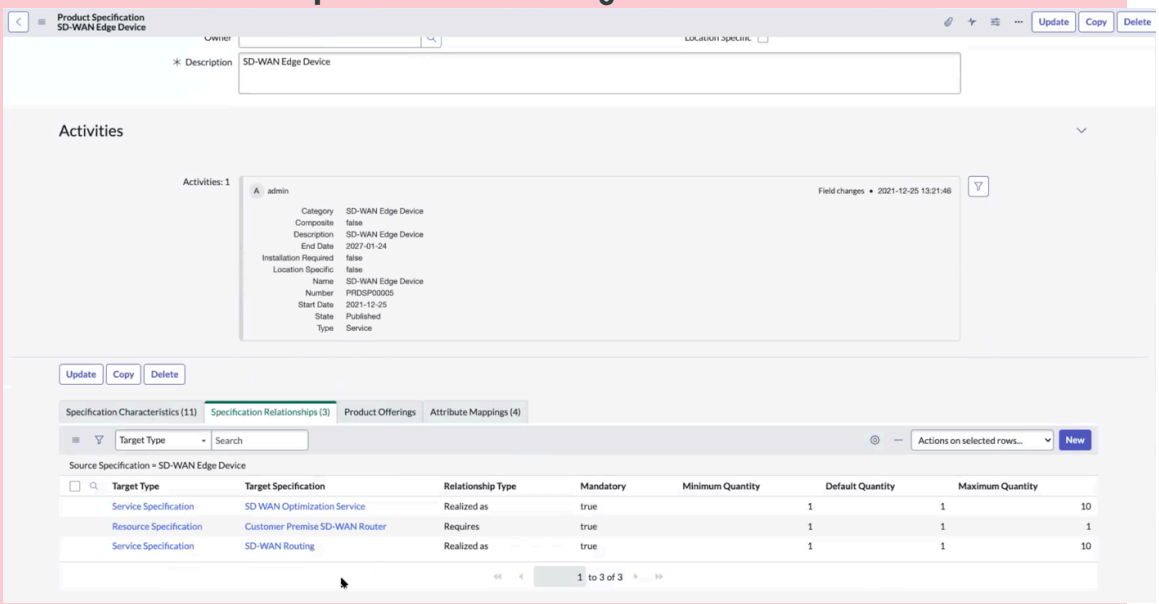
Produktspezifikationen des SD-WAN-Servicepakets



Die Produktspezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts weist Spezifikationsbeziehungen mit dem SD-WAN-Optimierungsservice und SD-WAN-Routing auf, und die zugrunde liegenden Aufschlüsselungsregeln enthalten keine Werte für Merkmale der WAN-Optimierung und -Weiterleitung.

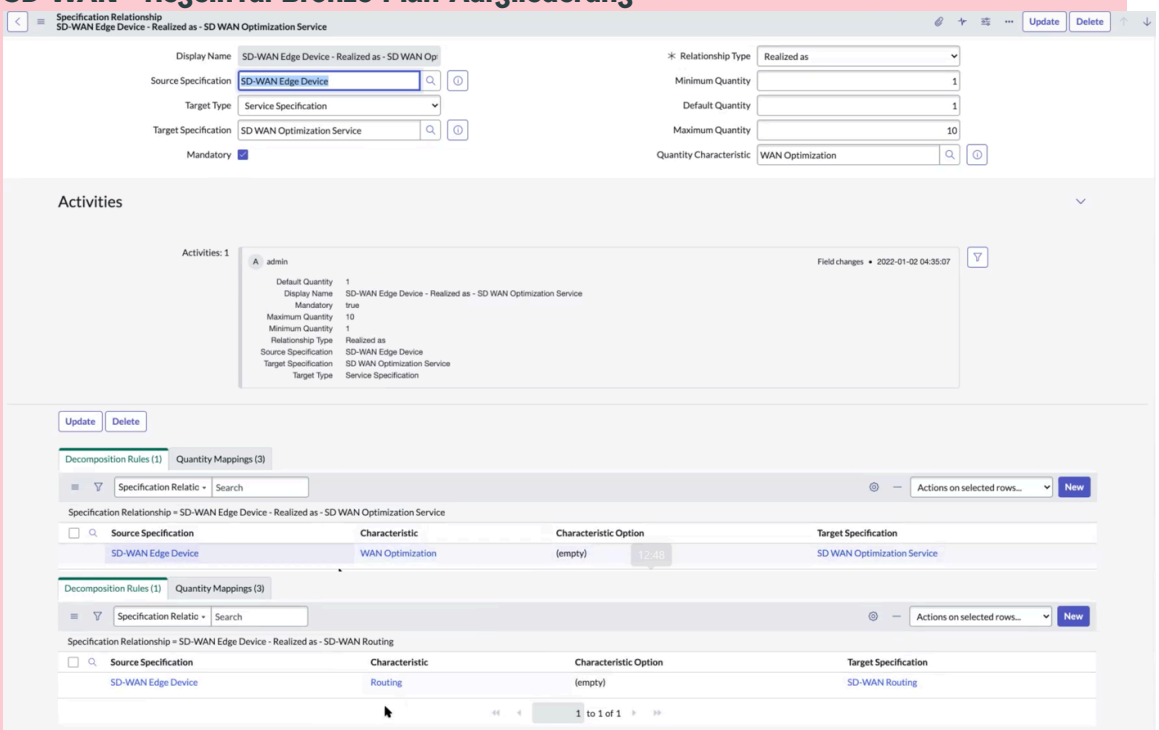
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

SD-WAN-Bronze-Plan-Spezifikationsbeziehungen



Das folgende Beispiel zeigt die Aufgliederungsregeln für das Produktangebot für den SD-WAN-Bronze-Plan.

SD-WAN – Regeln für Bronze-Plan-Aufgliederung



Wenn Ihr Kunde eine Bestellung für das SD-WAN-Bronze-Plan-Produktangebot aufgibt und Sie diesen Kundenauftrag genehmigen, beginnt die Aufgliederung mit der Erstellung der Domänenaufträge gemäß den definierten Spezifikationsbeziehungen und Aufgliederungsregeln. Da dieser Kundenauftrag nicht die Werte für diese Merkmale für Routing und WAN-Optimierung enthält, werden die Serviceaufträge durch die Aufschlüsselungsregel nicht erstellt.

Als Teil des Auftragserfüllungsprozesses müssen jedoch die Informationen für Weiterleitung und WAN-Optimierung verfügbar sein. Wenn Ihr Erfüllungsmitarbeiter die Werte für diese

Automatische Übersetzung

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

Merkmale bereitstellt, erstellt die Aufschlüsselungsregel die erforderlichen Serviceaufträge, und die Auftragsaufgliederung ist abgeschlossen.

Mengenbasierte Aufgliederung

Mit der mengenbasierten Aufgliederung können Sie Ihre Bestellung gemäß der Bestellmenge in separate Domänenaufträge aufteilen, um den Erfüllungsprozess unabhängig zu verwalten. Diese Methode unterstützt auch:

- Überarbeitung der Bestellpositionsmenge für laufende Aufträge, um die Anforderung des Kunden zu erfüllen, die Menge der Bestellung zu ändern (erhöhen oder verringern).
- Unterstützung für die Änderung der Produktbestellung, um die Anforderung eines Kunden zur Aktualisierung der Mengenmerkmale zu erfüllen. Dies führt entweder zur Erstellung neuer Produktbestände oder zur Stornierung vorhandener Produktbestände.

Unterstützung für Bestellpositionsmenge und Bestellmengenmerkmale

Wenn der Aufgabenzusammensetzungsprozess die Auftragsmengeninformationen aus dem Auftragserfassungsprozess verwendet, um mehrere Produktaufträge zu erstellen, die der Positionsmenge für einen Kundenauftrag entsprechen. Ein Service Desk-Mitarbeiter erfüllt dann jede Instanz des Produkts separat, wodurch die Bestandsdatensätze für jede der Erfüllungsinstanzen erstellt werden.

Wenn ein Kunde eine Bestellung für drei Instanzen des SD-WAN-Servicepakets übermittelt und Sie den Auftrag genehmigen, erstellt der Aufschlüsselungsprozess drei Produktaufträge für das SD-WAN-Servicepaket, einschließlich eines Produktauftrags für jede Auftragsposition. Jeder Produktauftrag im SD-WAN-Servicepaket erstellt drei untergeordnete Aufträge für die Produkte und Services für den Auftragserfüllungsprozess.

Weitere Informationen zum Definieren von Spezifikationsbeziehungen mit Mengenmerkmal und Mengenzuordnung finden Sie unter:

- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Definieren von Zuordnungen für die Verbreitung des Attributwerts an Domänenaufträge

Unterstützung für einen Änderungsauftrag mit einer Aktualisierung für Mengenmerkmale

Wenn Sie eine Kundenanfrage erhalten, eine Bestellung durch Ändern eines Produktmerkmals oder Merkmalswerts zu überarbeiten, können Sie einen vorhandenen Produktbestand aktualisieren oder downgraden. Im Rahmen des Erfüllungsprozesses erstellen Sie entweder neue Produktbestände oder stornieren vorhandene Produktbestände.

- Wenn eine Änderung einer Mengenmerkmalsoption zu zusätzlichen neuen Produktbeständen führt, erstellt der Aufschlüsselungsprozess die Domänenaufträge für die Zielspezifikation und die Bestände für den Erfüllungsprozess.
- Wenn eine Änderung einer Mengenmerkmalsoption zur Stornierung einiger vorhandener Bestände führt, erstellt der Aufschlüsselungsprozess die Domänenaufträge, die erforderlich sind, um sowohl die Stornierung als auch die Änderungen an den Beständen zu verwalten.
  - Der Erfüllungsprozess benachrichtigt den Auftragserfüllungs-Manager, um zu identifizieren, welche Bestände storniert oder aktualisiert werden müssen.
  - Der Aufschlüsselungsprozess legt fest **Handlungsbedarf** Feld bis **Wahr** Für die Domänenaufträge.

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

- Der Auftragserfüllungs-Manager zeigt diese Aufträge dann im Handlungsbedarf-Widget an. Der Auftragserfüllungs-Manager kann warten, um die Domänenaufträge zu öffnen, die Produktbestände zum Stornieren auszuwählen oder zu aktualisieren, um den Auftragsaufgliederungs- und -Erfüllungsprozess fortzusetzen.

Unterstützung für Mengenüberarbeitung für laufende Aufträge

Wenn der Auftragserfüllungsprozess ausgeführt wird und Sie eine Anforderung zur Überarbeitung erhalten, um eine Bestellpositionsmenge zu erhöhen oder zu verringern, wird sie als Mengenänderung erfasst. Um die Überarbeitung zu integrieren, erstellt der Aufschlüsselungsprozess entweder zusätzliche Domänenaufträge (intern als bezeichnet +ve Change) Oder storniert die vorhandenen Domänenaufträge (intern als bezeichnet) +ve Change) Für die Auftragserfüllung.

- Wenn die Auftragsüberarbeitungsanforderung eine Erhöhung der Bestellpositionsmenge betrifft, erstellt der Aufschlüsselungsprozess neue Domänenaufträge, die der aktualisierten Bestellpositionsmenge entsprechen.
- Wenn die Auftragsüberarbeitungsanforderung eine Reduzierung der Bestellpositionsmenge betrifft, initiiert der Aufschlüsselungsprozess den Stornierungsprozess für einige der Domänenaufträge, um der reduzierten Bestellpositionsmenge zu entsprechen.
- de

Zugehörige Informationen

Unterstützung für Bestellmenge in Auftragsmanagement
[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Produktbestellungen, die für einen ausgewählten generiert wurden Kundenauftragsposition, damit Sie sicherstellen können, dass sie korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Produktauftrag enthält Service- und Ressourcenaufträge, die erstellt werden, wenn ein Kundenauftrag genehmigt und dann zerlegt wird. Sie sollten jede Produktbestellung und die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt und vollständig sind. Sie können aktualisieren Die Aufträge Nach Bedarf.

Prozedur

1. Um den Produktauftrag anzuzeigen, der einer Kundenauftragsposition zugeordnet ist, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus, die Sie anzeigen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag.
2. Wählen Sie eine vorhandene Produktbestellung aus, um eine Produktbestellung zu überprüfen oder zu erstellen.

Automatische Übersetzung

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

3. Fügen Sie im Formular eine Produktbestellung hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Produktbestellungsdetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
   - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
   - Um die Bereiche Details, Verfassen, Aktivität und Anhänge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular und Aktivität anzeigen“ ( ) (Standard).
   - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Aktivität im Vollbildmodus anzeigen ( ).
4. Klicken Sie auf , um einen zugehörigen Serviceauftrag zu überprüfen **Serviceaufträge (n)** Registerkarte, wobei n die Anzahl der zugeordneten Serviceaufträge ist.
5. Klicken Sie auf , um die zugehörigen Ressourcenaufträge zu überprüfen **Ressourcenreihenfolgen (n)** Registerkarte.
6. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Produktbestellung abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einem Produktauftrag zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die für eine ausgewählte Kundenauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Domänenserviceaufträge verwalten die Erfüllung der Services, die Sie für das vom Kunden bestellte Produkt rendern.

Prozedur
1. Um den Domänenserviceauftrag anzuzeigen, der einer Kundenposition und einem Produktauftrag zugeordnet ist, wählen Sie die Kundenauftragsposition und den Produktauftrag aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag
   - Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie einen vorhandenen Serviceauftrag aus, um ihn zu überprüfen oder einen neuen hinzuzufügen.
3. Fügen Sie im Formular einen Serviceauftrag hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Serviceauftragsdetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
   - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
   - Um die Bereiche Details, Verfassen, Aktivität und Anhänge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular und Aktivität anzeigen“ ( ) (Standard).
   - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Aktivität im Vollbildmodus anzeigen ( ).

Automatische Übersetzung

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

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung des Serviceauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie ausgehende Anforderungen für Serviceaufträge

Erstellen Sie als Anbieter eine ausgehende Anforderung für die Serviceaufträge. Sie können mit den externen SOM- oder TOM-Systemen (Service Order Management) interagieren, um den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Agent, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die ausgehenden Anforderungen werden über die bidirektionale Integration über eine REST-API zwischen aktiviert Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Und die externen Systeme. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Auftragsmanagement Mit externen Systemen in südlicher Richtung.

Prozedur

1. Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, und öffnen Sie ihn.
2. Wählen Sie aus **Erstellen Sie Eine Ausgehende Erfüllungsanforderung** UI-Aktion.
   - Ein Datensatz mit einer neuen Anforderungs-ID wird auf der zugehörigen Registerkarte ausgehende Anforderungen mit dem Status „nicht zutreffend“ erstellt. Der Auftragsmitarbeiter kann die Details dieses neuen Datensatzes in den Arbeitsnotizen anzeigen.
   - Wenn die Anforderungsaktion erfolgreich ist, aktualisiert der Auftragsmitarbeiter den Status dieses neuen Datensatzes in Ausstehend. Wenn die Anforderungsaktion nicht erfolgreich ist, löscht der Auftragsmitarbeiter diesen neuen Datensatz. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die UI-Aktion erneut auswählen, um die ausgehende Anforderung erneut zu initiieren.
   - Wenn die Entscheidungstabelle „ausgehende Richtlinie für Serviceauftrag“ im Entscheidungsgenerator die Konfiguration des Domänenserviceauftrags als hierarchisch identifiziert hat, werden auch Datensätze für die Hierarchie des einzelnen Serviceauftrags mit derselben Anforderungs-ID erstellt. Wenn er nicht hierarchisch ist, wird nur für den einzelnen Serviceauftrag ein Datensatz erstellt.

Hinweis:

Während Änderungen am Auftrag während der Ausführung oder bei der Auftragsergänzung wird das Feld „Updates verfügbar“ im Formular „Domänenservice-Auftrag“ mit einem Häkchen versehen, und die Bezeichnung der vorhandenen UI-Aktion ändert sich in **Überarbeiten Sie Die Ausgehende Anforderung** . In dieser überarbeiteten ausgehenden Anforderung werden die Informationen, die sich auf die Änderungen im Domänenserviceauftrag beziehen, auch an die externen Systeme gesendet.

3. Wählen Sie den Datensatz der ausgehenden Anforderung aus, um die Details der vom externen System empfangenen Auftragsantwort anzuzeigen, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

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

Formular „ausgehende Anforderung“

Feldname	Beschreibung
Anforderungs-ID	ID der ausgehenden Anforderung, die von generiert wird Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung.
Status	Status der ausgehenden Anforderung: **Nicht zutreffend** Erstellt, aber noch nicht verwendet. **Erfüllt** Die Erfüllung des Serviceauftrags ist abgeschlossen. **Ausstehender Fehler** Beim Serviceauftrag ist ein Fehler aufgetreten und wartet auf eine Lösung. **Fehlgeschlagen** Der Datensatz wird verworfen und nicht mehr verwendet.
Anforderungskontext	Referenzfeldwerte aus verschiedenen Tabellen.
Tabellenname	Name der Tabelle, auf die im Anforderungskontext verwiesen wird.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überarbeiten Sie eine ausgehende Anforderung für den Serviceauftrag

Überarbeiten Sie als Anbieter die ausgehende Anforderung, die zuvor für einen Serviceauftrag erstellt wurde, mithilfe von Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung. Auf diese Weise können Sie während des Auftragserfüllungsprozesses alle Änderungen während der Ausführung von Aufträgen für die externen Systeme freigeben.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst eine ausgehende Anforderung für einen Serviceauftrag erstellt haben.

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Agent, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Änderungen an den Auftragseigenschaften vornehmen, z. B. das Aktualisieren der Domänenauftragsmerkmale durch Anwenderaktualisierungen oder Änderungen während der Auftragserfüllung, müssen Sie die aktualisierten Auftragsdetails möglicherweise für die externen Systeme freigeben. Weitere Informationen zum Verwalten der Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung finden Sie unter Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen Und Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.

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

Ein neues Update Verfügbare Auftragsattribut verfolgt für Updates im Serviceauftrag nach. Wenn Sie ein Auftragsmerkmal aktualisieren oder den Domänenauftrag (aktualisiert oder Abgebrochen) als Teil der Überarbeitung während der Ausführung überarbeiten, wird der Wert des Felds „Updates verfügbar“ auf „wahr“ festgelegt. Außerdem wird die UI-Aktion „ausgehende Anforderung überarbeiten“ im Domänenauftragsformular angezeigt, um die Überarbeitung der ausgehenden Anforderung auszulösen.

Prozedur

1. Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, und öffnen Sie ihn.
2. Wählen Sie aus **Überarbeiten Sie Die Ausgehende Anforderung** UI-Aktion.
   Ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung wird angezeigt: Möchten Sie die ausgehende Erfüllungsanforderung für den Serviceauftrag überarbeiten?

   Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

   - Lösen Sie diese Aktion nicht aus, indem Sie auswählen **Abbrechen** .
   - Initiieren Sie diese Vorlage, indem Sie auswählen **OK** .

   Die überarbeiteten Auftragsdetails werden über die konfigurierte Integration generiert und an die externen Systeme gesendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Auftragsmanagement Mit externen Systemen in südlicher Richtung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die für eine ausgewählte Kundenauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Domänenressourcenaufträge verwalten die Ressourcen, die zur Erfüllung der Services für den Kundenauftrag erforderlich sind.

Prozedur

1. Um den Domänenressourcenauftrag anzuzeigen, der einer Kundenposition und einem Produktauftrag zugeordnet ist, wählen Sie die Kundenauftragsposition und den Produktauftrag aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter:

   - Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag
   - Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie eine zugeordnete Ressourcenreihenfolge aus, um sie zu überprüfen oder eine neue Ressourcenreihenfolge hinzuzufügen.
3. Fügen Sie im Formular eine Ressourcenreihenfolge hinzu, oder überprüfen Sie die Details der ausgewählten Ressourcenreihenfolge, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

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

- Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
- Um die Bereiche Details, Verfassen, Aktivität und Anhänge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular und Aktivität anzeigen“ ( ) (Standard).
- Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Aktivität im Vollbildmodus anzeigen ( ).

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Ressourcenreihenfolge abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Elemente im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag, die einem Produktauftrag zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenauftrags-bezogenen Einzelposten, die für eine Kundenauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jeder Produktauftrag enthält die Elemente im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag, die erstellt werden, wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, und dann zerlegt werden. Sie sollten jedes zugehörige Element für den Domänenauftrag überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt und vollständig sind. Sie können sie nach Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Um die Elemente im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag anzuzeigen, die einer Kundenposition und einem Produktauftrag zugeordnet sind, wählen Sie die Kundenauftragsposition und den Produktauftrag aus. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag
   - Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie ein zugehöriges Element für den Domänenauftrag aus, um ein Element im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag zu überprüfen oder hinzuzufügen.
   Für Change die neue Spalte **Vorhandener zugehöriger Bestand** Wird angezeigt **Wahr** Für die bereichsbezogenen Elemente, die mithilfe vorhandener gültiger Produktbestandsbeziehungen und erstellt werden **Falsch** Für die neu erstellten Domänenauftragsbezogenen Elemente.
3. Fügen Sie im Formular ein Domänenauftragsbezogenes Element hinzu, oder überprüfen Sie die Details des ausgewählten Domänenauftrags-zugehörigen Elements, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „zugehörige Elemente für Domänenauftrag“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Zugehörige Elementnummer des Domänenauftrags.
Domänenauftrag	Domänenauftragsnummer.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Domänenauftragsspezifikation	Domänenauftragsspezifikation (die die Beziehung „besteht aus“ hat), die dem Kundenauftrag dem ausgewählten Domänenauftragsbezogenen Element zugeordnet ist.
Zugehöriger Domänenauftrag	Domänenauftragsnummer, der das ausgewählte Domänenauftragsbezogene Element zugeordnet ist.
Zugehöriger Bestand	Produktbestand, dem die ausgewählte Domänenauftragsposition zugeordnet ist.
Vorhandener zugehöriger Bestand	Der Standardwert ist **Falsch** Dies gibt an, dass der neue Bestand hinzugefügt wird.

4. Wenn Sie bei Change-Aufträgen während der Ausführung Auftragspositionen aktualisieren und den Auftrag genehmigen, werden die Aktualisierungen der zugehörigen Auftragspositionen in angezeigt **Zugehöriger Domänenauftrag** Spalte.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der zugehörigen Elemente des Domänenauftrags abgeschlossen haben.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Informationen zu den Produktbestandsvorgängen

Überprüfen Sie die Informationen zu den Produktbestandsvorgängen in Auftragsmanagement Anwendung, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet ist, damit Sie die Details für die Aussetzung und den Fortsetzungsvorgang erfassen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Kundenaufträge** > **Bestellpositionen**an.
2. Auf der **Produktbestandsvorgänge** Zugehörige Registerkarte. Überprüfen Sie die Details im Formular „Produktbestandsvorgänge“.

Formular „Produktbestandsvorgänge“

Felder	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer für einen neuen Datensatz in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“.
Produktbestand	Verweis auf den Datensatz der Produktbestandstabelle.
Status	Status der Datensätze in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“. **Zeitplan ausstehend**

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

Felder	Beschreibung
	Der Datensatz in der Tabelle wurde gerade erstellt, und der Zeitplaner muss den Datensatz noch abholen. **Geplant** Der Planer hat den Datensatz in der Tabelle abgerufen. **Abgeschlossen** Der Produktbestand wurde basierend auf der Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ auf „Angehalten“ oder „aktiv“ aktualisiert. **Fehlgeschlagen** Der Zeitplaner konnte den Datensatz nicht abrufen. **Abgebrochen** Die angeforderte Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion wurde abgebrochen.
Aktionsdatum	Datum, an dem der Bestandsstatus in „Angehalten“ oder „aktiv“ aktualisiert wurde.
Aktion	Unterstützte Aktionen für den Produktbestand: ○ Anhalten ○ Fortfahren
Grund für den Status	Nachricht, die den Erfolg oder Fehler des Datensatzes für die Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion angibt.
Quelldatensatz-ID	Verweis auf den Datensatz der Auftragspositionstabelle.
Tabelle	Name der Auftragspositionstabelle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validiert die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenauftrag geschlossen wurde

Validieren Sie die zugehörigen Produktbestandsdetails, nachdem Sie einen Produktauftrag (Domäne) geschlossen haben, um sicherzustellen, dass die Bestandsinformationen korrekt generiert werden, um Ihren Kundenauftrag zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Produktauftrag schließen, um einen Kundenauftrag mit horizontalen Beziehungen zu erfüllen, wird die ServiceNow AI Platform Validiert die zugehörigen Produktbestände Ihrer Produktbestellung.

- Wenn die Validierung erfolgreich ist, werden die auf den Domänenauftrag bezogenen Bestände in der Tabelle „Produktbestandsbeziehungen“ mit dem gültigen Status erfasst.
- Wenn die Validierung fehlschlägt, müssen Sie die richtigen zugehörigen Bestandsdetails in der Tabelle „zugehörige Elemente für Domänenauftrag“ angeben.

Prozedur

1. Um die Produktbestandsbeziehungsdetails anzuzeigen, die einem Produktbestellungsbestand zugeordnet sind, wählen Sie die Produktbestellung aus, und zeigen Sie eine Vorschau des Produktbestandsdatensatzes an. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
2. Wählen Sie ein zugehöriges Datensatzelement für die Produktbestandsbeziehung aus, um ein neues Element im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag zu überprüfen oder hinzuzufügen.
3. Fügen Sie im Formular eine Produktbestandsbeziehung hinzu, oder überprüfen Sie die Details der Produktbestandsbeziehung, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Produktbestandsbeziehung“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer der Produktbestandsbeziehung.
Zugehöriger Bestand	Zielproduktbestand, dem der ausgewählte Produktbestand zugeordnet ist.
Bestand	Quellproduktbestand des Kundenauftrags, dem der ausgewählte Produktauftrag zugeordnet ist.
Status	status „gültig“ oder „ungültig“ des Produktbestands. ○ Wenn Sie für eine Change-Auftragsanforderung in den zugehörigen Elementen des Domänenauftrags eine vorhandene Beziehung entfernen, ändert sich der Status der Produktbestandsbeziehung in ungültig. Wenn Sie einen Bestand trennen, wird seine gesamte Bestandsbeziehung ungültig. ○ Wenn Sie bei einer Change-Auftragsanforderung in den zugehörigen Elementen des Domänenauftrags die neue Bestandsbeziehung entfernen, ändert sich der Status der Produktbestandsbeziehung nicht. Wird weiterhin gültig angezeigt.
Statusgrund	Zeigt automatisch den Grund mit der Auftrags-ID an, wenn sich der Status der Produktbestandsbeziehung in „ungültig“ ändert

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

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Produktbestandsbeziehungen abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Orchestration-Pläne überprüfen und Aufträge erfüllen

Erfahren Sie, wie Sie die Anwenderoberfläche für Orchestration Plan (UI) für einen Kunden- oder Serviceauftrag, die zugehörigen Auftragspositionen und Domänenaufträge überprüfen und dann die erforderlichen Aufgaben für die Erfüllung ausführen können. Mit der Orchestration Plan-UI erhalten Sie einen Überblick über den gesamten Auftrag, sodass Sie den Fortschritt des Auftrags im Erfüllungsprozess nachverfolgen können.

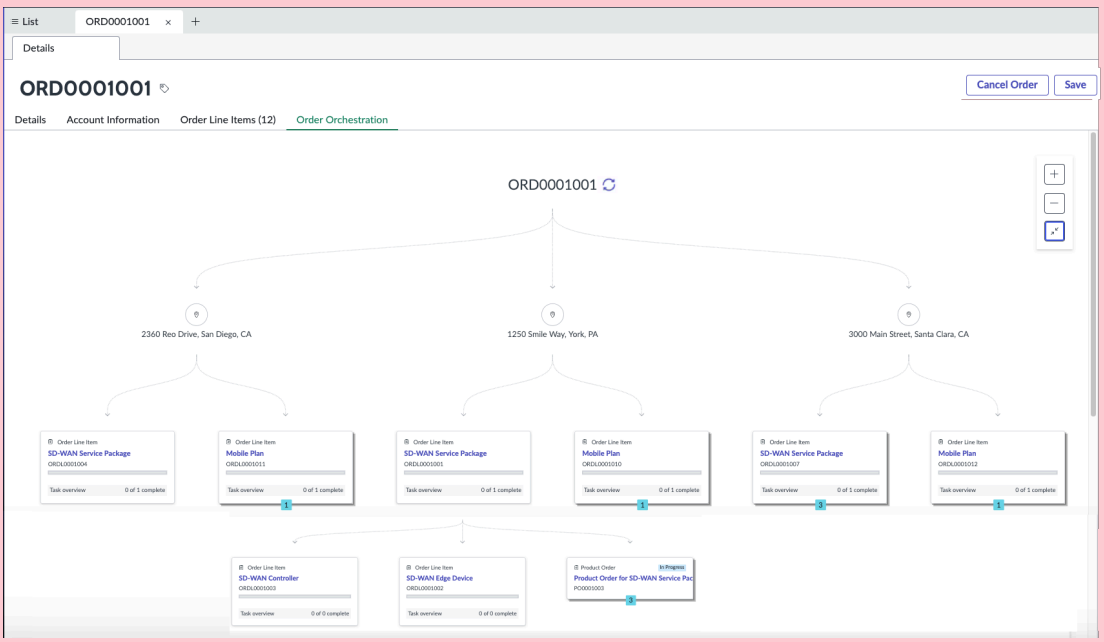
Verwenden der Orchestration Plan-UI für die Erfüllung

Als Auftragserfüllungs-Manager oder -Mitarbeiter können Sie die Orchestration Plan-UI verwenden, um alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag nachzuverfolgen und zu überwachen. Die UI für Orchestration-Plan zeigt Folgendes an:

- Eine bildliche Darstellung, die die Hierarchie aller Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag zeigt.
- Die Abhängigkeiten zwischen den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben.
- Der aktuelle Status der zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben innerhalb der Hierarchie.

Das folgende Beispiel zeigt die Orchestration-Plan-UI:

Orchestration-Plan-UI



Diese bildliche Darstellung ermöglicht es Ihnen, Verzögerungen oder Ausfälle zu identifizieren und zu beheben, damit Sie den Auftragserfüllungsprozess effizienter durchführen können. Weitere Informationen finden Sie unter:

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

- Orchestration-Pläne für Auftragserfüllung
- Überprüfen Sie einen Orderorchestration-Plan
- Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben
- Verwalten von Auftragsausfällen

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement-Datenmodell

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge

Aufgliederung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie einen Orderorchestration-Plan

Verfolgen Sie den Fortschritt eines Auftrags im Erfüllungsprozess, indem Sie den Orchestration-Plan für den Auftrag, seine Auftragspositionen und Domänenprodukt-, Service- oder Ressourcenaufträge überprüfen. Mit der Orchestration Plan-UI können Sie Verzögerungen oder Ausfälle einfach identifizieren und beheben, sodass Sie den Auftragserfüllungsprozess effizienter durchführen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Orchestration Plan-UI können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

1. Zeigen Sie eine hierarchische visuelle Darstellung aller Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für den ausgewählten Auftrag an.
2. Öffnen Sie einen Knoten in der Hierarchie, und zeigen Sie die zusätzlichen Details an.
3. Bestimmen Sie den aktuellen Status der zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
4. Identifizieren Sie Auftragsverzögerungen oder -Ausfälle im Auftragserfüllungsprozess, und lösen Sie sie rechtzeitig.

Weitere Informationen finden Sie unter Orchestration-Pläne für Auftragserfüllung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

Hinweis:
Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

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

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungs-Manager“ oder „Auftragserfüllungs-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

a. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .

b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
- Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

c. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:

- Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
- Um vorhandene Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Greifen Sie auf die Orchestration Plan-UI für einen ausgewählten Kundenauftrag, eine Kundenauftragsposition oder einen Domänenauftrag zu, indem Sie eine der Aufgaben in der folgenden Tabelle ausführen.

3. Aktualisieren Sie die Orchestration-Planinformationen für eine Auftragsposition oder -Größe, oder Sie können die gesamte Auftragshierarchie anzeigen oder auf Schlüsseltransaktionen zugreifen, indem Sie eine der Steuerungen in der folgenden Tabelle verwenden.

Kontrolle	Beschreibung
	Aktualisieren Sie die Orchestration Plan-UI für die Auftragsposition.
	Vergrößern Sie den Orchestration-Plan.
	Verkleinern Sie den Orchestration-Plan.
	Passen Sie den gesamten Orchestration-Plan in den Anzeigebereich Ihres Geräts an.
	Blenden Sie die Datengruppen an einer beliebigen Stelle in der Reihenfolgehierarchie ein oder aus. Zum Beispiel die Zahl mit dem

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

Kontrolle	Beschreibung
	 Farbhintergrund ( ) Am unteren Rand der Auftragspositionsebene befindet sich die Gesamtanzahl der untergeordneten Transaktionen (Domänenaufträge und Auftragsaufgaben). Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um eine Gruppe von hierarchischen Daten zu erweitern oder zu reduzieren: **a.** Um die Hierarchie zu erweitern und anzuzeigen, klicken Sie auf die Transaktion und dann auf dieses Steuerelement, um die folgenden Aktionen auszuführen: ▪ Zeigen Sie die Domänenaufträge und Auftragsaufgaben an, die einem Auftragspositionselement zugeordnet sind, indem Sie zuerst auf das Auftragspositionselement klicken und dann auf das Steuerelement zum erweitern/ Reduzieren klicken. ▪ Sehen Sie sich die Verzweigungen zu jeder zugehörigen Transaktion an, die unter der Auftragsposition angezeigt werden. **b.** Um eine Gruppe von Hierarchiedaten nach Abschluss einzuklappen, klicken Sie erneut auf das Steuerelement zum erweitern/Reduzieren. **c.** Um Detailinformationen zu einer zugrunde liegenden Transaktion wie einer Auftragsaufgabe anzuzeigen, klicken Sie auf die Beschreibung des bestellten Artikels. Um auf eine einzelne Transaktion zuzugreifen und sie anzuzeigen, z. B. eine Auftragsposition, einen Domänenauftrag oder eine Auftragsaufgabe, führen Sie die folgenden Aktionen aus: **a.** Klicken Sie auf die Beschreibung des bestellten Artikels. Sie können beispielsweise auf eine Auftragsaufgabenbeschreibung klicken, um die Erfüllungsarbeit anzuzeigen, die einen Abschluss erfordert, und dann ihren Abschluss in der Auftragsaufgabentransaktion erfassen. **b.** Weitere Informationen zu den Auftragsaufgaben finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben.

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

4. Überprüfen Sie auf der Orchestration Plan-UI die visuelle Darstellung des Auftrags, einschließlich aller Domänenprodukte, Ressourcen, Serviceaufträge, Auftragsaufgaben und ihrer aktuellen status, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

UI-Komponenten des Orchestration-Plans

Feld	Beschreibung
REIHENFOLGE	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer für den Kundenauftrag. Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD.
Adresse, Stadt, Bundesland	Hierarchieebene des Orchestration-Plans, die die einzelnen Versandorte für die Domänenaufträge einer Auftragsposition darstellt.
Auftragspositionselement	Hierarchieebene des Orchestration-Plans, die die einzelnen Auftragspositionen enthält, die jedem Versandort zugeordnet sind. Eine Auftragsposition kann auch untergeordnete Positionen enthalten, die in der Auftragshierarchie angezeigt werden. Jede Auftragsposition enthält die folgenden Elemente: **Beschreibung** Beschreibung des Produkts oder Services, das für diese Position bestellt wurde. **Bezeichner der Auftragsposition** Vom System zugewiesene Kunden- oder Serviceauftrags-Positionsnummer. **Aufgabenübersicht** Übersicht über die Gesamtzahl der Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die der Auftragsposition zugeordnet sind und erfüllt wurden.
Domänenaufträge und Auftragsaufgaben	Hierarchieebene des Orchestration-Plans, die die einzelnen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für eine Auftragsposition enthält. Ein Domänenauftrag kann auch untergeordnete Domänenaufträge enthalten, die in der Auftragshierarchie angezeigt werden. Jeder Domänenauftrag oder jede Auftragsaufgabe enthält die folgenden Elemente: **Typ** Typ der zugehörigen Transaktion:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Domänenauftrag: Produktauftrag, Serviceauftrag oder Ressourcenauftrag ○ Bestellaufgabe **Beschreibung** Beschreibung des Produkts oder Service in diesem Domänenauftrag oder dieser Auftragsaufgabe. **Identifier** Vom System zugewiesene Domänenprodukt- oder Auftragsaufgabennummer. **Status** Aktueller Status des Domänenprodukts oder der Auftragsaufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter: ○ kundenauftragsstatus ○ serviceauftragsstatus

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Kundenauftrag oder Orchestration-Plan zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass alle Aufgaben ordnungsgemäß abgeschlossen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Probleme beim Lösen oder Abschließen einer Auftragsaufgabe auftreten, können Sie Ausfalldatensätze erstellen. Mit Ausfalldatensätzen können Sie Probleme bei der Auftragsverarbeitung identifizieren, untersuchen und lösen, damit Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder einen automatisierten generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Ist **Status** Das Feld ändert sich in Warten mit einem Kommentar, zu dem der angemeldete Anwender die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ gibt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem früheren Status, normalerweise in Bearbeitung, in Warten geändert hat. Eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Nachricht Eine Ausfalldatensatz-FOnnnn wurde erstellt Wird ebenfalls angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder für die Auftragsaufgaben ein automatisierter generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie **Ausfälle (n)** Registerkarte (wobei n die Anzahl der Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Kundenauftragsformular anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), klicken Sie auf **Auftragsaufgaben** .
   a. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
      - Um alle offenen Auftragsaufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
      - Um nur die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Meine Aufgaben** .
   b. Wählen Sie die Auftragsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Hinweis:
Sie können auch direkt über die Orchestration Plan-UI auf die Aufgabendatensätze für einen Auftrag zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Orderorchestration-Plan.

3. Legen Sie für jede Auftragsaufgabe den Status fest, und aktualisieren Sie die Arbeitsnotizen nach Bedarf.
4. Überprüfen Sie im Formular die Auftragsaufgabendetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Bestellaufgabe“.
5. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Auftragsaufgabe oder der Konsultationsprobleme abgeschlossen haben, die ihren Abschluss verhindern, führen Sie eine der Aktionen in der folgenden Tabelle aus.

Ergebnisse

Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Die **Status** Feld für den Kundenauftrag wird automatisch auf festgelegt **Abgeschlossen** .
- Die **Status** Das Feld für jede einzelne Kundenauftragsposition ist auf festgelegt **Abgeschlossen** .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Servicequalifizierungsanforderungen

Sie können die API zur Qualifizierung technischer Services verwenden, um eine Serviceanfrage auf Durchführbarkeit und Verfügbarkeit zu bewerten, bevor Sie einen Auftrag zur Erfüllung in übermitteln Order Management for Telecommunications Anwendung.

Wenn Aufträge ohne Durchführbarkeitsprüfungen übermittelt werden, kann der Auftragserfüllungsprozess verzögert werden und zu Stornierungen und Auftragsausfällen führen. Wenn Sie Durchführbarkeitsprüfungen zu einem Teil des Vorbestellungsprozesses

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

machen, ist der Auftragserfüllungsprozess effizienter, und unnötige Verzögerungen können vermieden werden.

Kundenaufträge mit dem Erfüllungstyp **Qualifizieren** Werden über erfasst aus Kundenauftragsmanagementsystemen von Drittparteien Qualifizierung technischer Services – offene API . Sie können diese API verwenden, bei der es sich um eine handelt ServiceNow Implementierung der TMF645-API, um die Qualifizierung von Services anzufordern für:

- Mindestens eine Servicespezifikation mit Merkmalen.

  Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung stellen, um zu überprüfen, ob Voice over IP (VoIP) und Zugriffsservice mit einer Downloadgeschwindigkeit von 1 GBIT/S an eine angegebene Adresse geliefert werden können.

- Servicespezifikationen, die Standortinformationen eines vorhandenen Bestands verwenden.

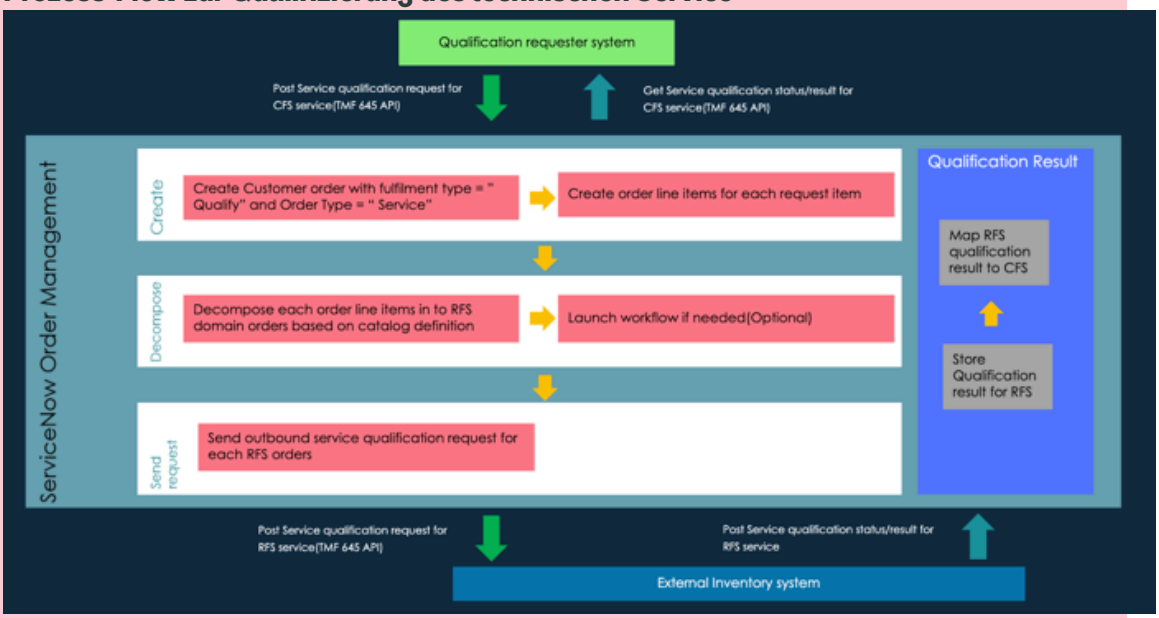
  Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung stellen, um zu überprüfen, ob VoIP- und 4000 TV-Services am selben Standort eines vorhandenen und aktiven Zugriffsservice bereitgestellt werden können.

- Upgrade oder Downgrade eines vorhandenen Service.

  Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung stellen, um zu überprüfen, ob die Downloadgeschwindigkeit für einen vorhandenen Zugriffsservice auf 500 Mbit/s aktualisiert werden kann.

Auftragserfüllungs-Manager können Kundenaufträge überprüfen, die über diese API erfasst werden, und die Verfügbarkeit von Services bestätigen, bevor sie Lieferanforderungen übermitteln. Die Anforderungen werden dann zur Genehmigung an das externe Bestandssystem gesendet, und der Kundenauftrag wird mit dem Ergebnis aktualisiert. Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Schritte in diesem Prozess.

Prozess-Flow zur Qualifizierung des technischen Service



[End]
[store-future: BEGIN review]

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

Überprüfen und genehmigen Sie Servicequalifizierungsanforderungen

Überprüfen und genehmigen Sie Kundenaufträge, die über die API zur Qualifizierung des technischen Service erfasst wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Kundenauftrag**an.
2. Wählen Sie einen Auftrag mit dem Auftragstyp als aus **Service** Und Erfüllungstyp als **Qualifizieren** .
3. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Das Feld Status ändert sich in **In Bearbeitung** Und die Auftragsaufgliederung erfolgt, und Serviceaufträge werden für jede Kundenauftragsposition generiert.

   Hinweis:
   Während der Auftragsaufgliederung werden nur Serviceaufträge erstellt, Ressourcenaufträge werden für Servicequalifizierungsanforderungen nicht generiert.

4. Navigieren Sie zur Registerkarte Auftragspositionen, klicken Sie auf jede übergeordnete Position in der Liste, und klicken Sie auf **Auftrag Qualifizieren** .

   Hinweis:
   Die **Auftrag Qualifizieren** Die Option ist nur für die obersten Auftragspositionen in der Hierarchie verfügbar.

   - Das Ergebnisfeld wird auf aktualisiert **Ausstehend** Und Subflow für Qualifizierungsanforderung verarbeiten subflow wird gestartet. Nachdem der Subflow ausgeführt wurde, wird das Feld Kundenauftragsergebnis je nach Antwort des externen Bestandssystems auf einen der folgenden Werte aktualisiert:
     - Qualifiziert: Angeforderter Service ist verfügbar.
     - Alternative: Angeforderter Service ist nicht verfügbar, aber ein alternativer Vorschlag ist verfügbar.
     - Nicht qualifiziert: Angeforderter Service und alternative Vorschläge sind nicht verfügbar.
     - Keine: Wenn während der Ausführung Fehler auftreten, wird das Ergebnis auf aktualisiert **Keine** .
   - Die folgenden Business-Regeln werden aufgerufen, um das Ergebnis abzuleiten:
     - Ergebnis der Positionsqualifizierung aktualisieren: Propagiert das Ergebnis aus dem Domänenauftrag an die Auftragsposition.
     - Qualifizierungsergebnis für Auftrag aktualisieren: Propagiert das Ergebnis aus obersten Auftragspositionen in den Kundenauftrag.

     Der Ergebnisstatus des Kundenauftrags basiert auf dem Status des Domänenauftrags und der Auftragspositionen. Wenn die Auftragspositionen unterschiedliche oder gemischte Ergebnisse aufweisen, wird der Ergebnisstatus wie folgt abgeleitet:

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

Domänenauftrag	Auftragspositionselement-Ergebnis
Alle Domänenaufträge sind auf qualifiziert festgelegt.	Qualifiziert
Alle Domänenaufträge sind auf „Alternativ“ festgelegt.	Alternative
Alle Domänenaufträge sind auf „nicht qualifiziert“ festgelegt	Nicht qualifiziert
Alle Domänenaufträge sind auf „keine“ festgelegt	Keine

Oberstes Auftragspositionselement	Kundenauftragsergebnis
Alle obersten Auftragspositionen sind auf festgelegt **Qualifiziert** .	Qualifiziert
Mindestens eine oberste Auftragsposition ist festgelegt **Alternative** Und keine Elemente sind auf festgelegt **Nicht Qualifiziert** .	Alternative
Mindestens eine oberste Auftragsposition ist auf festgelegt **Nicht Qualifiziert**	Nicht qualifiziert
Mindestens eine oberste Auftragsposition ist auf festgelegt **Keine**	Keine

Qualifizierungsanforderung wird manuell aktualisiert

Sie können das Ergebnisfeld auf zwei Arten manuell aktualisieren:

- Aktualisieren Sie *`Qualifizierungsergebnis`* Feld im *`api/sn_ord_qual_mgmt/Qualifizierung/checkServiceQualifizierung/processResult`* API für alle Auftragspositionen.
- Aktualisieren Sie das Ergebnisfeld in den Formularen Domänenauftrag, Auftragsposition und oberste Auftragsposition. Das Ergebnisfeld im Kundenauftrag wird ebenfalls aktualisiert.

Datenmodell-Changes

Die folgenden Formulare wurden aktualisiert, um Servicequalifizierungsanforderungen zu verarbeiten:

- Kundenauftrag
  - Ergebnis: Kann „keine“, „qualifiziert“, „nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.
  - Erfüllungscode: Schreibgeschütztes Feld.
- Auftragspositionselement

  Ergebnis: Kann „keine“, „qualifiziert“, „nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.

- Domänenauftrag

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

- Ergebnis: Kann „keine“, „qualifiziert“, „nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.
- Grund der Nichtverfügbarkeit

[End]

[store-future: BEGIN review]

Subflow für Qualifizierungsanforderung verarbeiten

Dieser Subflow generiert eine Qualifizierungsanforderung basierend auf dem Kundenauftrag, sendet die Anforderung an das Drittpartei-Bestandssystem und führt die Integrationsanforderung aus.

Generieren Sie eine Qualifizierungsanforderung

Im ersten Schritt des Subflows wird eine TMF-641-kompatible Nutzlast generiert, die an das Bestandssystem gesendet werden soll. Die `ServiceQualificationItem` Die Liste in der Nutzlast besteht aus den Serviceauftragsinformationen, der Hierarchie und allen Merkmalen. Eine Beispielnutzlast wird hier angezeigt:

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



In diesem Beispiel sehen Sie, dass *`ServiceQualificationItem`* Hat mehrere Serviceaufträge, und Sie können auch die Hierarchie oder die übergeordneten und untergeordneten Beziehungen zwischen ihnen anzeigen.

Integrationsanforderung ausführen

Dieser Schritt startet den Integrationsanforderungstyp „Auftragsqualifizierungsanforderung“ aus der Spoke-Auswahl. Die im ersten Schritt des Subflows angegebenen Nutzlastinformationen und die oberste Auftragsposition aus dem Kundenauftrag werden als Eingaben akzeptiert. Diese Informationen werden dann mithilfe eines API-Aufrufs an das Drittpartei-Bestandssystem gesendet, und die Antwort wird entweder synchron oder asynchron empfangen, und das Ergebnisfeld wird im Kundenauftrag aktualisiert.

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

Wenn die Antwort asynchron empfangen wird, sollte die Antwort an die Prozessqualifizierungsantwort übergeben werden. Wenn die Antwort neben dem Ergebnis zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit einem alternativen Servicevorschlag oder dem Grund der Nichtverfügbarkeit der Berechtigung enthält, werden diese Informationen für den entsprechenden Serviceauftrag aktualisiert. Eine Beispielantwort wird hier angezeigt:

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

```
{
  serviceQualificationItem : [ 3 items
    0 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : {
        @type : Service
        serviceSpecification : {
          name : DSL Access Service
          internalVersion : 1
          id : 3aea8913b7d69910ff00f203ae11a964
        }
        place : {
          @type : Place
          id : 5671dd2ec3a53010188473ce3640dd81
        }
        serviceCharacteristic : [ 1 item
          0 : {
            name : DSL Speed
            value : value
          }
        ]
      }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
    }
    1 : {
      qualificationItemRelationship : [ 2 items
        0 : {
          relationshipType : HasChild
          id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
        }
        1 : { 2 props }
      ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
    }
    2 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
    }
  ]
  result : qualified
  expectedQualificationDate : 2023-10-11 22:20:39
  qualificationResult : pending
  effectiveQualificationDate : 2023-12-15 07:44:44
  @type : CheckServiceQualification
  description : check service qualification illustration
}
```


Wie Sie diese Beispielantwort sehen können, die *`Qualifizierungsergebnis`* Ist für alle Serviceaufträge in der Hierarchie und im endgültigen auf qualifiziert festgelegt *`Ergebnis`* Ist auch auf qualifiziert festgelegt.

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Subflow für Nachverarbeitung der Qualifizierungsanforderung

Dieser Subflow wird verwendet, um Kundenauftragspositionen abzuschließen, die über die API zur Qualifizierung technischer Services erfasst wurden.

Wenn alle Domänenaufträge auf festgelegt sind **Abgeschlossen** , Dieser Subflow aktualisiert den Status der obersten Auftragspositionen in **Abgeschlossen** . Wenn alle obersten Auftragspositionen als markiert wurden **Abgeschlossen** , Der entsprechende Kundenauftrag ist abgeschlossen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bearbeiten Sie die Auftragsqualifizierungsanforderung

Verwenden Sie den Integrationsanforderungstyp „Auftragsqualifizierungsanforderung“ in Order Management for Telecommunications Anwendung zum Verarbeiten der Qualifizierungsanforderungen für Kundenaufträge und zum Abrufen der Ergebnisse aus den externen Bestandssystemen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Anforderungstyp „Auftragsqualifizierung“ wird verwendet, um das Auftragsmanagement in Bestandssysteme von Drittparteien zu integrieren. Sie können die folgenden Informationen angeben:

- Integrationsanforderungseingaben: Eingaben für die Qualifizierungsanforderung des Kundenauftrags, die die obersten Auftragspositionselemente und Nutzlastdetails enthalten.
- Definition der Integrationsanforderung: Definition für die Bedingung und den Subflow, der den API-Aufruf für das Drittpartei-Bestandssystem aufruft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spoke-Auswahl** > **Anforderungstyp**an.
2. Klicken Sie auf **Anforderung Zur Auftragsqualifizierung** Typ der Integrationsanforderung.
   Auf der Seite „Integrationsanforderungstyp der Auftragsqualifizierungsanforderung“ sehen Sie die Definition der Implementierungsanforderung für Demobestellungsqualifizierung, die auf der Registerkarte „Definitionen der Integrationsanforderung“ aufgeführt ist. Dies ist eine Beispielanforderungsdefinition, die den Subflow „Qualifizierung für Demo-Auftrag“ (Mock-Antwort) aufruft, die Antwort aus einem Drittpartei-Bestandssystem simuliert und die Qualifizierungsanforderung aktualisiert.

   Sie müssen eine neue Anforderungsdefinition hinzufügen, die Bedingungen angeben und einen Subflow erstellen, mit dem Sie den API-Aufruf für das Drittpartei-Bestandssystem aufrufen können. Sie können je nach Anzahl der verwendeten externen Systeme eine oder mehrere Anforderungsdefinitionen erstellen.
3. Klicken Sie Auf **Neu** Zum Hinzufügen einer neuen Anforderungsdefinition.

Hinweis:
Um eine neue Anforderungsdefinition hinzuzufügen, müssen Sie sich im Bereich Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien befinden.

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

4. Geben Sie den Namen für die Anforderungsdefinition ein, und geben Sie die Bedingungen an.
5. Wählen Sie im Feld Adapter anfordern den Subflow aus, der mit dem Drittparteisystem kommuniziert, um den Kundenauftrag zu aktualisieren, und klicken Sie auf **Übermitteln** .
   - Jeder Anforderungstyp kann mehrere Anforderungsdefinitionen haben. Wenn Sie beispielsweise mehrere Bestandssysteme oder Lieferanten haben, können Sie je nach System, das Sie aufrufen möchten, mehrere Anforderungsdefinitionen für jedes System hinzufügen. Sie müssen eine separate Spoke erstellen, um mit jedem Lieferanten oder Drittparteisystem zu interagieren, einen Flow innerhalb der Spoke zu erstellen und den Anforderungsadapter auf diesen Flow zu verweisen.
   - Weitere Informationen zum Erstellen einer Spoke finden Sie unter Spokes . Stellen Sie, wie im Demo-Subflow gezeigt, sicher, dass die Antwort vom Drittparteisystem an den Block „Prozessqualifizierung – Antwort“ übergeben wird.
   - Wenn der Subflow „Qualifizierungsanforderung verarbeiten“ aufgerufen wird, wird die Antwort vom Drittpartei-Bestandssystem entweder synchron oder asynchron empfangen, und das Ergebnis wird im Kundenauftrag aktualisiert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Zugehörige Liste „alternativer Vorschlag“

Wird als zugehörige Liste für Serviceaufträge mit angezeigt **Alternative** Ergebnisstatus.

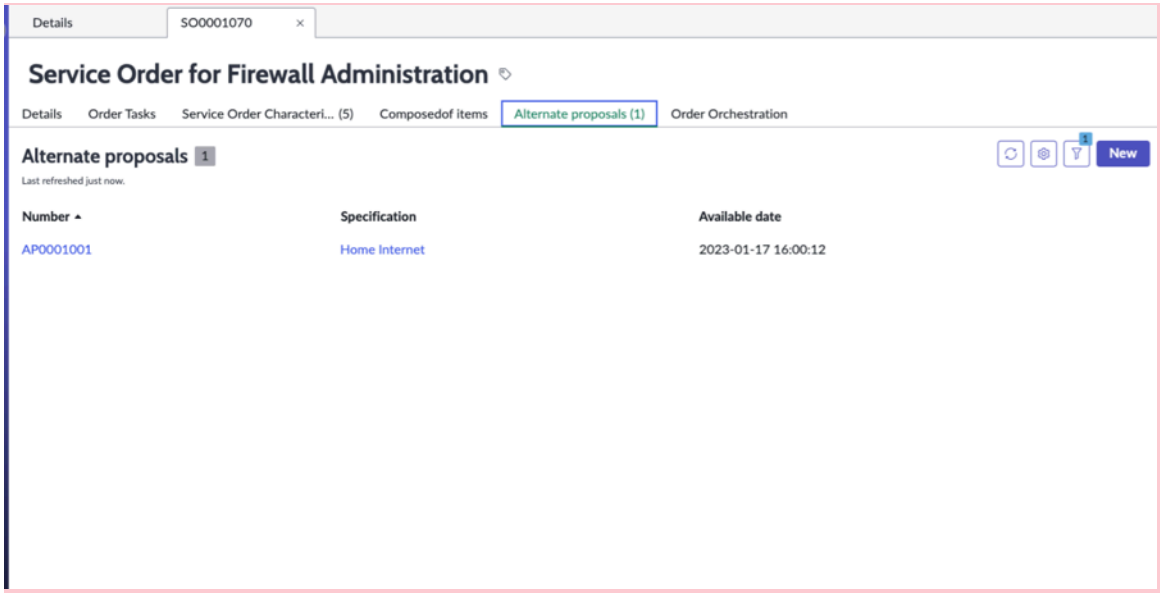
Qualifizierungsanforderungen können für eine Servicespezifikation mithilfe von Informationen aus dem vorhandenen Bestand erstellt werden. Wenn der angeforderte Service mit den angegebenen Merkmalen oder dem angegebenen Datum nicht verfügbar ist, kann ein alternativer Vorschlag bereitgestellt werden. Der alternative Vorschlag kann dem angeforderten ähneln oder der gleiche Service sein, aber an einem anderen Datum verfügbar.

Wenn Sie eine alternative Qualifizierungsanforderung erhalten und auf klicken **Auftrag Qualifizieren** Im Formular „Auftragspositionselement der obersten Ebene“ wird das Feld Ergebnis auf aktualisiert **Alternative** Und eine Liste alternativer Vorschläge sind in der zugehörigen Liste Alternative Vorschläge aufgeführt. Ein einzelner Serviceauftrag kann mehrere alternative Vorschläge haben. Diese Liste kann auch manuell vom Service Order Agent aktualisiert werden.

Hinweis:
Wenn Sie eine neue Qualifizierungsanforderung initiieren und einen alternativen Vorschlag für einen Serviceauftrag erhalten, werden alle vorhandenen alternativen Vorschlagseinträge gelöscht, bevor neue Einträge erstellt werden.

Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** , Klicken Sie auf einen Serviceauftrag mit dem Erfüllungstyp als **Qualifizieren** Und wählen Sie aus **Alternative Vorschläge** Registerkarte.

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



Klicken Sie auf den Link Nummer, um den alternativen Vorschlag anzuzeigen. Enthält die folgenden Informationen:

Feldname	Beschreibung
Anzahl	Nummer des alternativen Vorschlags.
Domänenauftrag	Der Domänenauftrag, für den der alternative Vorschlag erstellt wird.
Spezifikation	Die alternative Servicespezifikation, die vorgeschlagen wurde.
Verfügbares Datum	Das Datum, an dem der alternative Vorschlag verfügbar ist.
Bestellmerkmale	Die Spezifikationsmerkmale (im JSON-Format), die als Teil des alternativen Vorschlags in der Antwort des Bestandssystems bereitgestellt werden.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen

Service Order Management (SOM) ist eine Domäne des Auftragsmanagements, die für den End-to-End-Lebenszyklus von Serviceanfragen verantwortlich ist. Erfahren Sie, wie Serviceaufträge erfasst werden Auftragsmanagement, Und wie Ihre Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter sie überprüfen, orchestrieren und erfüllen.

Serviceauftrags-Erfassung

Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services oder für die Post-Sales-Anforderungen für die Services, die für aktiviert und an Kunden zu früheren Daten geliefert wurden. Mit diesem Prozess stellen Sie sicher, dass Serviceaufträge während des gesamten Erfüllungsprozesses korrekt und effizient bearbeitet werden.

Die meisten Serviceaufträge, die Sie verarbeiten, werden über die API „Serviceauftrag öffnen“ aus Kundenauftragsmanagementsystemen von Drittparteien erfasst. Die API „Serviceauftrag öffnen“ ist ein ServiceNow Implementierung der Spezifikation der offenen API „TM Forum TMF641 Servicebestellung“. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceauftrag – API öffnen .

Automatische Übersetzung

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

Direkte Eingabe für Serviceauftrag

Sie können die Auftragserfassung auch nach Bedarf verwenden, um Serviceaufträge direkt in einzugeben ServiceNow AI Platform. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceveränderungen oder -Unterbrechungen.

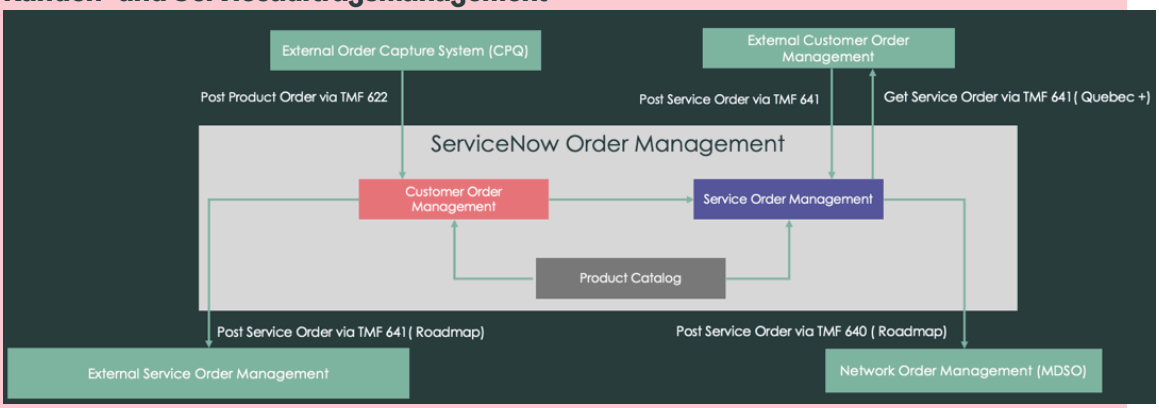
Generierung von Serviceauftrags-Datensätzen nach der Erfassung

Wenn Sie einen Serviceauftrag erfassen oder direkt eingeben, wird ein Serviceauftragsdatensatz in generiert ServiceNow AI Platform Dient zum Verwalten der Erfüllung von Serviceaufträgen. Es sind mindestens eine Serviceauftrags-Position zugeordnet, die einen Service und die Aktion (Hinzufügen, Ändern oder Trennen) beschreiben, die für den Service erforderlich ist. Die Serviceauftrags-Position besteht auch aus folgenden Elementen:

- Die Details der Services, die hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht werden.
- Für „neue Serviceaktivierungen hinzufügen“ die Details der Servicespezifikation, einschließlich der erforderlichen Merkmale und Merkmalswerte.
- Für Serviceaufträge „Change“ und „Trennen“ die Details des Servicebestands, den Sie aktualisieren oder trennen.
- Der Standort und zugehörige Informationen, z. B. die Kundenkontaktdetails.

Das folgende Diagramm vermittelt Ihnen ein Verständnis dafür, wie sich das Serviceauftragsmanagement auf externe Erfassungssysteme bezieht.

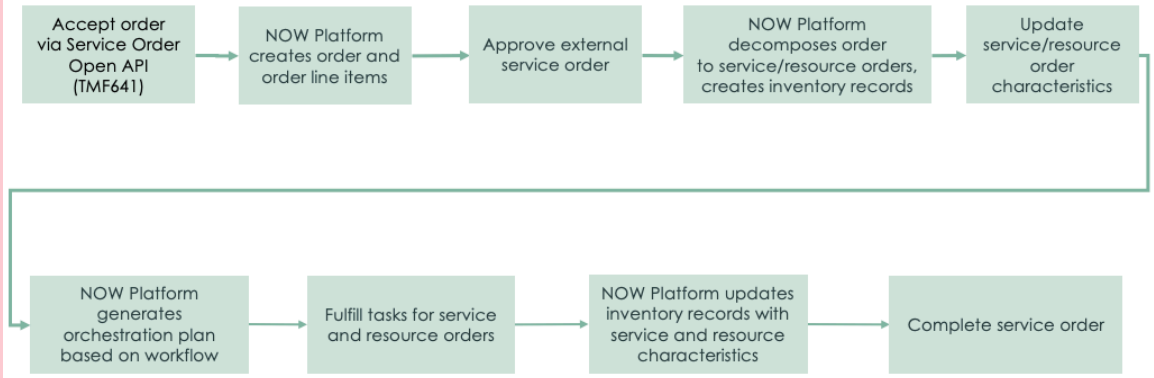
Kunden- und Serviceauftragsmanagement



Das folgende Diagramm vermittelt Ihnen ein Verständnis dafür, welche Verarbeitung bei der Erfassung eines Serviceauftrags stattfindet. Der Verarbeitungsflow für Serviceaufträge ähnelt dem für Kundenaufträge, weist jedoch einige Unterschiede auf, die Sie in diesem Abschnitt kennenlernen.

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

Beispiel für einen Workflow zur Erfüllung eines Serviceauftrags



Überprüfung, Genehmigung und Aufgliederung des Serviceauftrags

Nachdem Sie einen Serviceauftrag erfasst haben, wählt der Serviceauftragsmanager ihn im Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ in der Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs aus. Der Serviceauftrags-Manager überprüft den Serviceauftrag, die Serviceauftrags-Positionen und die Auftragsmerkmale und genehmigt den Serviceauftrag oder lehnt ihn ab.

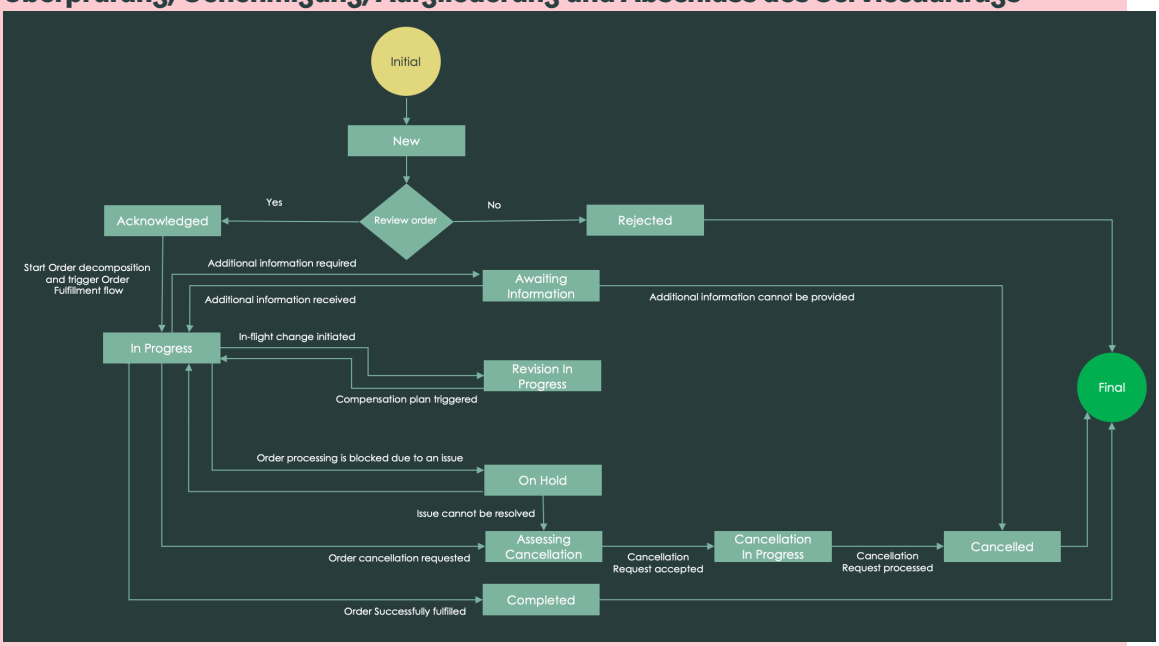
Hinweis:

Zur Verarbeitung von Serviceaufträgen verwendet der Serviceauftrags-Manager dieselben Formulare, die für die Verwaltung von Kundenaufträgen verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen des Serviceauftragsmanagements und dem Genehmigungsprozess finden Sie unter:

- Zuweisen von Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen für Auftragsmanagement
- Serviceaufträge werden auf Erfüllung überprüft
- Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess zur Überprüfung, Genehmigung, Aufgliederung und Fertigstellung von Serviceaufträgen.

Überprüfung, Genehmigung, Aufgliederung und Abschluss des Serviceauftrags



Automatische Übersetzung

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

Wenn der Serviceauftrags-Manager einen Serviceauftrag ablehnt, da die Daten falsch oder ungültig sind, geschieht Folgendes:

- Der Status des Serviceauftrags ändert sich in „abgelehnt“.
- Der Serviceauftrag erfordert möglicherweise mehrere Änderungen vom Serviceauftrags-Manager, um ihn wieder in den normalen Status zu versetzen.

Wenn der Serviceauftragsmanager einen Serviceauftrag genehmigt, wird der folgende Prozess ausgeführt:

- Die **Status** Das Feld ändert sich in „in Bearbeitung“.
- Die Zerlegung des Serviceauftrags erfolgt als Nächstes. Die Aufgliederung basiert auf der Servicespezifikation, den Spezifikationsbeziehungen und den Aufgliederungsregeln im Katalog. Dieser Prozess erstellt alle erforderlichen Service- und Ressourcenaufträge für jede genehmigte Serviceauftrags-Position und löst dann den Auftragserfüllungs-Workflow für jeden Domänenauftrag aus.
- Weitere Informationen finden Sie unter:
  - Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
  - Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen
  - Aufgliederung des Serviceauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Unterschiede zwischen Serviceaufträgen vor und nach der Genehmigung

Wie Kundenaufträge haben erfasste Serviceaufträge auch eine ID mit dem Präfix ORD(nnn). Die **Auftragskategorie** Das Feld in den Auftragsformularen gibt an, ob der Auftrag für gilt **Produkt** (Ein Kundenauftrag) oder **Service** (Ein Serviceauftrag). Mit diesen Bezeichnungen können Sie den Typ der Bestellung identifizieren.

Wenn Sie einen erfassten Serviceauftrag zur Erfüllung genehmigen, generiert der Aufschlüsselungsprozess nach der Genehmigung umsetzbare Serviceaufträge und Ressourcenaufträge. Möglicherweise sehen Sie einen einzelnen Serviceauftrag, mehrere Serviceaufträge und Ressourcenaufträge, die Ihrem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.

- Serviceaufträge mit dem Präfix SO(nnn) werden als Domänenaufträge bezeichnet. Diese Aufträge und die zugehörigen Ressourcenaufträge mit dem Präfix RO(nnnn) müssen erfüllt werden, um die Serviceauftrags-Positionen in den erfassten Serviceaufträgen abzuschließen.
- Der Ressourcenauftrag verwaltet die Ressourcen, die zum Erfüllen der vom Kunden angeforderten Services erforderlich sind.
- Diese Domänenaufträge verwalten die Erfüllung der angeforderten Serviceaufträge.

Weitere Informationen finden Sie unter Aufgliederung des Serviceauftrags nach Genehmigung der Erfüllung.

Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben

Nach Abschluss des Aufschlüsselungsprozesses werden Auftragsaufgaben einem Serviceauftrags-Mitarbeiter zugewiesen, der die Aufgaben durcharbeitet und den Serviceauftrag aktualisiert. Wenn noch Auftragsaufgaben vorhanden sind, die nicht abgeschlossen werden können, können Sie Ausfalldatensätze für die Nachverfolgung und weitere Forschung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

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

Nachdem alle Erfüllungsaufgaben abgeschlossen sind, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Die **Status** Das Feld für den Serviceauftrag ist auf „Abgeschlossen“ festgelegt.
- Die **Status** Das Feld für jede einzelne Serviceauftrags-Position wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt.
- Der Datensatz für verkaufte Produkte wird mit dem Status „aktiv“ für Serviceaufträge vom Typ „Hinzufügen“ oder „Inaktiv“ für Serviceaufträge vom Typ „Trennen“ aktualisiert.
- Alle Merkmale der Service- und Ressourcenspezifikationen werden in der Tabelle „Produktmerkmale“ [sn_ind_tmt_orm_Product_characteristics] aktualisiert.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement konfigurieren
[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceveränderungen oder -Unterbrechungen

Mit der Auftragserfassung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Serviceaufträge mit mehreren Standorten direkt im Namen Ihrer Kunden mit einem oder mehreren Services eingeben. Sie können Service-Change-Anforderungen auch manuell erstellen und Aufträge in trennen ServiceNow AI Platform. Auftragserfassung wird in unterstützt San Diego Release und spätere Releases.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen von Kunden-(Produkt-)Bestellungen in der Auftragserfassung finden Sie unter Erstellen, Ändern und Stornieren manueller Produktaufträge.

Wann die Auftragserfassung für eine direkte Serviceauftragseingabe verwendet werden soll

Die meisten Serviceaufträge, die Sie in verarbeiten ServiceNow AI Platform Werden automatisch aus Auftragsmanagementsystemen von Drittparteien über die API „Serviceauftrag offen“ (TMF641) erfasst.

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können die Auftragserfassung verwenden, um manuelle Serviceaufträge mit zusätzlichen Services zu erstellen, die während der Auftragserfüllung als Kundenbedürfnisse identifiziert wurden. Sie können auch Aufträge erstellen, um Services zu ändern oder zu trennen. Wenn Sie einen manuellen Serviceauftrag erstellen, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

1. Sie wählen die Servicespezifikationen aus, konfigurieren sie und führen dann vor der Übermittlung Prüfungen durch.
2. Wenn Sie den Serviceauftrag übermitteln, wird ServiceNow AI Platform Erstellt einen Serviceauftragsdatensatz, um die Auftragserfüllung zu verwalten. Einem Serviceauftrag sind mindestens eine Auftragsposition zugeordnet, die die durchgeführten Services beschreiben.
3. Um einen Serviceauftrag nach der Übermittlung zu überprüfen oder zu ändern, verwenden Sie dieselben Verfahren, die Sie für alle anderen Aufträge verwenden,

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

unabhängig von ihrer Herkunft. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaufträge werden auf Erfüllung überprüft.

4. Nachdem die Servicemanager ihre Auftragsüberprüfung abgeschlossen haben, können sie den Auftrag zur Erfüllung durch Service Desk-Mitarbeiter genehmigen (oder ablehnen). Weitere Informationen zur Überprüfung und Erfüllung von Serviceaufträgen unabhängig von ihrer Herkunft finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Bestellung eines neuen Service

Verwenden Sie als Anbieter die Auftragserfassung, um einen Serviceauftrag in zu erstellen ServiceNow AI Platform Für Ihre Kunden oder internen Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, bevor Sie die Auftragserfassung verwenden:

1. Weisen Sie Ihren Anwendern die Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zu.
2. Definieren und veröffentlichen Sie Ihre kundenorientierten Servicespezifikationen.
3. Konfigurieren Sie die Auftragserfüllung.

Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Auftragsmanagement Für Service Provider.

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So wird ein Serviceauftrag erstellt:

1. Wählen Sie im Formular „Auftrag erstellen“ die aus **Service** Auftragstyp und wählen Sie dann einen Kundenaccount und einen Kontakt aus.
2. Im Formular „Service auswählen“ wählen Sie eine oder mehrere Servicespezifikationen und Zielstandorte für den Serviceauftrag aus.
3. Im Formular „Service konfigurieren“ konfigurieren Sie die einzelnen Serviceauftragspositionen, wenden diese Servicekonfigurationen auf einen oder mehrere Standorte an und konfigurieren dann die Konfigurationen des bestellten Service nach Standort.
4. Im Formular „Auftrag überprüfen“ überprüfen Sie den Serviceauftrag und übermitteln ihn.
5. Ein Servicemanager kann es jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

Wenn Sie einen Serviceauftrag direkt eingeben, wird ein Serviceauftragsdatensatz in erstellt ServiceNow AI Platform Dient zum Verwalten der Erfüllung des Serviceauftrags. Einem Serviceauftrag sind mindestens eine Auftragsposition zugeordnet, die die durchgeführten Services beschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Greifen Sie über auf die Auftragserfassung zu **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte.

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

3. Je nachdem, ob Sie einen Auftrag für einen vorhandenen Kundenaccount erstellen oder zuerst einen Kundenaccount erstellen, bevor Sie den Auftrag erstellen, können Sie eine der folgenden Aktionen auswählen.

4. Wenn das Dialogfeld „Reihenfolgetyp auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie aus **Bestellen Sie einen neuen Service** Und klicken Sie auf **Erstellen** .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Kundenaccount und den Kontakt aus

Wählen Sie den Kundenaccount und die Kontaktinformationen für den Auftrag als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen eines Kundenauftrags aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neuer Serviceauftrag: Formular „Auftrag erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts. Wählen Sie den Account aus, für den Sie den Serviceauftrag erstellen. Um die Kundenliste zu filtern und einen bestimmten Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Serviceauftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen bestimmten Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
Die ServiceNow AI Platform Erstellt einen Serviceauftrags-Datensatz mit dem Status „Entwurf“, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den auftragsstatus finden Sie unter serviceauftragsstatus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Standorte und Servicespezifikationen für den Serviceauftrag aus

Wählen Sie die Zielstandorte und Servicespezifikationen als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen eines Serviceauftrags aus. Sie wählen die Zielstandorte des Kunden aus und fügen dann die Spezifikationen für die Services hinzu, die Sie am angegebenen Kundenstandort ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

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

Prozedur

1. Wenn das Dialogfeld „mindestens einen Standort auswählen“ in „Spezifikationen auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie den Zielstandort oder die Zielstandorte aus, an dem Sie die kundenorientierten Services ausführen.

Hinweis:
Um auf das Dialogfeld „mindestens einen Standort auswählen“ zuzugreifen, klicken Sie alternativ im Bereich „Standorte“ auf **Standort Hinzufügen** .

   a. Platzieren Sie Ihren Cursor in **Standorte** Klicken Sie auf das Feld, und wählen Sie dann einen Standort aus. Die verfügbaren Adressauswahlen stammen aus dem Kundenaccount, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Kundenadressliste zu filtern und einen bestimmten Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
   b. Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus.
   c. Klicken Sie auf, um einen ausgewählten Standort zu entfernen **X** .
   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die ausgewählten Zielstandorte für den Auftrag werden im Bereich Standorte angezeigt. Um einen weiteren Standort hinzuzufügen oder einen zuvor ausgewählten Standort zu löschen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

2. Wählen Sie im Bereich Standorte den Standort aus, an den Sie eine Servicespezifikation liefern möchten, und fügen Sie dann den Standortkontakt, die Servicespezifikationen und die Bestellmengen für den Standort hinzu:
   a. Geben Sie im Abschnitt Standortkontakt den Vornamen, Nachnamen, die E-Mail-Adresse und die Mobiltelefonnummer für die Kontaktperson für den ausgewählten Standort ein.
   b. Führen Sie im Abschnitt Spezifikationen des Bereichs Produkte auswählen für den ausgewählten Standort die folgenden Aktionen aus:
      - Wählen Sie die Spezifikationen für die Services aus, die Sie am Standort ausführen.
      - Geben Sie eine Bestellmenge für jede der Servicespezifikationen ein.

Wählen Sie Spezifikationen – Spezifikationen Aus

Feld	Beschreibung
Spezifikationen *	Veröffentlichte Spezifikation für den Service, den der Kunde anfordert, dass er am ausgewählten Zielstandort ausgeführt werden soll. Beispiele können Installations-, Konfigurations- und Reparaturservices sein. Sie können mehrere Servicespezifikationen für jeden ausgewählten Standort auswählen: i. Wählen Sie eine Servicespezifikation aus der Liste der veröffentlichten kundenorientierten Servicespezifikationen aus. Um die Liste der Servicespezifikationen zu filtern und eine Servicespezifikation zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Produktnamens ein. ii. Um eine andere Servicespezifikation auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann eine andere aus. **iii.** Klicken Sie auf, um eine Auswahl zu entfernen **X** .
Menge*	Menge des Produkts, das der Kunde am ausgewählten Standort bestellt. Die Standardmenge ist 1. Um einen Standort zu löschen, wählen Sie den Standort aus, und klicken Sie dann auf das Symbol „Standort löschen“ ( ).

c. Klicken Sie auf, um eine weitere Servicespezifikation für diesen Standort hinzuzufügen **Fügen Sie Spezifikationen Hinzu** , Und wiederholen Sie den Prozess zur Auswahl einer Servicespezifikation und Eingabe einer Bestellmenge.

3. Wenn Sie mit dem Hinzufügen der Servicespezifikationen für alle Standorte fertig sind, klicken Sie auf **Konfigurieren Sie Elemente** .
Die ServiceNow AI Platform Erstellt Auftragspositionen für jeden Standort und ordnet sie dem Serviceauftrag zu. Wenn Sie beispielsweise drei Standorte und zwei Servicespezifikationen für jeden Standort ausgewählt haben, wird die ServiceNow AI Platform Erstellt eine Auftragsposition für jeden Standort. Jede Position enthält die Servicespezifikationen, die Sie für diesen Standort ausgewählt haben.

Nächste Maßnahme
Sie können die Merkmalswerte für jede ausgewählte Servicespezifikation basierend auf ihren Servicespezifikationsbeziehungen konfigurieren. Sie ändern die Merkmalswerte im Formular „Spezifikationen konfigurieren“.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails für den Serviceauftrag

Stellen Sie im Rahmen des nächsten Prozessschritts zum Erstellen eines Serviceauftrags sicher, dass alle Auftragspositionsdetails korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Details der Serviceauftrags-Positionselemente konfigurieren, die Bestellmerkmale für die Servicespezifikation ändern und Auftragspositionen nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie eine Servicespezifikation, ihre Merkmale und Merkmalswerte von einem Zielstandort an einen anderen Standort kopieren.

Jede Servicespezifikation verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Die Merkmale sind generisch, d. h. sie sind einer oder mehreren Servicespezifikationen zugeordnet. Verwenden Sie eine Merkmal- oder Merkmalsoption, um die Serviceattribute zu beschreiben.
- Für jeden bestellten Service können Sie die zugehörigen Merkmalsoptionsauswahlen konfigurieren und aktualisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

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

- Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionen (n) die zu konfigurierende Servicespezifikation aus.
   A Missing Info Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist und die Eingabe weiterer Details erfordert.

   Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Die häufigsten Fehler, die normalerweise darauf hindeuten, dass Sie einige fehlende Informationen wie eine Versandadresse oder Bestellmerkmale für die Auftragsposition eingeben müssen.

2. Um die allgemeinen Details für die ausgewählte Serviceauftrags-Position zu überprüfen, klicken Sie auf **Details** .

Neuer Serviceauftrag: Auftragsposition

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Servicespezifikation	Spezifikation für den Service, den der Kunde anfordert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Standort	Standort, an dem Sie den Service ausführen.
Bestellmenge	Bestellmenge für diese Auftragsposition. Sie können diese Menge nach Bedarf ändern.

3. Um die Merkmalsoptionen und -Werte für die Serviceauftrags-Position zu überprüfen, klicken Sie auf **Merkmale** .

Neuer Serviceauftrag: Merkmale

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist. Beispiele für Merkmale sind Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware, und Software.
Merkmalswert	Auswählbare Optionsfelder für die obligatorischen Merkmale, die der Servicespezifikation zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

Automatische Übersetzung

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

4. Dient zum Aktualisieren oder Eingeben von Werten für die Auswahl von Merkmalsoptionen mit **(Leer)** Indikatoren: Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Klicken Sie im Bereich Merkmale auf das Symbol Vorschau öffnen (ⓘ), die in den Detailspalten links neben der Spalte angezeigt wird, die Sie aktualisieren möchten.

   b. Ein Fenster „Bestellmerkmale“ mit den folgenden Informationen wird angezeigt.

Feld	Beschreibung
Merkmal *	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist.
Merkmalswert	Werttextfeld, in das Sie die Wertinformationen für das Merkmal eingeben können, das Sie aktualisieren. ▪ Verwenden Sie diese Felder nur, wenn  Die Nachricht wird im Bereich Auftragspositionen (n) angezeigt. Dieses Feld gibt an, dass eine Auftragsposition unvollständig ist, und erfordert die Eingabe weiterer Details. ▪ Beispielsweise können Sie für einen Installationsservice die Telefonnummer des Kunden eingeben.

   c. Klicken Sie nach dem Überprüfen und Aktualisieren der Merkmalsoptionen und -Werte auf **Aktualisieren** .

5. Um die Merkmalswerte für eine Spezifikation von einem Zielstandort an einen anderen Standort oder von einer Servicespezifikation in eine andere Spezifikation zu kopieren, führen Sie die folgenden Aktionen aus.

   Angenommen, Sie haben ein Premium SD-WAN-Angebot für den Santa Clara-Standort des Kunden verkauft und möchten es auch für den San Francisco-Standort des Kunden verkaufen.

   a. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionen (n) die Servicespezifikation aus, die Sie klonen möchten. In diesem Beispiel wäre dies die Servicespezifikation für den Santa Clara-Standort, von dem Sie kopieren.

   b. Klicken Sie Auf **Details** Um zum Bereich „Details – Auftragspositionselement“ zurückzukehren.

   c. In **Spezifikation** Klicken Sie auf das Symbol „Konfiguration der Auftragspositionselemente kopieren“ (⧉).

   d. Das Fenster Standorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen wird mit den Informationen in der folgenden Tabelle angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Standorts, von dem Sie eine Servicekonfiguration kopieren möchten.
Servicespezifikation *	Name der Servicespezifikation, aus der Sie eine Servicekonfiguration kopieren möchten.
In Standorte Kopieren *	Namen der Standorte, in die Sie die Servicekonfiguration kopieren möchten. **i.** Klicken Sie auf **Standorte** Und wählen Sie dann einen Standort aus. **ii.** Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis Sie alle Zielstandorte auswählen.

e. Nachdem Sie die Option „an Standorte kopieren“ ausgewählt haben, klicken Sie auf **Kopieren** . Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist:



Dieser Prozess kopiert die Spezifikationshierarchie für die ausgewählte Servicespezifikation vom ausgewählten Standort an die angegebenen Kopierspeicherorte.

- Beispielsweise wird die Spezifikationshierarchie für den verwalteten Firewall-Service in Santa Clara an den ausgewählten Standort in San Francisco kopiert. Außerdem werden die zugehörigen Merkmalsoptionen und -Werte kopiert.
- Wenn am Zielstandort dieselben Spezifikationselemente vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -Werte kopiert.

6. Um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen, führen Sie die folgenden Aktionen aus.

7. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Serviceauftrags-Position abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

8. Beim Klicken auf **Überprüfen** Schaltfläche, werden die zugehörigen Elemente des Kundenauftrags validiert, und Sie werden zur Seite „Auftragsübermittlung“ weitergeleitet.

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

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Die ServiceNow AI Platform Zeigt die folgende Nachricht an: Bereitgestellte zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass für die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erforderlich ist und Sie mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren können.
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Die ServiceNow AI Platform Zeigt eine der folgenden Nachrichten an: ○ Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens ein zugehöriger Bestand/Auftragspositionselement ist nicht kompatibel. Geben Sie die richtigen Details zum abhängigen Bestand an, bevor Sie die zugehörigen Domänenaufträge schließen. ○ Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens ein zugehöriges Element ist erforderlich. Geben Sie die zugehörigen Bestandsdetails an, bevor Sie die zugehörigen Domänenaufträge schließen. Diese Nachricht bestätigt, dass die Bestellinformationen zusätzliche Details für ihre Aufgliederung erfordern. Sie können die erforderlichen Informationen angeben, um mit dem nächsten Prozess der Auftragserfüllung fortzufahren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und übermitteln Sie den Serviceauftrag

Überprüfen Sie alle Serviceauftragspositionen als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen eines Kundenauftrags. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und -Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

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

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „neuer Serviceauftrag“ die allgemeinen Details für die Serviceauftrags-Positionen.

Formular „neuer Serviceauftrag“

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftrags-Positionsnummer.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine bestimmte Serviceauftrags-Position zu aktualisieren:
   a. Klicken Sie auf das Symbol Vorschau öffnen (ⓘ) Links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Rechts wird ein Bereich mit geöffnet **Detail** Und **Aktivität** Registerkarten.
   b. In **Details** Geben Sie die Auftragspositionsinformationen nach Bedarf ein. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren** Dient zum Aktualisieren der Auftragspositionsdetails.
   c. In **Aktivität** Geben Sie einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftrags-Position ein:
      - Text, den Sie in eingeben **Kommentare** Der Block kann von jedem angezeigt werden, einschließlich Ihres Kunden.
      - Text, den Sie in eingeben **Arbeitsnotizen (privat)** Der Block kann nur von Ihrem internen Personal angezeigt werden.
   d. Wenn Sie mit der Eingabe von Kommentaren oder privaten Arbeitsnotizen fertig sind, klicken Sie auf **Kommentare Veröffentlichen** .
3. Klicken Sie auf, um sie zur Erfüllungsgenehmigung zu übermitteln **Auftrag Übermitteln** .
4. Wenn die Bestätigungsnachricht „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, klicken Sie auf **OK** .

Ergebnisse

Wenn Sie den Serviceauftrag offiziell übermitteln, ändert sich sein Status von Entwurf in Neu. Ein Servicemanager kann es jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ändern Sie einen Serviceauftrags-Bestandsdatensatz

Erfahren Sie als Anbieter, wie Sie einen Serviceauftrags-Bestandsdatensatz im ändern ServiceNow AI Platform Für Ihre Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

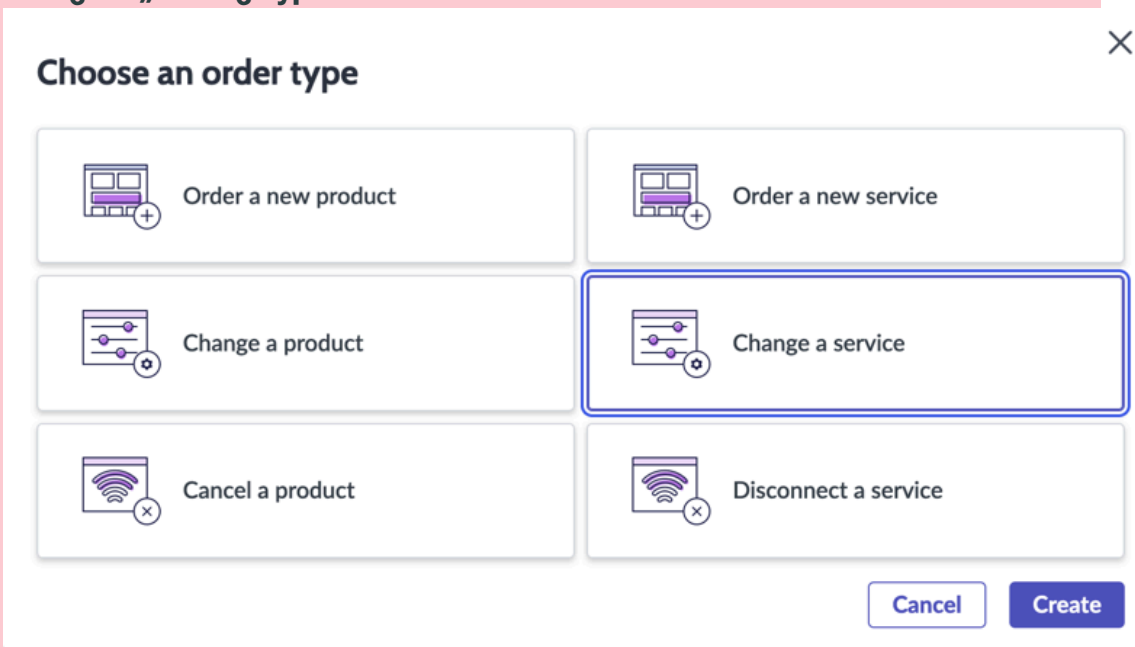
Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen Serviceauftrags-Bestandsdatensatz für einen vorhandenen Kundenaccount zu ändern:
   a. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), klicken Sie auf **Serviceaufträge** .
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle** Oder klicken Sie auf, um einen Auftrag auszuwählen **Öffnen** .
   c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld „Reihenfolgetyp auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie aus **Ändern Sie einen Service** Und klicken Sie auf **Erstellen** .

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“



[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden als ersten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Service-Change: Formular „Auftrag erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Serviceauftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Ergebnisse

Die ServiceNow AI Platform Erstellt einen Serviceauftrags-Datensatz mit dem Status „Entwurf“, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den auftragsstatus finden Sie unter serviceauftragsstatus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zum Formular „Service auswählen“ wechseln, wird ServiceNow AI Platform Zeigt eine Liste der aktiven Servicebestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort Ihres Kundenaccounts. Sie können die Servicebestände auswählen, indem Sie auf das Erweiterungssymbol (klicken) Oder das Symbol „Reduzieren“ ( ) In der Inhaltsstruktur. Wenn die Liste der Servicebestände lang ist, können Sie die Liste durchsuchen, indem Sie durch die Seiten klicken.

Sie können einen Filter verwenden, um die Servicebestände zu finden, die Sie für Ihren Kunden ändern werden. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand enthält alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und erfolgreich von Ihnen erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Servicebestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus, und klicken Sie dann auf **Wählen Sie Aus** .
   Um alle Servicebestände auszuwählen, die auf jeder Seite verfügbar sind, klicken Sie auf **Wählen Sie alle aus** Und klicken Sie dann auf **Wählen Sie Aus** .

Automatische Übersetzung

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

Klicken Sie auf , um die gesamte Liste der Servicebestände auszuwählen **Wählen Sie alle aus** Auf allen Seiten in der Inhaltsstruktur.

Hinweis:
Informationen zur Auswahl von Serviceartikeln mithilfe eines Filters finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

2. Klicken Sie im Bereich „alle auswählen“ auf die Servicebestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf **Wählen Sie Aus** .
Wenn Sie die Auswahl aus Servicebeständen entfernen möchten, platzieren Sie Ihren Cursor an einer beliebigen Stelle im Serviceauftragsbestand, und klicken Sie auf **Heben Sie Die Auswahl Auf** .

   Wenn Sie die Auswahl aus allen Servicebeständen entfernen möchten, wählen Sie aus **Zurücksetzen** Und klicken Sie auf **Ja** .

3. Überprüfen Sie im Bereich „Serviceartikel-Informationen“ die Auftragsdetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren** .

Nächste Maßnahme
Sie können die Merkmalswerte für jede Servicespezifikation basierend auf ihren Servicespezifikationsbeziehungen konfigurieren. Sie ändern die Merkmalswerte im Formular „Spezifikationen konfigurieren“.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Suchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an

Suchen und zeigen Sie die Servicebestandsdatensätze Ihrer Kunden schneller an, indem Sie einen Filter als nächsten Schritt im Prozess verwenden, um einen Serviceauftrags-Bestandsdatensatz zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Standorte** Feld und wählen Sie dann einen Standort aus.
Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, die Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und einen Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.
3. Klicken Sie auf, um einen Standort zu entfernen **X** .
4. Klicken Sie auf **Servicespezifikation** Feld und wählen Sie dann eine Servicespezifikation aus.

   Die verfügbaren Servicespezifikationen stammen aus dem ausgewählten Serviceangebot, das auf dem Kundenauftrag basiert.

   Nachdem Sie die Servicespezifikation ausgewählt haben, können Sie einen Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Klicken Sie auf, um die Merkmale und Werte hinzuzufügen **Fügen Sie Merkmale hinzu** Und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

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

a. Klicken Sie auf **Merkmal** Feld und wählen Sie dann ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

b. Klicken Sie auf **Werte** Feld und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

- Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie Ihre Maus rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
- Klicken Sie auf, um einen Wert zu entfernen **X** .

Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

5. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse
Der gefilterte Servicebestand wird im Bereich „alle auswählen“ angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Details der Auftragspositionen

Überprüfen Sie, ob alle Details der Auftragspositionselemente korrekt sind und abgeschlossen sind, als nächster Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Servicebestandsdatensatz ändern, wird die ServiceNow AI Platform Erstellt die Auftragspositionen aus den von Ihnen definierten Spezifikationen. In einem Change-Serviceauftragsbestand werden die Auftragspositionen nur für Ihre ausgewählten Servicebestände erstellt. Wenn Sie Bestände auswählen, bei denen es sich um übergeordnete Artikel der obersten Ordnung handelt, werden die Auftragspositionen nur für die übergeordneten Artikel erstellt, nicht für die untergeordneten Auftragspositionen.

Angenommen, Ihr Kunde möchte die Services für die Firewall-Administration und den Service zur Verhinderung von Bedrohungen und Angriffen ändern. Nachdem Sie diese Servicebestände ausgewählt haben, wird die ServiceNow AI Platform Erstellt zwei Auftragspositionen für diesen Change-Serviceauftrag, eine für die Firewall-Administration und eine für den Service zur Verhinderung von Bedrohungen und Angriffen. Wenn Sie den verwalteten Firewall-Service-Bestand auswählen, bei dem es sich um das übergeordnete Bestellelement handelt, wird nur eine Auftragsposition erstellt.

Sie können die Details für eine Serviceauftrags-Position konfigurieren, die Bestellmerkmale für eine Servicespezifikation ändern und Auftragspositionen nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie eine Servicespezifikation, ihre Merkmale und Merkmalswerte von einem Zielstandort an einen anderen Standort kopieren.

Jede Servicespezifikation verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

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

- Die Merkmale sind generisch, d. h. sie sind einer oder mehreren Servicespezifikationen zugeordnet. Verwenden Sie eine Merkmal- oder Merkmalsoption, um die Serviceattribute zu beschreiben.
- Für jeden bestellten Service können Sie die zugehörigen Merkmalsoptionsauswahlen konfigurieren und aktualisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionen (n) die Servicespezifikation aus, die Sie konfigurieren möchten. A Missing Info Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist und erfordert, dass Sie weitere Details eingeben müssen.

   Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Ein häufiger Fehler bezieht sich auf das Ausfüllen einiger fehlender Informationen, z. B. eine Versandadresse oder Bestellmerkmale, für die Auftragsposition.

2. Um die allgemeinen Details für die ausgewählte Serviceauftrags-Position zu überprüfen, klicken Sie auf **Details** .

Service-Change – Details – Registerkarte „Auftragsposition“

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Servicespezifikation	Spezifikation für den Service, den der Kunde ändern möchte. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Standort	Standort des Serviceauftragsbestands, den Sie ändern möchten.

3. Um die Merkmalsoptionen und -Werte für die Serviceauftrags-Position zu überprüfen, klicken Sie auf **Merkmale** .

Service-Change: Registerkarte „Merkmale“

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist. Beispiele für Merkmale sind Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware, und Software.
Merkmalswert	Auswählbare Optionsfelder für die obligatorischen Merkmale, die der

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

Feld	Beschreibung
	Servicespezifikation zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

4. Dient zum Aktualisieren oder Eingeben von Werten für die Auswahl von Merkmalsoptionen mit **(Leer)** Indikatoren: Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Klicken Sie im Bereich Merkmale auf das Symbol Vorschau öffnen ( ), die in den Detailspalten angezeigt wird.

   b. Wenn das Fenster Bestellmerkmale angezeigt wird, füllen Sie die Felder aus:

Feld	Beschreibung
Merkmal*	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist.
Merkmalswert	Werttextfeld, in das Sie die Wertinformationen für das Merkmal eingeben können, das Sie aktualisieren. ▪ Verwenden Sie diese Felder nur, wenn  Die Nachricht wird im Bereich Auftragspositionen (n) angezeigt. Dieses Feld gibt an, dass eine Auftragsposition unvollständig ist, und erfordert die Eingabe weiterer Details. ▪ Beispielsweise können Sie für einen Installationsservice die Telefonnummer des Kunden eingeben.

   c. Klicken Sie nach dem Überprüfen und Aktualisieren der Merkmalsoptionen und -Werte auf **Aktualisieren** .

5. Um die Merkmalswerte für eine Spezifikation von einem Zielstandort an einen anderen Standort oder von einer Servicespezifikation in eine andere Spezifikation zu kopieren, führen Sie die folgenden Aktionen aus.

   Angenommen, Sie haben ein Premium SD-WAN-Angebot für den Santa Clara-Standort des Kunden verkauft und möchten es auch für den San Francisco-Standort des Kunden verkaufen.

   a. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionen (n) die Servicespezifikation aus, die Sie klonen möchten. In diesem Beispiel wäre dies die Servicespezifikation für den Santa Clara-Standort, von dem Sie kopieren.

   b. Klicken Sie Auf **Details** Um zum Bereich „Details – Auftragspositionselement“ zurückzukehren.

   c. In **Spezifikation** Klicken Sie auf das Symbol „Konfiguration der Auftragspositionselemente kopieren“ ( ).

Automatische Übersetzung

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

d. Wenn das Fenster Standorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen angezeigt wird, füllen Sie die Felder aus.

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Standorts, von dem Sie eine Servicekonfiguration kopieren möchten.
Servicespezifikation *	Name der Servicespezifikation, aus der Sie eine Servicekonfiguration kopieren möchten.
In Standorte Kopieren *	Namen der Standorte, in die Sie die Servicekonfiguration kopieren möchten. **i.** Klicken Sie auf **Standorte** Und wählen Sie dann einen Standort aus. **ii.** Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis Sie alle Zielstandorte auswählen.

e. Klicken Sie auf **Kopieren**. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist:



Dieser Prozess kopiert die Spezifikationshierarchie für die ausgewählte Servicespezifikation vom ausgewählten Standort an die angegebenen Kopierspeicherorte.

- Beispielsweise wird die Spezifikationshierarchie für den verwalteten Firewall-Service in Santa Clara an den ausgewählten Standort in San Francisco kopiert. Außerdem werden die zugehörigen Merkmalsoptionen und -Werte kopiert.
- Wenn am Zielstandort dieselben Spezifikationspositionen vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -Werte kopiert.

6. Um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen, führen Sie die folgenden Aktionen aus.

7. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Serviceauftrags-Position abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Änderungsauftrag für den Servicebestand

Überprüfen Sie alle Serviceauftragspositionen als letzten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und -Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „neuer Serviceauftrag“ die allgemeinen Details für die Serviceauftrags-Positionen.

Formular „neuer Serviceauftrag“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer für die vom System zugewiesene Serviceauftrags-Position.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Serviceauftrags-Position zu aktualisieren:
   a. Klicken Sie auf das Symbol Vorschau öffnen (ⓘ) Neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Ein Bereich wird mit geöffnet **Detail** Und **Aktivität** Registerkarten.
   b. Auf der **Detail** Geben Sie die Auftragspositionsinformationen ein, und klicken Sie auf **Aktualisieren** .
   c. Auf der **Aktivität** Geben Sie einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftrags-Position ein:
      - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, einschließlich Ihres Kunden.
      - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen“ (privat) eingeben, kann nur von Ihrem internen Personal angezeigt werden.
   d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
3. Klicken Sie Auf **Auftrag Übermitteln** .
4. Wenn die Bestätigungsnachricht „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, klicken Sie auf **OK** .

Ergebnisse

Wenn Sie den Serviceauftrag offiziell übermitteln, ändert sich sein Status von Entwurf in Neu. Ein Servicemanager kann ihn jetzt überprüfen und für Changes genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Einen Service trennen

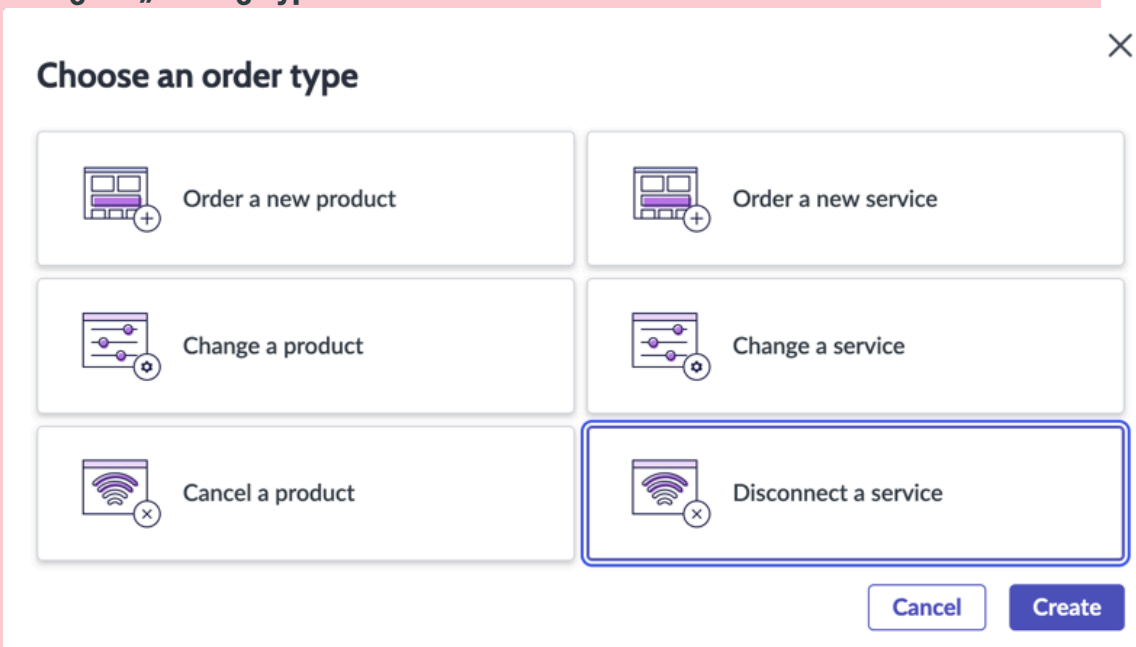
Trennen Sie als Anbieter einen Service oder Serviceauftrag im ServiceNow AI Platform Für Ihre Kunden. Beispielsweise möchten Sie Ihre aktuelle 4G-Konnektivität trennen, um sie auf 5G-Konnektivität zu aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen Serviceauftragsbestand für einen vorhandenen Kundenaccount zu stornieren:
   a. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), klicken Sie auf **Kundenaufträge** .
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle** Oder klicken Sie auf, um einen Auftrag auszuwählen **Öffnen** .
   c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld „Reihenfolgetyp auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie aus **Trennen Sie einen Service** Und klicken Sie auf **Erstellen** .

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“



[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie den Kundenaccount und die Kontaktinformationen als ersten Schritt im Prozess aus, um einen Service für Ihren Kunden zu trennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Servicestornierung: Formular „Bestellung erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Serviceauftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen bestimmten Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Ergebnisse

Die ServiceNow AI Platform Erstellt einen Serviceauftrags-Datensatz mit dem Status „Entwurf“, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den auftragsstatus finden Sie unter serviceauftragsstatus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand als nächsten Schritt im Prozess aus, um einen Service für Ihren Kunden zu trennen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zum Formular „Service auswählen“ wechseln, wird ServiceNow AI Platform Zeigt die Liste der aktiven Servicebestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort Ihres Kundenaccounts. Sie können die Servicebestände auswählen, indem Sie auf das Erweiterungssymbol (klicken) Oder das Symbol „Reduzieren“ ( ) In der Inhaltsstruktur. Wenn die Liste der Servicebestände lang ist, können Sie die Liste durchsuchen, indem Sie durch die Seiten klicken.

Sie können einen Filter verwenden, um die Servicebestände zu finden, die Sie für Ihren Kunden trennen. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand enthält alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und erfolgreich von Ihnen erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Servicebestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus, und klicken Sie dann auf **Wählen Sie Aus** .
   Um alle Servicebestände auszuwählen, die auf jeder Seite verfügbar sind, klicken Sie auf **Wählen Sie alle aus** Und klicken Sie dann auf **Wählen Sie Aus** .

Automatische Übersetzung

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

Klicken Sie auf , um die gesamte Liste der Servicebestände auszuwählen **Wählen Sie alle aus** Auf allen Seiten in der Inhaltsstruktur.

Hinweis:
Informationen zur Auswahl von Serviceartikeln mithilfe eines Filters finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

2. Klicken Sie im Bereich „alle auswählen“ auf die Servicebestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf **Wählen Sie Aus** .
Wenn Sie die Auswahl aus Servicebeständen entfernen möchten, platzieren Sie Ihren Cursor an einer beliebigen Stelle im Serviceauftragsbestand, und klicken Sie auf **Heben Sie Die Auswahl Auf** .

   Wenn Sie die Auswahl aus allen Servicebeständen entfernen möchten, wählen Sie aus **Zurücksetzen** Und klicken Sie auf **Ja** .

3. Überprüfen Sie im Bereich „Serviceartikel-Informationen“ die Auftragsdetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren** .

Nächste Maßnahme
Sie können die Merkmalswerte für jede ausgewählte Servicespezifikation basierend auf ihren Servicespezifikationsbeziehungen konfigurieren. Sie ändern die Merkmalswerte im Formular „Spezifikationen konfigurieren“.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Suchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an

Suchen und zeigen Sie die Datensätze Ihres Kunden für den Servicebestand schneller an, indem Sie einen Filter als nächsten Schritt im Prozess verwenden, um einen Service zu trennen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Standorte** Feld und wählen Sie dann einen Standort aus.
Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, die Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und einen Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Standort auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.
3. Klicken Sie auf, um einen Standort zu entfernen **X** .
4. In **Servicespezifikation** Feld eine Servicespezifikation auswählen.

   Die verfügbaren Servicespezifikationen stammen aus dem Serviceangebot, das auf dem Kundenauftrag basiert.

   Nachdem Sie die Servicespezifikation ausgewählt haben, können Sie einen Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Klicken Sie auf, um die Merkmale und Werte hinzuzufügen **Fügen Sie Merkmale hinzu** Und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

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

a. Klicken Sie auf **Merkmal** Und wählen Sie ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

b. Klicken Sie auf **Werte** Und wählen Sie einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

- Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie Ihren Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen Wert aus.
- Klicken Sie auf, um einen ausgewählten Wert zu entfernen **X** .

Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

5. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse
Der gefilterte Servicebestand wird im Bereich „alle auswählen“ angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Stornierungsauftrag für den Servicebestand

Überprüfen Sie alle Serviceauftragspositionen als letzten Schritt im Prozess zum Trennen eines Service. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Serviceauftragsbestand stornieren, wird die ServiceNow AI Platform Erstellt die Auftragspositionen aus den von Ihnen definierten Spezifikationen. Wenn Sie einen Serviceauftragsbestand stornieren möchten, werden die Auftragspositionen für die übergeordneten und die untergeordneten Auftragspositionen erstellt, wenn Ihre ausgewählten Bestände übergeordnete Artikel sind. Wenn Ihre ausgewählten Bestände untergeordnete Bestellelemente sind, werden die Auftragspositionen nur für die untergeordneten Artikel erstellt.

Beispielsweise fordert Ihr Kunde an, dass Sie den Service für den verwalteten Firewall-Service trennen. Nachdem Sie den Servicebestand ausgewählt haben, die ServiceNow AI Platform Erstellt vier Auftragspositionselemente für diesen Trennungsservice, eines für den verwalteten Firewall-Service und eines für jedes der drei untergeordneten Auftragselemente, z. B. Firewall-Administration, Threat and Intrusion Prevention Service, Firewall und DMZ. Wenn Sie einen der drei untergeordneten Bestände ausgewählt haben, wird nur eine Auftragsposition für den ausgewählten untergeordneten Bestand erstellt.

Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und -Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

Hinweis:
Für den Typ „Change“ und „Trennen“ von Kundenaufträgen wird die folgende Meldung angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Aktion „Ändern“ oder „Trennen“.

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

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Servicestornierung“ die allgemeinen Details für die Serviceauftragspositionen.

Servicestornierungsformular

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer für die vom System zugewiesene Serviceauftrags-Position.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Serviceauftrags-Position zu aktualisieren:
   a. Klicken Sie auf das Symbol Vorschau öffnen ( ) Links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Rechts wird ein Bereich mit geöffnet **Detail** Und **Aktivität** Registerkarten.
   b. In **Detail** Geben Sie die Auftragspositionsinformationen nach Bedarf ein. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren** Dient zum Aktualisieren der Auftragspositionsdetails.
   c. In **Aktivität** Geben Sie einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftrags-Position ein:
      - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, einschließlich Ihres Kunden.
      - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen“ (privat) eingeben, kann nur von Ihrem internen Personal angezeigt werden.
   d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
3. Klicken Sie Auf **Auftrag Übermitteln** .
4. Wenn die Bestätigungsnachricht „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, klicken Sie auf **OK** .

Ergebnisse

Wenn Sie den Serviceauftrag offiziell übermitteln, ändert sich sein Status von Entwurf in Neu. Ein Servicemanager kann es überprüfen und zum Abbruch genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Serviceaufträge werden auf Erfüllung überprüft

Erfahren Sie, wie Ihr Auftragserfüllungs-Manager Serviceaufträge mithilfe von auf Erfüllung überprüfen kann Auftragsmanagement Anwendung. Mit dieser Anwendung können Sie sicherstellen, dass Ihre Serviceaufträge ordnungsgemäß erfüllt werden.

Überprüfungs- und Genehmigungsaufgaben für Serviceaufträge

Nach ServiceNow AI Platform Erfasst einen Serviceauftrag, wählt der Serviceauftrags-Manager den Auftrag, die Positionen und die Merkmalsdaten aus, überprüft ihn und genehmigt ihn dann oder lehnt ihn ab. Erfahren Sie, wie dieser Prozess den Auftragserfüllungs-Flow auslöst und die erforderlichen Aufgaben zur Erfüllung des Serviceauftrags erstellt.

Automatische Übersetzung

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

Überprüfungs- und Genehmigungsaufgaben für Serviceaufträge

Aufgabe	Beschreibung
1. Wählen Sie einen Telekommunikationsserviceauftrag aus.	Überprüfen Sie die Account-, Kontakt- und Datumsdetails, um sicherzustellen, dass sie korrekt und vollständig sind. Sie können den Serviceauftrag auch überarbeiten oder stornieren.
2. Überprüfen Sie die Serviceauftragspositionen.	Stellen Sie für jede Auftragsposition sicher, dass **Standort** Das Feld ist in jeder Serviceauftrags-Position ordnungsgemäß ausgefüllt.
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für die Serviceauftrags-Position.	Stellen Sie sicher, dass alle zugehörigen Kundenkontaktinformationen für die ausgewählte Serviceauftragsposition korrekt sind.
4. Überprüfen Sie die Produktspezifikationen, die der Serviceauftrags-Position zugeordnet sind.	Aktualisieren Sie die Kundenposition nach Bedarf. Eine Produktspezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf Funktionsebene ein Produkt definieren können, das ein Anbieter an den Kunden verkauft.
5. Überprüfen Sie die Auftragsmerkmale für die Serviceauftrags-Position.	Stellen Sie sicher, dass die Auswahl des Kunden korrekt ist.
6. Nachdem Sie überzeugt sind, dass alle Auftragsdetails korrekt sind, genehmigen Sie den Serviceauftrag für die Erfüllungsverarbeitung.	Klicken Sie im Serviceauftragsformular auf **Genehmigen.** **Hinweis:** Wenn Sie und Ihr Enterprise-Kunde verwenden Service Bridge, Wird eine Nachricht angezeigt, die angibt, dass die Instanz des Kunden entsprechend aktualisiert wurde. Nur Serviceauftragsmanager mit zugewiesener Rolle [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] können Serviceaufträge genehmigen.
7. Führen Sie die Aufgaben aus, die für die Erfüllung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung erforderlich sind.	Stellen Sie sicher, dass der Serviceauftrag ordnungsgemäß erfüllt wird.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an

Überprüfen Sie die Account-, Kontakt-, Preis- und Datumsdetails für einen Telekommunikationsserviceauftrag, um sicherzustellen, dass er korrekt und vollständig ist. Sie können den Serviceauftrag auch überarbeiten oder stornieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:
>
> **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.
>
> Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

Wenn Ihnen die Rolle „Serviceauftragsmanager“ oder „Serviceauftragsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

a. Über das Symbol „Konfigurationsarbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Serviceaufträge** .

b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf , um alle Serviceaufträge anzuzeigen **Alle** .
- Um nur offene, nicht erfüllte Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

> **Hinweis:**
> Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Serviceauftragsdetails finden Sie unter Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.

c. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren und genehmigen möchten:

- Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
- Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie den zu überprüfenden Serviceauftrag aus, indem Sie auf die entsprechende Kachel klicken.

Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Felder des Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .

3. Überprüfen Sie im Kundenauftragsformular die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Serviceauftrag.

4. Um den Serviceauftrag zu überarbeiten oder zu stornieren, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

> **Hinweis:**
> Weitere Informationen zu Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung finden Sie unter Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen.

5. Nehmen Sie im Serviceauftrag die erforderlichen Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Speichern** .

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Serviceauftragsdetails werden überprüft

Überprüfen Sie den Account, den Kontakt, die Daten, die Einzelposten und die zugehörigen Details des ausgewählten Serviceauftrags, um sicherzustellen, dass alles korrekt und vollständig ist. Sie führen diese Aufgaben im gleichen Kundenauftragsformular aus, das Sie zum Überprüfen von Kundenaufträgen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Um den Serviceauftrag und die Datumsdetails für den gesamten Serviceauftrag zu überprüfen, klicken Sie auf **Details** .
   - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
   - Um die Bereiche Details, Verfassen, Aktivität und Anhänge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular und Aktivität anzeigen“ ( ) (Standard).
   - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Aktivität im Vollbildmodus anzeigen ( ).
2. Überprüfen Sie im Detailbereich die allgemeinen Details für den Serviceauftrag.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Abschnitt „Serviceauftragsfelder“ in Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .
3. Überprüfen Sie die verbleibenden Details für den Serviceauftrag.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Bereich „Kundenauftragsdetails“ im Abschnitt „weitere Serviceauftragsdetails“ in Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .
4. Überprüfen Sie die Einzelposten, Merkmale und Erfüllungsaufgaben für den Serviceauftrag.

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie die Auftragspositionen und zugehörigen Details	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag.
Überprüfen Sie die Bestellmerkmale	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Serviceauftrag.
Überprüfen Sie die Auftragserfüllungsaufgaben	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben.

5. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung des gesamten Serviceauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag

Überprüfen Sie die Einzelposten und die zugehörigen Details des ausgewählten Serviceauftrags, um sicherzustellen, dass alle Einzelposten und Details korrekt und vollständig sind. Die zugehörigen Details umfassen die Merkmale der Serviceauftrags-Positionselemente und Kontakte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Formulare Auftragsposition und Auftragsmerkmal zusammen verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie eine vorhandene Serviceauftrags-Position an.
- Zeigen Sie ein neues Merkmal einer Serviceauftrags-Position an, fügen Sie es hinzu, ändern Sie es oder löschen Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis:
   Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle „Serviceauftragsmanager“ oder „Serviceauftragsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Über das Symbol „Konfigurationsarbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Serviceaufträge** .

   b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Klicken Sie auf , um alle Serviceaufträge anzuzeigen **Alle** .
      - Um nur offene, nicht erfüllte Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

      Hinweis:
      Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Serviceauftragsdetails finden Sie unter Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.

   c. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren und genehmigen möchten:
      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
      - Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Klicken Sie im Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ auf die entsprechende Kachel, um den Serviceauftrag auszuwählen.

Automatische Übersetzung

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

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Felder des Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .

3. Nachdem Sie den Serviceauftrag im Kundenauftragsformular ausgewählt und geöffnet haben, klicken Sie auf **Auftragspositionen (n)** Zum Anzeigen der Details der Serviceauftrags-Positionselemente.
(n) stellt die Anzahl der Gesamtpositionen für den Serviceauftrag dar. Das Formular Auftragspositionen wird angezeigt.
4. In **Auftragsposition** Wählen Sie eine vorhandene Serviceauftrags-Position zur Überprüfung aus.
5. Überprüfen Sie im Formular die Details für die ausgewählte Serviceauftrags-Position.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Formular „Auftragspositionselement“ – Abschnitt „Einzelposten-Detailfelder“ in Auftragspositionsformulare (Serviceaufträge) in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien .

6. Klicken Sie auf , um Aktualisierungen zu speichern, die Sie an der Serviceauftrags-Position vorgenommen haben **Speichern** .

Nächste Maßnahme

Überprüfen und aktualisieren Sie bei Bedarf den zugehörigen Kontakt, die Bestellmerkmalwerte und die Auftragsaufgaben.

Hinweis:

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder für die Auftragsaufgaben ein automatisierter generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie **Ausfälle (n)** Registerkarte (wobei n die Anzahl der Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Kundenauftragsformular anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Serviceauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalsoptionswerte, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass die Auswahl des Kunden korrekt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicespezifikationen enthalten eine Reihe zugehöriger Merkmale und Merkmalsoptionen. Die Merkmale sind generisch und sind mindestens einer Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet. Jedes Merkmal hat einen bestimmten Eingabetyp (Kontrollkästchen, Liste, Anhang) und kann eine oder mehrere Merkmalsoptionen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung.

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

Prozedur

1. Um die Auftragsmerkmalswerte anzuzeigen, die einer Serviceauftrags-Position zugeordnet sind, suchen Sie die Serviceauftrags-Position, die Sie anzeigen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag.
2. Klicken Sie Auf **Bestellmerkmale (n)** , Wobei (n) die Anzahl der Servicemerkmale ist, die der ausgewählten Serviceauftrags-Position zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie im Formular die Merkmalswerte des Serviceauftrags, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Auftragsmerkmalwerte“.
4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Merkmale des Serviceauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontakte für eine Serviceauftrags-Position

Überprüfen und aktualisieren Sie die aktuellen Kontaktinformationen Ihres Kunden, die einer Serviceauftrags-Position zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass die Informationen Ihres Kunden immer korrekt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kundenkontakte auch nach Bedarf hinzufügen, ändern oder löschen.

Prozedur

1. Um die Kundenkontakte anzuzeigen, die derzeit einer Serviceauftrags-Position zugeordnet sind, suchen Sie die Serviceauftrags-Position, die Sie anzeigen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag.
2. Klicken Sie Auf **Auftragspositionselementkontakte** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Auftragspositionselementkontakte“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kundenkontakts.
Nachname	Nachname des Kundenkontakts.
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer für den Kundenkontakt.
E-Mail	E-Mail-Adresse für den Kundenkontakt.

Automatische Übersetzung

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

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Kundenkontakt für einen Serviceauftrag hinzuzufügen oder zu löschen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen

Erfahren Sie, wie Ihre Organisation die Erfüllung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung durchführen kann. Mit dieser Anwendung können Sie sicherstellen, dass Ihre Serviceaufträge ordnungsgemäß erfüllt werden.

Ihr Serviceauftragsmanager und der Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter müssen die in der folgenden Tabelle beschriebenen Genehmigungs- und Erfüllungsaufgaben ausführen.

Verarbeitungsaufgaben für Serviceaufträge nach der Genehmigung

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie einen Serviceauftrag, und genehmigen Sie ihn, oder lehnen Sie ihn zur Erfüllung ab.	Ein Serviceauftragsmanager genehmigt einen Serviceauftrag zur Erfüllung oder lehnt ihn ab. Wenn genehmigt, kann die Aufgliederung des verkauften Produkts und der Bestellung erfolgen. Wenn er abgelehnt wird, ist eine weitere Untersuchung erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter: • Genehmigen oder lehnen Sie einen Serviceauftrag zur Erfüllung ab • Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Serviceaufträge • Aufgliederung des Serviceauftrags nach Genehmigung der Erfüllung
Überprüfen Sie die Servicespezifikationen und Domänenserviceaufträge, die dem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Serviceauftrags-Manager überprüft die Domänenserviceaufträge, die für die Serviceauftrags-Position generiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter: • Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für eine Serviceauftrags-Position • Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind
Verwenden Sie die Orchestration Plan-UI, um die Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu überprüfen, die dem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Serviceauftrags-Manager überprüft den Orchestration-Status und die hierarchische Struktur für einen ausgewählten Serviceauftrag, die zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben. Mithilfe der Orchestration Plan-UI kann der Serviceauftragsmanager sehen, wie viel Fortschritt im Erfüllungsprozess aufgetreten ist.

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

Verarbeitungsaufgaben für Serviceaufträge nach der Genehmigung (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Orchestration-Pläne überprüfen und Aufträge erfüllen.
Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftrags- oder Serviceauftrags-Service Desk-Mitarbeiter führt die Aufgaben aus, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen nach der Genehmigung erforderlich sind, einschließlich der Kennzeichnung der Auftragsaufgaben als abgeschlossen. Die Auftragserfüllung oder der Servicemanager erstellt dann die Auftragsausfalldatensätze für die Auftragsaufgaben, die nicht abgeschlossen werden können. Weitere Informationen finden Sie unter: • Überprüfen und aktualisieren Sie die Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben • Verwalten von Auftragsausfällen
Verfolgen Sie die Aufgaben, die nicht abgeschlossen werden konnten, indem Sie die Auftragsausfalldatensätze überprüfen und sie für weitere Untersuchungen neu zuweisen.	Ein Auftragserfüllungs- oder Servicemanager überprüft die Aufgaben, die in den Auftragsausfalldatensätzen nicht abgeschlossen werden konnten, und weist die Auftragsaufgaben den Erfüllungs-Service Desk-Mitarbeitern zur Untersuchung und Lösung neu zu. Weitere Informationen finden Sie unter . Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Genehmigen oder lehnen Sie einen Serviceauftrag zur Erfüllung ab

Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, und überprüfen Sie die Account-, Kontakt- und Datumsdetails, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Serviceauftrags-Manager sind, können Sie einen Serviceauftrag mit dem Status „Neu“ zur Erfüllung genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn die folgende Fehlermeldung in angezeigt wird San Diego Release oder höher nach der Genehmigung eines Auftrags gibt dies an, dass kein erforderliches Upgrade-Skript ausgeführt wurde.

> Einige der OMT-Tabellen müssen repariert werden. Wenden Sie sich an den Administrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Das Post-Upgrade-Skript führt die erforderlichen Auftragsverwaltungstabellen-Reparenting und die Spaltenheraufstufung durch. Wenn das Skript nicht ausgeführt wurde, funktionieren die Funktionen Auftragsaufgliederung und Auftragserfüllung erst wie vorgesehen, wenn Ihr Systemadministrator es ausgeführt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Umstrukturierte Auftragsmanagement-Tabellen (San Diego Release und höher).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis:
   Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle „Serviceauftragsmanager“ oder „Serviceauftragsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Über das Symbol „Konfigurationsarbeitsbereichslisten“ ( ), klicken Sie auf **Serviceaufträge** .

   b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Klicken Sie auf , um alle Serviceaufträge anzuzeigen **Alle** .
   - Um nur offene, nicht erfüllte Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen** .

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Serviceauftragsdetails finden Sie unter Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.

   c. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren und genehmigen möchten:

   - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
   - Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie den zu überprüfenden Serviceauftrag aus, indem Sie auf die entsprechende Kachel klicken.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Felder des Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare in „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ .

Automatische Übersetzung

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

3. Überprüfen Sie im Kundenauftragsformular die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Serviceauftrag.
4. Um die Erfüllung eines Serviceauftrags im Status „Neu“ zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Serviceaufträge

Erfahren Sie, wie Sie den Kundenservice-Bestand erstellen und verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie einen genauen Bestand Ihrer Kundenservices verwalten.

Übersicht

In der Konfiguration verkaufter Produkte werden die Servicespezifikationen und Services gespeichert, sowohl kundenorientiert als auch ressourcenorientiert, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Neuer Auftrags-Workflow

Der neue Auftrags-Workflow lautet wie folgt:

1. Nachdem der Serviceauftragsmanager den Serviceauftrag genehmigt hat, wird der Datensatz Merkmale verkaufter Produkte [sn_prd_pm_characteristics] erstellt. Dieser Datensatz enthält Platzhalter für alle Spezifikationen, die nach der Zerlegung generiert werden. Die zugeordneten Modelle haben den Status „Installation ausstehend“.
2. Während des Erfüllungsprozesses, wenn die Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz in aktiv geändert.
3. Wenn Sie den Serviceauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Serviceauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.

Workflow für Change-Auftrag

Der Workflow für Change-Aufträge lautet wie folgt:

1. Nachdem der Serviceauftrags-Manager den Serviceauftrag genehmigt hat, wird der Status der geänderten oder entfernten Spezifikationen in Change Ausstehend aktualisiert. Die Modelle, die den geänderten Spezifikationen zugeordnet sind, werden ebenfalls aktualisiert, um das neueste Modell widerzuspiegeln, das aufgrund der Änderung generiert wurde.
2. Während des Erfüllungsprozesses, wenn die Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz Merkmale verkaufter Produkte [sn_prd_pm_characteristics] auf aktiv aktualisiert.
3. Wenn Sie den Serviceauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Serviceauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.
4. Wenn der Change-Auftrag ein Produkt enthielt, das eingestellt wird, wird der Status des zugehörigen verkauften Produkts in „Geschlossen“ verschoben.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Aufgliederung des Serviceauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Erfahren Sie, wie ein Serviceauftrag zur Erfüllung in seine Domänenaufträge zerlegt wird.

Übersicht über die Aufgliederung des Serviceauftrags

Wenn ein Serviceauftrags-Manager einen Serviceauftrag genehmigt, wird der Serviceauftrag verarbeitet, um ihn zur Erfüllung in seinen Domänenauftrag zu zerlegen. Domänenaufträge, bei denen es sich um die Service- und Ressourcenaufträge handelt, die während der Aufgliederung generiert werden, basieren auf den Spezifikationen und Spezifikationsbeziehungen, die im Produktkatalog definiert sind.

Genehmigung des Serviceauftrags

1. Ein Serviceauftragsmanager validiert jeden Serviceauftrag, um sicherzustellen, dass die Aufträge und Einzelposten die erforderlichen Details für die Erfüllungsverarbeitung enthalten. Ein Serviceauftragsmanager überprüft Folgendes:

Reihenfolgeaspekt	Weitere Informationen
Merkmale des Serviceauftrags	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Serviceauftrag.
Informationen zum Standort	Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt mit dem Titel Auftrag mit mehreren Standorten erfüllen in Orchestration-Pläne überprüfen und Aufträge erfüllen.

2. Während der Verifizierung kann der Serviceauftrags-Manager auch Korrekturen vornehmen oder einige erforderliche Merkmale aktualisieren.
3. Nach Abschluss der Verifizierung kann der Serviceauftragsmanager den Serviceauftrag genehmigen, indem er auf klickt **Genehmigen** Aktion im Kundenauftragsformular.

   Durch die Genehmigung des Serviceauftrags wird der Status des Auftrags auf „bestätigt“ festgelegt und der Aufschlüsselungsprozess gestartet. Wenn der Serviceauftrags-Manager den Serviceauftrag ablehnt, erfolgt keine Aufgliederung.

Aufgliederung der Serviceauftragsposition

Wenn ein Serviceauftrag genehmigt wird, erfolgt die Auftragsaufgliederung. In diesem Prozess werden die Service- und Ressourcenaufträge für jede erfasste Serviceauftragsposition generiert. Die Generierung dieser Aufträge basiert auf den Spezifikationen, Spezifikationsbeziehungen und den Aufschlüsselungsregeln, die im Produktkatalog zwischen dem Service und den Ressourcenspezifikationen definiert sind. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter:

- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einem Produktauftrag zugeordnet sind

Hinweis:
Im Gegensatz zum Aufschlüsselungsprozess für Kundenaufträge generiert die Aufgliederung von Serviceaufträgen keine Produktbestellung.

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

Aufgliederung, die auf Spezifikationsbeziehungen basiert

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Spezifikationsbeziehungen und Aufgliederungsregeln legen fest, wie ein Serviceauftrag aufgelöst, erfüllt und an Ihren Kunden geliefert wird. Beispiel: In den Demodaten des SD-WAN-Servicepakets geschieht Folgendes:

- Zwischen der Produktspezifikation des SD-WAN-Controllers und den erforderlichen Servicespezifikationen wurde eine Spezifikationsbeziehung definiert.
- Die Servicespezifikation enthält Details zu den Services, die für das Produkt erforderlich sind. Wenn beispielsweise ein erfasster Service für das SD-WAN-Controller-Produkt empfangen wird, wird für den SD-WAN-Controller-Service ein Serviceauftrag generiert.

Die Aufgliederung wird für die Spezifikation ausgeführt, die der erfassten Serviceauftragsposition und ihrer Hierarchie der Spezifikationen zugeordnet ist. Es funktioniert wie folgt:

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen Bündel, realisiert als oder erfordert, das Produkt, der Service, oder Ressourcenaufträge werden für die Zielspezifikation erstellt. Diese Aktion wird ausgeführt, wenn der erfasste Serviceauftrag zerlegt wird.
- Durch die Aufgliederung wird die hierarchische Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen beim Generieren der Service- und Ressourcenaufträge hergestellt.
- Die Aufgliederung erfolgt nicht, wenn die Spezifikationsbeziehung vom Typ „Composited of“ ist.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungstypen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Aufgliederung, die auf definierten Aufgliederungsregeln basiert

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufschlüsselungsregeln erstellen. Spezifikationsbeziehungen und Aufgliederungsregeln bestimmen, wie ein Serviceauftrag aufgelöst, erfüllt und an den Kunden geliefert wird.

Die beste Möglichkeit, eine Aufschlüsselungsregel anzuzeigen, ist eine Ausschlussregel. Sie verwenden Aufschlüsselungsregeln, um die Erstellung von Domänenaufträgen auszuschließen, wenn Sie einen Serviceauftrag erhalten, der kein bestimmtes Merkmal oder Merkmalsoption enthält.

Beispielsweise ist in den Demodaten des verwalteten Firewall-Service der verwaltete Firewall-Service als kundenorientierte Servicespezifikation definiert. Sie hat eine Beziehung zu den folgenden drei ressourcenorientierten Servicespezifikationen:

- Firewall-Administrator
- Firewall und DMZ
- Service zur Bedrohungs- und Angriffsprävention

Jede dieser ressourcenorientierten Servicespezifikationen hat Beziehungen zu den entsprechenden Ressourcenspezifikationen, die für die Bereitstellung des Managed Firewall-Service erforderlich sind.

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

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen Bündel, realisiert als oder erfordert, erstellt die Aufgliederung die folgenden Arten von Aufträgen für die Zielspezifikation:
  - Ein entsprechender kundenorientierter Serviceauftrag (CFS), bei dem es sich um einen Serviceauftrag handelt, der für die Leistung von kundenorientierten Services generiert wird.
  - Ein ressourcenorientierter Serviceauftrag (RFS), bei dem es sich um einen Serviceauftrag handelt, der für die interne Verwendung von Ressourcen generiert wird, die erforderlich sind, um die tatsächlichen Services für den Kunden auszuführen.
  - Ressourcenreihenfolge.
- Durch die Aufgliederung wird die Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen beim Generieren von Domänenserviceaufträgen und Ressourcenaufträgen hergestellt. Die folgenden Elemente enthalten die Spezifikationsbeziehung:
  - Die Quellspezifikation ist die Spezifikation, die die Spezifikationsbeziehung definiert.
  - Die Zielspezifikation ist die Spezifikation, für die die Beziehung definiert wird.
  - Beide Werte werden automatisch definiert, wenn die Aufschlüsselungsregel für die Spezifikationsbeziehung erstellt wurde.

Optionale Aufschlüsselungsregeln sind für eine Spezifikationsbeziehung zwischen einer Quellspezifikation und einer Zielspezifikation definiert. Die Regeln verwenden das Merkmal und den Merkmalswert (optional) einer Quellspezifikation für die Zuordnung zu einer Zielspezifikation. Diese Regeln ermöglichen die gezielte Aufgliederung einer Quellspezifikation, die auf dem in der Quellspezifikation verfügbaren Merkmal und Merkmalswert basiert.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Beispiel für Spezifikationsbeziehung und Aufschlüsselungsregel

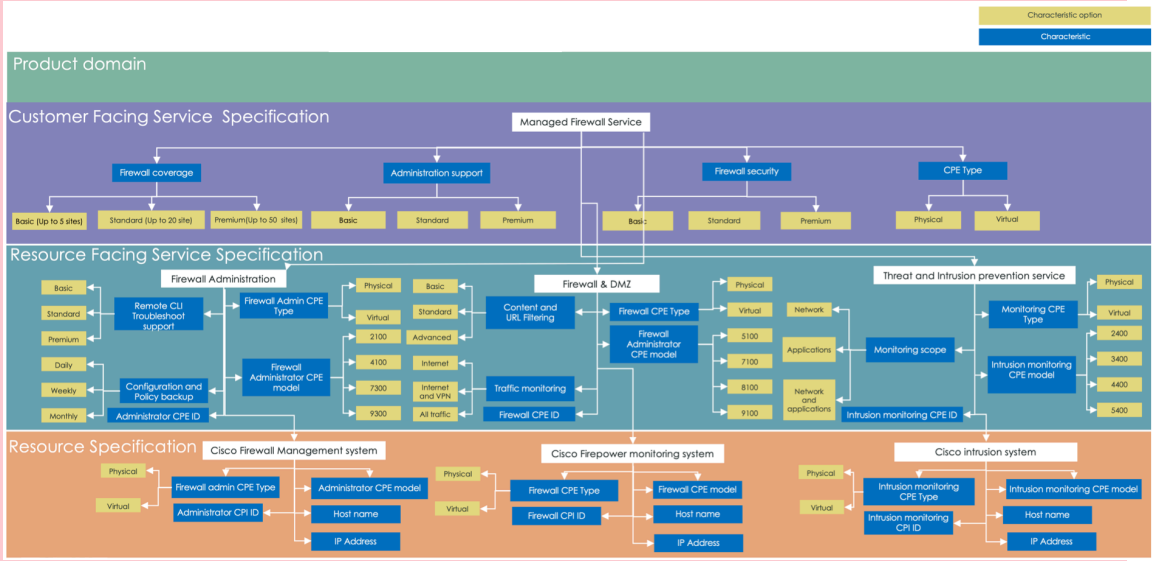
Die Demodaten des verwalteten Firewall-Service sind ein Beispiel für eine kundenorientierte Servicespezifikation, die eine Beziehung zu den folgenden drei ressourcenorientierten Servicespezifikationen aufweist:

- Firewall-Administrator
- Firewall und DMZ
- Service zur Bedrohungs- und Angriffsprävention

Wie im folgenden Beispiel gezeigt, hat jede ressourcenorientierte Servicespezifikation Beziehungen zu den entsprechenden Ressourcenspezifikationen, die für die Bereitstellung des Managed Firewall-Services erforderlich sind. Der Aufschlüsselungsprozess erstellt einen RFS-Serviceauftrag nur, wenn das entsprechende Merkmal in der Auftragsposition für die Spezifikation des verwalteten Firewall-Service verfügbar ist.

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

Struktur des verwalteten Firewall-Service

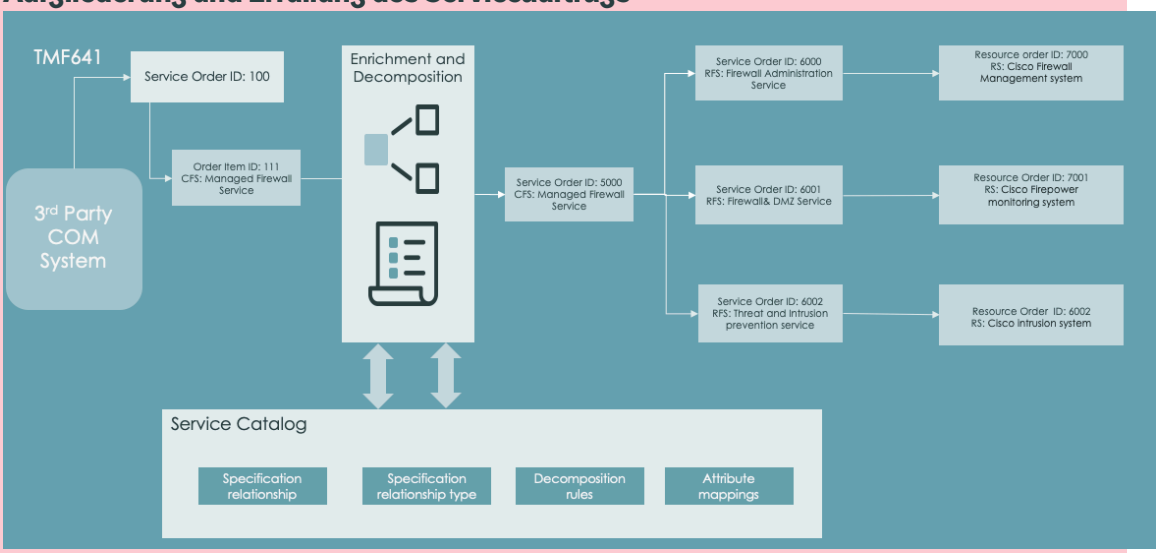


Nach Erhalt eines Serviceauftrags zum Hinzufügen eines verwalteten Firewall-Service überprüft und genehmigt ein Servicemanager ihn. Dieser Prozess löst die Aufgliederung aus, wodurch die RFS-Serviceaufträge und Ressourcenaufträge erstellt werden. Der Serviceauftrag hat eine Auftragsposition für den Managed Firewall-Service, der alle seine Merkmale enthält. Der Aufschlüsselungsprozess für Serviceaufträge erstellt Folgendes:

- Ein CFS-Serviceauftrag für den verwalteten Firewall-Service.
- Drei RFS-Serviceaufträge für alle drei RFS-Spezifikationen.
- Drei Ressourcenaufträge für Ressourcenspezifikationen.

Der Aufgliederungs- und Erfüllungsprozess wird im folgenden Diagramm angezeigt:

Aufgliederung und Erfüllung des Serviceauftrags



Als Nächstes die ServiceNow AI Platform Löst einen Erfüllungs-Workflow für die zerlegten Service- und Ressourcenaufträge aus. Dieser Workflow generiert die erforderlichen Auftragsaufgaben für die Erfüllung der Domänenaufträge und verwendet Entscheidungstabellen, um den Workflow für einen aufgelösten Auftrag zu identifizieren. Der ausgewählte Workflow basiert auf verschiedenen Attributen im ursprünglichen Serviceauftrag. Diese Attribute umfassen unter anderem die Spezifikationskategorie und eine Auftragspositionselementaktion (Hinzufügen, Ändern oder Löschen).

Automatische Übersetzung

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

Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Entscheidungstabellen :

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Domänenserviceaufträge, die einer Serviceauftrags-Position zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die für eine ausgewählte Serviceauftrags-Position generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Domänenserviceaufträge verwalten die Erfüllung der Services, die Sie für das Produkt rendern, für das der Kunde den Service angefordert hat.

Prozedur

1. Um die Serviceaufträge anzuzeigen, die einer Auftragsposition zugeordnet sind, wählen Sie die Auftragsposition aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Serviceauftrag aus, um einen Serviceauftrag zu überprüfen oder zu erstellen.
3. Fügen Sie im Formular einen Serviceauftrag hinzu, oder überprüfen Sie die Details des ausgewählten Serviceauftrags, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
   - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
   - Um die Bereiche Details, Verfassen, Aktivität und Anhänge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular und Aktivität anzeigen“ ( ) (Standard).
   - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Aktivität im Vollbildmodus anzeigen ( ).
4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung des Serviceauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für eine Serviceauftrags-Position

Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für eine Serviceauftrags-Position, um sicherzustellen, dass die Spezifikationen korrekt und vollständig sind. Eine Servicespezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf Funktionsebene ein Produkt definieren können, das ein Service Provider an den Kunden verkauft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu Produktspezifikationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

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

Prozedur

1. Um die Serviceaufträge für eine Kundenposition anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsposition aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag.
2. In **Servicespezifikation** Wählen Sie eine zu überprüfende Servicespezifikation aus.
   Wenn Sie eine Servicespezifikation auswählen, wird das Servicespezifikationsformular angezeigt.
3. Überprüfen Sie im Formular die Servicespezifikation, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Servicespezifikationsfelder“ in Serviceauftrags-bezogene Domänenauftragsformulare in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien .
4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Servicespezifikation für den Serviceauftrag abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die für eine ausgewählte Serviceauftrags-Position generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Domänenressourcenaufträge verwalten die Ressourcen, die für die Erfüllung der Services erforderlich sind, die Sie rendern.

Prozedur

1. Um die Ressourcenaufträge anzuzeigen, die einer Auftragsposition zugeordnet sind, wählen Sie die Auftragsposition aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag.
2. Wählen Sie eine zugeordnete Ressourcenreihenfolge aus, um eine Ressourcenreihenfolge zu überprüfen oder zu erstellen.
3. Fügen Sie im Formular eine Ressourcenreihenfolge hinzu, oder überprüfen Sie das ausgewählte Ressourcenauftragsdetail, und aktualisieren Sie es nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Felder für Domänenressourcenreihenfolgen in Serviceauftrags-bezogene Domänenauftragsformulare in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien .
4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Ressourcenreihenfolge abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

Automatische Übersetzung

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

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Serviceauftrag oder Orchestration-Plan zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass alle Aufgaben ordnungsgemäß abgeschlossen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Probleme beim Lösen oder Abschließen einer Auftragsaufgabe auftreten, können Sie Ausfalldatensätze erstellen. Mit Ausfalldatensätzen können Sie Probleme bei der Auftragsverarbeitung identifizieren, untersuchen und lösen, damit Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder einen automatisierten generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Ist **Status** Das Feld ändert sich in Warten mit einem Kommentar, zu dem der angemeldete Anwender die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ gibt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem früheren Status, normalerweise in Bearbeitung, in Warten geändert hat. Eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Nachricht Eine Ausfalldatensatz-FOnnnn wurde erstellt Wird ebenfalls angezeigt.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder für die Auftragsaufgaben ein automatisierter generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie **Ausfälle (n)** Registerkarte (wobei n die Anzahl der Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Kundenauftragsformular anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter Verwalten von Auftragsausfällen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), klicken Sie auf **Auftragsaufgaben** .
   a. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
      - Um alle offenen Auftragsaufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
      - Um nur die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Meine Aufgaben** .
   b. Wählen Sie die Auftragsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Hinweis:
Sie können auch direkt über die Orchestration Plan-UI auf die Aufgabendatensätze für einen Auftrag zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Orderorchestration-Plan.

3. Legen Sie für jede Auftragsaufgabe den Status fest, und aktualisieren Sie die Arbeitsnotizen nach Bedarf.
4. Überprüfen Sie im Formular die Auftragsaufgabendetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Bestellaufgabe“.

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

5. Führen Sie eine der Aktionen in der folgenden Tabelle aus, wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Auftragsaufgabe abgeschlossen oder Probleme behoben haben, die ihren Abschluss verhindern.

Ergebnisse

Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Serviceauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Die **Status** Feld für den Kundenauftrag wird automatisch auf festgelegt **Abgeschlossen** .
- Die **Status** Das Feld für jede einzelne Kundenauftragsposition ist auf festgelegt **Abgeschlossen** .

[End]

Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen

Verwalten Sie, wie Ihre Organisation Änderungen für Kundenaufträge, Serviceaufträge oder einzelne Einzelpositionen erhält, die noch orchestriert und erfüllt werden. Mit der Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung können Sie festlegen, wann Sie solche Änderungen zulassen. Sie können auch die Auswirkungen der angeforderten Changes für einen Auftrag oder eine Auftragsposition bewerten und automatisch einen Plan generieren, um sie auszugleichen, wenn Sie die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung genehmigen.

Übersicht über Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung

Ein Auftrag während der Ausführung ist ein Auftrag, der gerade orchestriert und erfüllt wird, aber einige Arbeiten ausstehend sind. Änderungen und Stornierungen während der Ausführung können bei großen Unternehmensaufträgen auftreten. Ein Change für einen Auftrag während der Ausführung bezieht sich auf einen Change, der für eine Auftragsposition ausgegeben wird, die derzeit der Erfüllung unterliegt und deren Abschluss aussteht.

Das Auftragsmanagement für Telekommunikation in Enterprise ist komplex. Es kann Wochen oder Monate dauern, bis eine Bestellung mit mehreren Standorten ausgeführt wird. Enterprise-Bestellungen können große Käufe von Produkten und Services beinhalten, häufig für mehrere Standorte auf der ganzen Welt. Aufträge während der Ausführung können Überarbeitungen durchlaufen, die Änderungen enthalten, die von Kunden übermittelt oder von internen Mitarbeitern während des Auftragserfüllungsprozesses identifiziert werden.

Um einen Auftrag oder Auftragspositionen während der Ausführung zu überarbeiten, die bereits in Unteraufträge zerlegt wurden, müssen Service Provider-Mitarbeiter die Auswirkungen der angeforderten Changes bewerten. Wenn kein datengesteuerter Prozess und kein Framework vorhanden ist, versuchen Anwender, die Changes mit manuellen Aufgaben zu verwalten, die zu Verzögerungen im Bestellbereitstellungsprozess und zu schlechter Kunden- und Mitarbeiter-Experience führen können.

Typen von Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung

Auftragsänderungsanforderungen stammen normalerweise von Ihren Kunden für erworbene Produkte und Services oder von internen Mitarbeitern, z. B. Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeitern, wenn sie ihre Erfüllung verwalten. Wenn Sie eine Auftragsüberarbeitung während der Ausführung übermitteln, weisen Sie einen Change-Typ zu, um die Arten von Auftragsänderungen nachzuverfolgen, die von Anwendern übermittelt werden. Die

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

ServiceNow AI Platform Unterstützt Merkmale, Kontakt, Menge, zugehörige Artikel und Preisänderungstypen.

Vom Kunden initiierte Anforderungen

Basierend auf den Arten von Kundenanforderungen aktualisieren Sie einen Auftrag während der Ausführung, um die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen auszuführen.

Kundengesteuerte Auftragsänderungen

Typ des Change	Beispiel
Integrieren Sie Changes, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder das Hinzufügen von Kontaktinformationen für eine Auftragsposition für ein Produkt oder einen Service an einem Standort umfassen.	Ein Kunde gibt eine neue E-Mail-Adresse oder den Namen und die Telefonnummer eines neuen Unternehmenskontakts an.
Integrieren Sie Changes, die sich auf Preisdetails beziehen.	Ein Kunde fordert eine Reduzierung auf eine nicht wiederkehrende Gebühr oder eine monatliche wiederkehrende Gebühr für eine Auftragsposition an.
Fügen Sie einem Auftrag ein Produkt oder einen Service hinzu.	Ein Kunde möchte einem vorhandenen Auftrag einen neuen Artikel hinzufügen.
Erhöhen oder verringern Sie die Menge der Auftragspositionen in einem Produkt- oder Serviceauftrag.	Ein Kunde möchte eine höhere oder niedrigere Menge einer vorhandenen Bestellung.
Fügen Sie ein Produkt oder einen Service oder Produkt- oder Serviceoptionen in einem zugehörigen Domänenprodukt oder Serviceauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie es.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder Service aktualisieren, das der Kunde zu einem früheren Datum bestellt hat. Beispielsweise möchte der Kunde die Geschwindigkeit eines Internetservice von 100 Mbit/s auf 500 Mbit/s ändern.
Integrieren Sie Changes, die für die zugehörigen Elemente eines Produkt- oder Serviceauftrags gelten.	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Horizontale Beziehungen zwischen Produkten.

Erfüllung von vom Anwender initiierten Anforderungen

Um den Abschluss des Auftragserfüllungsprozesses zu beschleunigen, fordern die Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Mitarbeiter und Manager häufig Änderungen an Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen an. Basierend auf den Typen interner Anforderungen aktualisieren Sie einen Auftrag während der Ausführung, um die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen auszuführen.

Erfüllungsgesteuerte Auftragsänderungen

Typ des Change	Beispiel
Integrieren Sie Changes, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder das Hinzufügen von Kontaktinformationen für eine Auftragsposition für ein Produkt oder einen Service an einem Standort umfassen.	Ein Kunde stellt Informationen über einen neuen Unternehmenskontakt bei einer ausstehenden Lieferung eines Enterprise-Auftrags bereit.

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

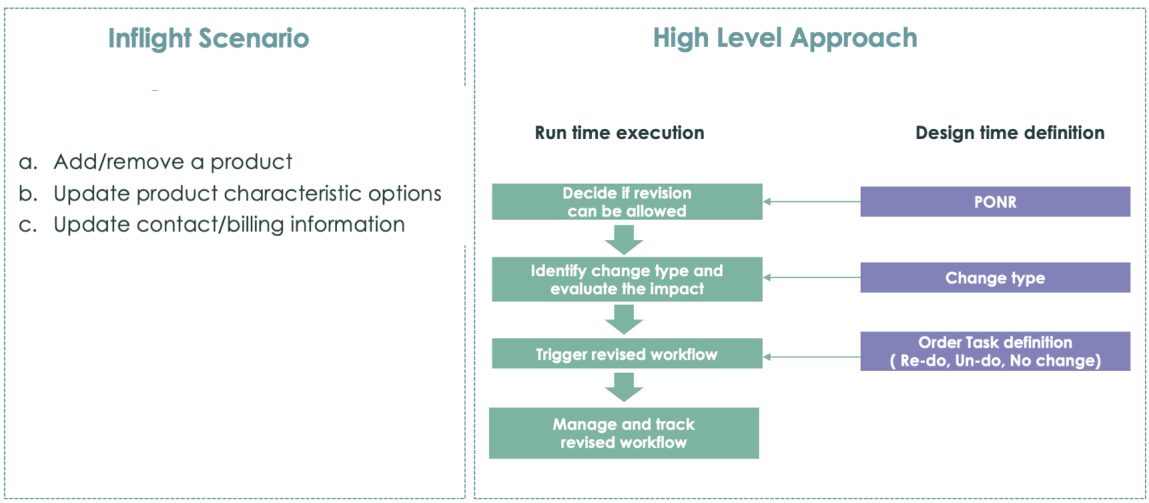
Erfüllungsgesteuerte Auftragsänderungen (Fortsetzung)

Typ des Change	Beispiel
Fügen Sie ein Produkt, einschließlich Produktoptionen, in einem zugehörigen Domänenproduktauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie es.	Ein Kunde bestellt ein Modem, das nicht mit dem vom Kunden bestellten Internetservice mit 500 Mbit/s mit höherer Geschwindigkeit kompatibel ist. Es muss durch ein anderes Modemmodell ersetzt werden.
Fügen Sie Servicedomänenaufträge und Produktbestand hinzu, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder Service ändern. Beispielsweise möchten Kunden den Firewall-Sicherheitsservice von Standard in Standard ändern.
Fügen Sie einen Service, einschließlich Serviceoptionen, in einem zugehörigen Domänenserviceauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie ihn.	Ein Kunde möchte die Standardgarantie von 90 Tagen in eine erweiterte Servicerichtlinie ändern.
Fügen Sie eine Ressource, einschließlich Ressourcenoptionen, in einer zugehörigen Domänenressourcenreihenfolge hinzu, ändern Sie sie oder brechen Sie sie ab.	Überarbeitete Installationsanweisungen sind für ein Produkt verfügbar, das der Kunde bestellt hat.
Integrieren Sie Changes, die für die zugehörigen Artikel und den Produktbestand eines Produkts oder Serviceauftrags gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Auftragspositionselemente für eine Kundenauftragsposition Und Validiert die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenauftrag geschlossen wurde.	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Horizontale Beziehungen zwischen Produkten.

Verarbeitung der Auftragsänderung während der Ausführung

Wenn ein Anwender oder Auftragserfüllungs-Manager versucht, eine dieser Änderungen vorzunehmen, durchläuft die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ eine strukturierte Verarbeitungssequenz, wie im folgenden Diagramm dargestellt.

Allgemeiner Ansatz für Auftragsänderung während der Ausführung



Die Sequenz für die Verarbeitung von Change-Aufträgen während der Ausführung lautet wie folgt:

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

1. Die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ bestimmt, wo sich der Auftrag im Verarbeitungszyklus befindet. Sie können nur Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen für Aufträge erstellen, die sich im Status „in Bearbeitung“ befinden.
2. Die ServiceNow AI Platform Bestimmt dann, ob die vorgeschlagene Überarbeitung sicher an der in Bearbeitung befindlichen Reihenfolge vorgenommen werden kann. Bewertet den PONR-Status (Point of No Return) für den Auftrag und seine aktuelle Phase im Erfüllungsprozess.

   Die PONR-Kennzeichnung stellt den NO- oder Go-Punkt dar, an dem Sie eine Reihenfolge nicht ändern können:

   - Sie können eine Änderung während der Ausführung nur für Auftragspositionen mit dem Status „in Bearbeitung“ vornehmen.
   - Sie können keine Änderungen während der Ausführung für einen Auftrag vornehmen, der bereits in seine Domänenprodukt-, Service- oder Ressourcenaufträge zerlegt wurde und die Produktinstallation bereits gestartet wurde.

   Hinweis:
   Sie finden **PONR** Option, wenn Sie Kunden- oder Serviceaufträge in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Auftragsposition“ anzeigen oder verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter:

   - Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an Und
   - Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag

3. Nachdem ein Operator die angeforderten Änderungen vorgenommen hat, bewertet diese Funktionalität den Typ des Changes und seinen Umfang und seine Auswirkung auf den Erfüllungsprozess wie folgt:
   - Einfache informative Changes, z. B. Kontaktdaten, können sich auf die Erfüllung auswirken, wie im Orchestration-Plan konfiguriert.
   - Wenn der Kunde die Löschung eines bestellten Produkts oder Services anfordert, wären die Auswirkungen der Änderungen, falls zulässig, je nachdem, wie weit der Auftrag ausgeführt wird, größer.
4. Die ServiceNow AI Platform Erstellt dann einen Vergütungsplan, um die Aufgaben auszulösen, um den überarbeiteten Umfang des Auftrags wie folgt zu erfüllen:
   - Der Vergütungsplan erstellt die automatisierten Überarbeitungen, die für den Erfüllungs-Workflow erforderlich sind, um sich an die angeforderten Auftragsänderungen anzupassen.
   - Wenn der Kunde der Bestellung Produkte oder Services hinzufügt, generiert der Vergütungsplan zusätzliche Auftragsaufgaben, um die Erfüllung der neu bestellten Artikel zu bearbeiten.
   - Für einen Produktersatz generiert der Vergütungsplan eine Aufgabe zum Rückgängigmachen, um das alte Produkt oder den alten Service freizugeben, und eine Wiederholungsaufgabe für die Zuweisung des neuen Produkts oder Service. Nachdem das alte Produkt veröffentlicht wurde, kann es an einen anderen Kunden verkauft werden.
   - Bei einer Produktmerkmalsänderung macht der Vergütungsplan einige Aufgaben rückgängig, um die Arbeit rückgängig zu machen, die nicht für einen neuen Merkmalswert oder eine neue Option gilt. Der Vergütungsplan kann auch einige

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

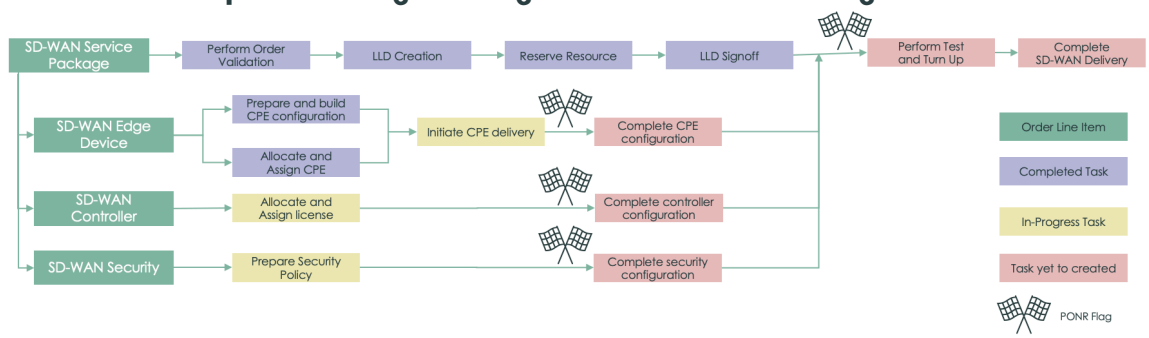
Aufgaben enthalten, die für einige der abgeschlossenen Aufgaben erforderlich sind. Es können auch einige Aufgaben vorhanden sein, die nicht von den Überarbeitungen betroffen sind, die als Teil der Auftragsüberarbeitung übermittelt wurden.

5. Ein Manager kann dann den überarbeiteten Workflow nachverfolgen. Durch die Verwendung der Funktionen zum Ändern von Aufträgen während des Fluges kann Ihre Organisation die folgenden Vorteile erhalten:
   - Reduzierter manueller Eingriff, der erforderlich ist, um einen Change-Auftrag während der Ausführung zu verwalten.
   - Verkürzte Zeit für die Erstellung eines überarbeiteten Plans für einen Change, was zu schnelleren Auftragserfüllungszyklen führt.

Beispiel für Auftragsänderung während der Ausführung

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess, bei dem PONR für Auftragsänderungen auftritt, die für ein SD-WAN-Servicepaket und die zugehörigen Produkte vorgenommen wurden.

SD-WAN-Servicepaket – Change-Aufträge während der Ausführung



Für das SD-WAN-Servicepaket der obersten Ebene erfolgt der PONR nur vor der Test- und Eröffnungsphase. Ein Kunde oder ein internes Erfüllungspersonal kann den bestellten Artikel nach diesem Zeitpunkt nicht mehr ändern.

Für untergeordnete Produkte, z. B. das SD-WAN-Edge-Gerät, kann die Reihenfolge geändert werden, bevor die CPE-Konfiguration (Customer Premise Equipment) abgeschlossen ist. Wenn die CPE-Lieferung initiiert, aber nicht abgeschlossen wird und ein Produktersatz angefordert wird, kann die Funktion „Change Order“ im Inflight die folgenden Aktionen ausführen:

- Generieren Sie eine Aufgabe zum Rückgängigmachen für das ursprüngliche Element.
- Generieren Sie eine Wiederholungsaufgabe für das Ersatzelement.
- Erstellen Sie Aufgaben zum Rückgängigmachen und Wiederholen für die CPE-Konfiguration vorbereiten und erstellen, und weisen Sie CPE-Aufgaben zu, die vor der Überarbeitung abgeschlossen wurden. Die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ kann diese Rückgängigungs- und Wiederholungsaufgaben generieren, da die CPE-Bereitstellungsaufgabe für das Ersatzelement nicht abgeschlossen ist.

Nachdem die CPE-Konfiguration abgeschlossen ist, sind keine weiteren Änderungen in der Reihenfolge für dieses Gerät zulässig. Dieses Szenario gilt auch für die Auswahlmöglichkeiten SD-WAN-Controller und SD-WAN-Sicherheit.

Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung

Erfahren Sie, wie ServiceNow AI Platform Verwendet Schlüsselfelder in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Auftragspositionselement“, um Ihre Auftragsänderungen und

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

Stornierungsanforderungen nachzuverfolgen. Sie können sehen, wie diese Felder funktionieren und welche Informationen sie anzeigen, wenn Sie einen Auftrag oder Auftragspositionen überarbeiten oder stornieren.

Übersicht

Die **PONR** Die Option (Point of No Return) in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Auftragsposition“ gibt den PONR-Status für den Auftrag oder die Auftragsposition an. Während die Erfüllung ausgeführt wird, können Sie die PONR-Option verwenden, um zu bestimmen, ob Sie einen Auftrag oder eine Auftragsposition überarbeiten oder stornieren können. Sie können diese Aktionen nur für Aufträge und Auftragspositionen ausführen, die sich im Status „in Bearbeitung“ befinden und die PONR-Phase noch nicht erreicht haben.

Hinweis:
Die **Auftrag Überarbeiten** Und **Auftrag Stornieren** Schaltflächen sind nur für Auftrags- oder Auftragspositionen in diesem Status aktiviert.

Erfahren Sie, was mit passiert **PONR** Option:

- Wenn Sie die Option PONR auswählen, gibt dies an, dass Sie den Auftrag oder die Auftragsposition nicht überarbeiten oder stornieren können, während die Erfüllung ausgeführt wird. Wenn eine der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten in demselben Auftrag nicht überarbeiten.
- Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Sie den Auftrag oder die Auftragsposition noch überarbeiten oder stornieren.

Hinweis:
Die **PONR** Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.

Mit der Aktion „PONR FESTLEGEN“ in Workflow-Studio, Ihr Administrator kann den PONR-Status im Erfüllungs-Workflow manuell konfigurieren. Beispielsweise ist in den Demodaten für den SD-WAN-Edge-Produktspezifikations-Workflow die Aktion PONR nach der Aufgabe „CPE-Bereitstellung initiieren“ verfügbar.

Version

Ein Kunden- oder Serviceauftrag kann während seines Erfüllungszyklus mehrere Überarbeitungen durchlaufen. Die **Version** Das Feld verfolgt, wie oft Sie den Auftrag oder die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet oder storniert haben. Ein neuer Auftrag ohne Überarbeitungen hat die Version 1 und wird für jede laufende Überarbeitung automatisch erhöht.

Überarbeitungsvorgang

Die **Überarbeitungsvorgang** Feld gibt den Typ des Überarbeitungsvorgangs an, falls vorhanden, der in der aktuellen Version des Auftrags oder der Auftragsposition stattfindet. Die Überarbeitungstypen lauten wie folgt:

Keine

Für den Auftrag oder die Auftragsposition findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standard für neue Aufträge und gilt für Aufträge ohne Überarbeitungen bei der Ausführung.

Aktualisieren

Eine Überarbeitung von Kontakt, Merkmal, Menge oder Preis während der Ausführung wurde für den Auftrag oder die Auftragsposition übermittelt.

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

Abbrechen

Ein Auftrag oder eine Auftragsposition wird storniert oder wird gerade storniert.

Change-Typ

Wenn Sie eine Überarbeitung eines Auftrags während der Ausführung übermitteln, wird die ServiceNow AI Platform Weist automatisch einen Change-Typ für die Nachverfolgung der Auftragsänderungen zu, die von Anwendern übermittelt werden. Merkmal-, Kontakt- oder Preistypen sind Standard in ServiceNow AI Platform.

Die Change-Typen werden dem Auftrag oder der Auftragsposition automatisch zugewiesen, wenn ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Arten von Änderungen vornimmt.

Zugewiesene Change-Typen

Typ der vorgenommenen Änderung	Zugewiesener Change-Typ
Ändert eines der Reihenfolgemerkmale.	Merkmal
Fügt die Kontaktinformationen des Auftrags hinzu, ändert sie oder löscht sie.	Kontakt
Ändert ein beliebiges Preisfeld.	Preis
Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produkt- oder Serviceauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmenge in Auftragsmanagement.	Menge
Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produkt- oder Serviceauftrag aufgrund der Änderung des Merkmalswerts. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmenge in Auftragsmanagement.	Merkmale der Mengenzuordnung
Änderungen an den zugehörigen Auftragspositionen und dem zugehörigen Produktbestand für einen Produkt- oder Serviceauftrag.	Zugehörige Elemente

Hinweis:
Ihr Administrator kann auch zusätzliche Change-Typen zu Nachverfolgungszwecken definieren.

Die Tabelle „zugehörige Änderungen der Inflight-Auftragspositionen“ [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_Change] enthält die folgenden Spalten, um die Überarbeitungen nachzuverfolgen, die für Auftragspositionen übermittelt wurden.

Tabellenspalten für Änderungen von Auftragspositionen während der Ausführung

Spalte	Beschreibung
Auftragsposition	Bezeichner für die geänderte Auftragsposition.
Auftragspositionsversion	Letzte Change-Version für die Auftragsposition. Es wird nachverfolgt, wie oft Sie die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet oder storniert haben.

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

Tabellenspalten für Änderungen von Auftragspositionen während der Ausführung (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
Change-Typ	Typ der Änderung, die für die Auftragsposition ausgeführt wird. **Merkmal** Änderung an einem der Merkmale einer vorhandenen Auftragsposition. **Kontakt** Änderungen an den Kontaktinformationen für eine vorhandene Auftragsposition. **Preis** Änderungen an den Preisinformationen für eine vorhandene Auftragsposition. **Menge** Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produktauftrag. **Andere Change-Typen** Zusätzlicher Change-Typ, der von Ihrem Administrator definiert wird.
Aktualisiert von	Name der Person, die die Auftragsposition aktualisiert hat.
Aktualisiert	Datum und Zeitstempel für die Änderung der Auftragsposition.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Überarbeitungen von Aufträgen während der Ausführung

Wenn Sie Auftragsüberarbeitungen initiieren und dann genehmigen, werden der betroffene Auftrag, Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben durchlaufen verschiedene status.

Beim Initiieren einer Überarbeitung eines Auftrags während der Ausführung

Klicken Sie auf, um eine Änderung für einen Auftrag während der Ausführung zu initiieren **Auftrag Überarbeiten** Im Formular „Kundenauftrag“ oder im Formular „Auftragsposition“. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Kunden- oder Serviceauftrag wechselt von einem Status in Bearbeitung in den Status Überarbeitung in Bearbeitung.
2. Die zugeordneten Auftragspositionen werden von einem Status in Bearbeitung in den Status Überarbeitung in Bearbeitung verschoben.
3. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden von ihrem aktuellen status in den Status „Warten“ verschoben.
4. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Beim Genehmigen einer Überarbeitung eines Auftrags während der Ausführung

Um eine Überarbeitung während der Ausführung zu genehmigen, klickt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Manager auf **Genehmigen** Im Kundenauftragsformular. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

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

1. Die aktualisierten Auftrags- und Auftragspositionsinformationen lösen den Aufschlüsselungsprozess wie folgt aus:
   - Der Aufschlüsselungsprozess kann zusätzliche Domänenprodukt-, Service- und Ressourcenaufträge erstellen, um die Merkmalsänderungen zu integrieren, die als Teil einer Auftragsänderung während der Ausführung übermittelt wurden.
   - Es können auch vorhandene Domänenaufträge storniert werden, die für den angeforderten Change nicht relevant sind. Wenn ein Kunde beispielsweise seinen erworbenen Internetservice auf eine höhere Geschwindigkeit aktualisiert, würde er einen Domänenauftrag für ein Modem erstellen, das den Service mit höherer Geschwindigkeit unterstützt. Dann würde der vorhandene Domänenauftrag für das Modem abgebrochen, das nur niedrigere Geschwindigkeiten unterstützt.
2. Der Kunden- oder Serviceauftrag wechselt vom Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ in den Status „bestätigt“. Wenn die Auftragsaufgliederung abgeschlossen ist, wird sie in den Status „in Bearbeitung“ zurückgesetzt.
3. Die zugeordneten Auftragspositionen werden von einem Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ in einen Status „bestätigt“ verschoben. Wenn die Aufgliederung der Auftragspositionen abgeschlossen ist, werden sie in den Status „in Bearbeitung“ zurückversetzt.
4. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge ändern sich vom Status „Warten“ in den Status „geplant“. Die zugeordneten Subflows ändern den Status während der Erfüllungsverarbeitung erneut.

   Basierend auf den Überarbeitungen, die von den Kunden übermittelt wurden, können auch neue Domänenaufträge erstellt werden. Sie verbleiben je nach Konfiguration des Erfüllungs-Flows für den übergeordneten Domänenauftrag entweder im status Entwurf oder in Bearbeitung.

5. Die ServiceNow AI Platform Aktualisiert die Erfüllungs-Flows für alle aufgelösten Aufträge. Die ServiceNow AI Platform Bewertet auch alle Auftragsaufgaben neu, abhängig von der Reihenfolge der Aufgaben im entsprechenden Erfüllungs-Workflow. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden dann in einen der status verschoben, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind:

status der zugewiesenen Auftragsaufgabe

Status	Beschreibung
Geplant	Eine Auftragsaufgabe wird gemäß dem Erfüllungs-Workflow in diesen Status verschoben und bleibt dort, bis sie verarbeitet wird.
In Bearbeitung	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Überarbeitung des Auftrags während der Ausführung in einem Status in Bearbeitung befand, bleibt sie in diesem Status. Wenn die Aufgabe eine erneute Ausführung erfordert, um eine Wiederholungs- oder Rückgängigkeitsaktion auszuführen, kann sie auch vom Status „Geschlossen“ in den Status „in Bearbeitung“ verschoben werden.
Abgeschlossen	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Überarbeitung des Auftrags während der Ausführung im Status „Abgeschlossen“ befand, bleibt sie in diesem Status. Sie bleibt in diesem Status, solange sich die Aufgabe aufgrund anderer Änderungen, die im

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

Status	Beschreibung
	Rahmen einer Überarbeitung des Auftrags während der Ausführung übermittelt wurden, nicht in einer Konfiguration befindet.

6. Nachdem die Auftragsaufgliederung abgeschlossen ist und der Erfüllungs-Flow neu gestartet wurde, können Mitarbeiter der Auftragserfüllung fortfahren und an den zugehörigen Auftragsaufgaben arbeiten, um die Erfüllung abzuschließen.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Bestellstornierungsanforderungen

Wenn Sie eine Auftragsstornierungsanforderung initiieren und genehmigen, durchlaufen der betroffene Auftrag, die Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben während der Verarbeitung verschiedene status.

Beim Initiieren einer Bestellstornierungsanforderung

Um eine Stornierungsanforderung zu initiieren, klicken Sie auf **Auftrag Stornieren** Im Kundenauftragsformular oder **Bestellposition Stornieren** Im Formular „Auftragsposition“. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Auftrag wechselt in den Status „Abbruch bewerten“.
2. Die zugehörigen Auftragspositionen werden in den Status „Stornierung bewerten“ verschoben.
3. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden von ihrem aktuellen status in den Status „Warten“ verschoben.
4. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Beim Genehmigen einer Bestellstornierungsanforderung

Um eine Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung während der Ausführung zu genehmigen, klickt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager auf **Genehmigen** Im Kundenauftragsformular. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Aufschlüsselungsprozess wird mit den aktualisierten Auftrags- und Auftragspositionsinformationen ausgelöst.
2. Der Auftrag wechselt vom Status „Abbruch bewerten“ in den Status „Stornierung in Bearbeitung“.
3. Die zugehörigen Auftragspositionen werden in den Status „Stornierung in Bearbeitung“ versetzt.
4. Die zugehörigen Domänenprodukt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden vom aktuellen Status in den Status „Warten“ verschoben.
5. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Überarbeiten Sie einen Auftrag während der Ausführung, oder fordern Sie eine Stornierung an

Überarbeiten Sie einen Auftrag oder eine Auftragsposition, oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags oder Serviceauftrags an, wenn ein Anwender ihn anfordert oder Ihr internes Personal feststellt, dass eine Auftragsüberarbeitung oder -Stornierung erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Auftragsüberarbeitung oder -Stornierung ist ein zweistufiger Prozess. Zuerst nimmt ein Operator die erforderlichen Aktualisierungen vor oder fordert die Stornierung eines Auftrags oder einer Auftragsposition an. Als Nächstes genehmigt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung, wenn der Auftrag erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Wählen Sie den Kundenauftrag, die Kundenauftragsposition, den Serviceauftrag oder die Serviceauftragsposition aus, überarbeiten Sie sie oder fordern Sie eine Stornierung an.

Überprüfen und genehmigen Sie Auftragsüberarbeitungen oder Stornierungsanforderungen

Überprüfen Sie einen Kunden- oder Serviceauftrag mit einer ausstehenden Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und abgeschlossen ist. Sie können auch Überarbeitungen von Auftrags- und Auftragspositionselementen oder Stornierungsanforderungen genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine überarbeitete Bestellung genehmigen, kann sie während des restlichen Erfüllungsprozesses im geänderten Status fortgeführt werden. Wenn Sie eine Stornierungsanforderung genehmigen, wird die Stornierung abgeschlossen und verhindert, dass der Auftrag durch die Erfüllungsverarbeitung fortgesetzt wird. Weitere Informationen dazu, wie sich der status von Aufträgen ändert, wenn Sie sie genehmigen, finden Sie unter Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Wählen Sie den Kundenauftrag oder Serviceauftrag aus, für den Sie Überarbeitungen oder Stornierungsanforderungen genehmigen möchten.
3. Überprüfen Sie im Kundenauftrag oder Serviceauftrag die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung, und klicken Sie dann auf **Speichern** Wenn Sie Änderungen vorgenommen haben.
4. Klicken Sie auf , um die Auftragsüberarbeitung oder -Stornierung offiziell zu genehmigen **Genehmigen** .

Ergebnisse

Aufträge mit nicht genehmigten Überarbeitungen haben den Status „Überarbeitung in Bearbeitung“. Wenn Sie sie genehmigen, ändert sich ihr Status in „in Bearbeitung“. Aufträge mit nicht genehmigten Stornierungsanforderungen haben einen Status, der den Stornierungsstatus bewertet. Wenn Sie sie genehmigen, ändert sich ihr Auftragsstatus in „Stornierung in Bearbeitung“.

Verwalten von Auftragsausfällen

Erfahren Sie, wie Mit Fallout-Management können Sie Auftragsprobleme identifizieren, untersuchen und lösen, damit Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

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

Übersicht

Auftragsausfall bezieht sich auf die Fehler, die aufgrund von Fehlern und Ausnahmen auftreten, die während der Auftragserfüllung auftreten können. Zu diesen Ausnahmen gehören:

- ICH Keine richtigen Daten
- Konnektivitätsprobleme
- ICH Unzureichende Bestandsversorgung
- O Andere unvorhergesehene Probleme

Einige Probleme können auf eingehende und ausgehende externe Systeme zurückzuführen sein, die in integriert werden Auftragsmanagement. Eine einzelne Auftragsaufgabe kann mehrere Arten von Ausfallproblemen aufweisen.

Die folgende Tabelle enthält E Beispiele von Ausfallfehlern und Ausnahmen, die während der Auftragsverarbeitung auftreten können :

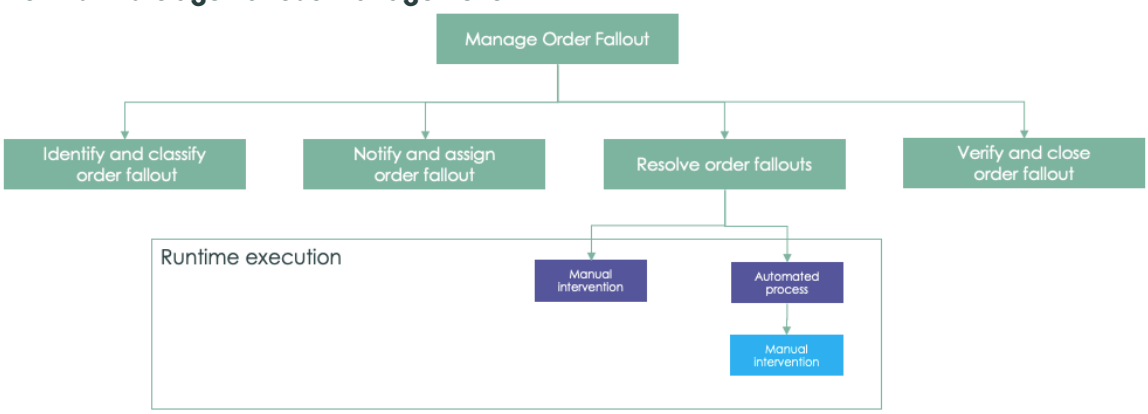
Ausfallfehler und Ausnahmen

Typ des Fehlers	Beschreibung
Fehler in nachgelagerten Erfüllungssystemen	Das Erfüllungssystem kann die Anforderung aufgrund falscher oder fehlender Daten nicht verarbeiten.
Fehler beim rechtzeitigen Abschließen der Systeminteraktion	Zeitüberschreitungen, die während Systeminteraktionen auftreten.
Fehler bei der Verbindung	• Netzwerkkonnektivitätsproblem. • Eine Anforderung kann nicht gefunden oder an ein Zielsystem weitergeleitet werden.
Nicht verfügbarer Bestand	Bestandsbestand Ist nicht Verfügbar in Enterprise Resource Planning (ERP-System), um bestimmte Elemente des Auftrags zu erfüllen.

Ausfallmanagement-Funktionen

Mit Fallout-Management können Sie jeden Auftragsausfall nachverfolgen und automatisch die Aktionen und Interventionen auslösen, mit denen Ihr Auftragsausfall rechtzeitig gelöst werden kann. Das folgende Diagramm zeigt Der Ablaufmanagement-Flow für Aufträge .

Flow für Auftrags-Fallout-Management



Automatische Übersetzung

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

Mit Fallout-Management können Sie Aufträge im Status „Fehlgeschlagen“ identifizieren. Ausfallaufgaben können ausgelöst und automatisch an das entsprechende Team weitergeleitet werden, um das zugrunde liegende Problem zu untersuchen, zu diagnostizieren und zu beheben Wird gestoppt Auftragserfüllung. Mit Fallout-Management können Sie identifizieren, weiterleiten, zuweisen, verwalten, und überwachen Sie den gesamten Lebenszyklus eines Auftragsausfalls.

Ausfallmanagement-Tools

Die Funktion „Fallout-Management“ umfasst die folgenden Tools:

Nachverfolgung von Auftragsausfällen

Mit diesem Tool können Sie jedem Auftrags-Ausfall eine eindeutige Nummer zuweisen, um den Fortschritt des Ausfalls von der Konzeption bis zur Lösung nachzuverfolgen. Mithilfe eines Auftrags-Fallout-Dashboards kann ein designierter Auftrags-Fallout-Manager den Status aller offenen Ausfalldatensätze anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz.

Ausfalllösung

Mit diesem Tool können Sie verwenden ServiceNow AI Platform Funktionen wie Weiterleitung, Benachrichtigungen und Workflow-Studio Dient zur automatisierten Verarbeitung von Ausnahmen zur Auftragserfüllung. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze werden erstellt.

Beispielsweise bestellt Ihr Kunde einen Router, aber in Ihrem ERP-System sind unzureichende Bestandsmengen verfügbar, um den Artikel zu reservieren und die Bestellung zu erfüllen.

- Sie erstellen einen Ausfalldatensatz zu Nachverfolgungs- und Untersuchungszwecken. Dieser Datensatz setzt die Kundenauftragsposition auf „Warten“.
- Ein Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter kann nachverfolgen, um festzustellen, was den Mangel verursacht. Dies kann an der Nichtverfügbarkeit des ERP-Host-Systems oder an einem tatsächlichen Lagerausfall für den bestellten Artikel liegen. Wenn dies auf einen Lagerausfall zurückzuführen ist, kann jemand Korrekturmaßnahmen ergreifen, um den Kunden zu kontaktieren, den Artikel neu zu bestellen oder einen geeigneten Ersatz zu finden.

Nachdem Sie das Problem gelöst haben, können Sie die Kundenauftragsposition zum Abschluss des Auftrags wieder in den normalen Status versetzen.

Ohne einen Ausfallmanagementprozess müsste Ihr Auftragserfüllungspersonal dies tun Analysieren und lösen Sie diese Ausfallprobleme Manuell . Diese zusätzlichen Aufgaben würden zu einem führen Länger Erfüllungsprozess und kann zu schlechter Kunden- und Mitarbeiter-Experience führen.

Automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze werden erstellt

Mit Fallout-Management kann ein Anbieter manuelle oder automatisierte Ausfalldatensätze für bestimmte Auftragsaufgaben erstellen, damit Ihre Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Automatisierte Ausfalldatensätze werden erstellt

Um die Erstellung automatisierter Ausfalldatensätze zu ermöglichen, konfigurieren Sie einen Auftragserfüllungs-Workflow in der Workflow-Studio.

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

- Verwenden Sie dazu **Ausfall erstellen** Aktion beim Definieren von Verarbeitungsszenarien und -Bedingungen.
- Sie können Workflows für die übergeordneten Datensätze definieren, aus denen die Auftragsaufgaben stammen. Im Allgemeinen stammen Auftragsaufgaben aus Kunden- oder Serviceaufträgen und Auftragspositionen.

Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .

Wenn Sie versuchen, Kunden- und Serviceaufträge zu erfüllen, können die folgenden Szenarien auftreten.

Szenarien von Ausfallfehlern bei nachgelagerten Systemen

Dieses Ausfallszenario kann eine Situation sein, in der Fehler voraussichtlich vorübergehend sind und im Laufe der Zeit gelöst werden. Idealerweise sollte die Auftragsverarbeitung nicht betroffen sein, und die Arbeit sollte fortgesetzt werden, nachdem die Netzwerk- und Systemressourcen wieder online sind. Ein typisches Szenario lautet wie folgt:

- Die Auftragsaufgabe sendet eine Anforderung an ein externes oder Bereitstellungssystem.
- Die Antwort des externen Systems wird als zurückgegeben Zeitüberschreitung Oder Erreichen nicht möglich .

Sie können die Aufgabe bis zu einer vordefinierten Anzahl von Malen an das nachgelagerte System zur Verarbeitung anfordern. Wenn der Fehler nach der vordefinierten Anzahl von Fällen weiterhin besteht, sollten Sie den Status der Auftragsaufgabe in Fehlgeschlagen ändern und dann einen Incident erstellen. Sie können einen Workflow definieren, der automatisch einen Ausfalldatensatz erstellt, wenn Sie Auftragsdaten an oder von einem externen System senden oder abrufen, das nicht verfügbar ist.

Szenarien, die Datenprobleme beinhalten

Wenn Datenprobleme auf eine Bestellung zurückzuführen sind, die Sie aus einem externen Bestellsystem erfasst haben, sollten Sie die Reihenfolge dort überarbeiten. Anschließend übermitteln Sie die überarbeitete Bestellung an Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung. Wenn Datenprobleme mit den Aufgaben verursacht werden, die zuvor im Prozess ausgeführt wurden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie eine Ausnahme aus der Auftragsaufgabe.
- Aktivieren Sie die Überarbeitung des vorhandenen Auftrags.
- Erstellen Sie eine Auftragsaufgabe.

Probleme mit der Bestandsverfügbarkeit

Sie können einen Workflow definieren, der automatisch Ausfalldatensätze erstellt, wenn Probleme mit der Bestandsverfügbarkeit die Erfüllung von Auftragspositionen verhindern.

Externe Systemprobleme

Selbst wenn die richtige Datenstruktur in einem externen System übermittelt wird, können Fehler aufgrund der Geschäftslogik auftreten, die im externen System implementiert ist.

Erstellen Sie einen manuellen Ausfalldatensatz

Erstellen Sie manuell einen Ausfalldatensatz für eine Auftragsaufgabe, die eine Bedingung oder ein Problem aufweist, die den Abschluss verhindert.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können bei Bedarf manuelle Datensätze erstellen, um das Bewusstsein für ein Problem oder eine Bedingung zu schärfen, das die Auftragserfüllung verhindert. Indem Sie einen Datensatz manuell erstellen, können Sie ihn auch einer Person zur Lösung zuweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ (, Klicken Sie auf **Kundenaufträge**
   a. Klicken Sie Auf **Kundenaufträge** Oder **Serviceaufträge** .
   b. Klicken Sie Auf **Alle** Für alle Kundenaufträge, oder klicken Sie auf **Öffnen** Nur für offene, nicht erfüllte Kundenaufträge.
3. Wählen Sie einen vorhandenen Kunden- oder Serviceauftrag aus, und öffnen Sie ihn.
4. Klicken Sie auf, um die Einzelposten-Details anzuzeigen **Auftragspositionen (n)** Wobei (n) die Anzahl der Gesamtanzahl der Einzelposten für den Auftrag darstellt.
5. Wählen Sie im Formular Auftragspositionen die Auftragsposition aus, die Sie überprüfen möchten.
6. Klicken Sie Auf **Auftragsaufgaben (n)** Wobei (n) die Anzahl der Auftragsaufgaben ist, die der ausgewählten Auftragsposition zugeordnet sind.
7. Wählen Sie im Formular Auftragsaufgaben die Auftragsaufgaben aus, die Sie überprüfen möchten.
8. Wenn Sie die Aktualisierung der Auftragsaufgabe abgeschlossen haben oder Probleme aufgesucht haben, die ihren Abschluss verhindern, klicken Sie auf das Optionssymbol ( ) Neben **Speichern** Schaltfläche und klicken Sie dann auf **Erstellen Sie Einen Ausfall**).
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Fallout-Formularfelder erstellen“ in Feldbeschreibungen für Fallout-Management .
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder einen automatisierten generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Ist **Status** Das Feld ändert sich in Warten mit einem Kommentar, zu dem der angemeldete Anwender die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ gibt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem früheren Status, normalerweise in Bearbeitung, in Warten geändert hat. Eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Nachricht Eine Ausfalldatensatz-FOnnnn wurde erstellt Wird ebenfalls angezeigt.

Zugehörige Informationen
Ausfallmanagement-Datenmodell

Zuweisen von Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen für Auftragsmanagement

Flow Designer

Flows

Erstellen Sie einen Ablauf

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

Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz

Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz, um sicherzustellen, dass die detaillierten Informationen korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager, sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie wählen Ausfalldatensätze aus, die in überprüft werden sollen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können auch alle Ausfalldatensätze für eine bestimmte Reihenfolge überprüfen und nachverfolgen, indem Sie verwenden **Ausfälle (n)** Symbol, wobei n die Anzahl der Ausfälle ist. Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie den zugehörigen Ausfalldatensatz anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ausfallmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis:
   Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren

   Wenn Ihnen die Rolle „Fallout-Manager“ oder „Fallout-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Fallout-Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Fallout-Management“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Symbol ( ), klicken Sie auf **Ausfälle** .

   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Um alle Ausfalldatensätze anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
      - Um nur die Ihnen zugewiesenen Ausfalldatensätze anzuzeigen, klicken Sie auf **Meine Ausfälle** .

      Hinweis:
      Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Ausfalldetails finden Sie unter Aktualisieren Sie einen Ausfalldatensatz.

   c. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten:
      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf die Aktualisierung ( )-Symbol.
      - Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf den Filter ( )-Symbol.

2. Wählen Sie im Arbeitsbereich „Fallout-Management“ den Ausfalldatensatz aus, von dem überprüft werden soll Auswählen Die entsprechende Kachel.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Fallout-Arbeitsbereichsfelder“ in Ausfallmanagement-Formulare.

Automatische Übersetzung

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

Aktualisieren Sie einen Ausfalldatensatz

Überprüfen Sie die detaillierten Informationen für Ein ausgewählter Ausfalldatensatz zur Überprüfung Dass die Informationen korrekt und vollständig sind. Sie können den Ausfalltyp, den Status oder die Priorität ändern. Sie können es sogar einer bestimmten Person zuweisen, die nachverfolgt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager, sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Ausfallagent-Rolle haben, können Sie den Status der Ausfalldatensätze ändern, Arbeitsnotizen in ihnen erstellen oder sie anderen Anwendern zuweisen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular den von Ihnen ausgewählten Ausfalldatensatz.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Ausfallformularfelder“ in Ausfallmanagement-Formulare .
2. Überprüfen Sie im Detailbereich die Details des Ausfalldatensatzes:
   - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
   - Um die Bereiche Details, Verfassen, Aktivität und Anhänge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular und Aktivität anzeigen“ ( ) (Standard).
   - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Aktivität im Vollbildmodus anzeigen ( ).
3. Wählen Sie **Speichern**.

Kunden- oder Partneraccounts werden überprüft

Erfahren Sie, wie Ihre Service Desk-Mitarbeiter, Manager und Erfüller für Auftragseingabe und -Erfüllung die 360-Ansicht in verwenden können Auftragsmanagement Anwendung, um einen besseren Überblick über die Aktivität zu erhalten, die dem Account eines Kunden oder Partners zugeordnet ist.

Als Auftragsmitarbeiter, Manager oder Erfüller können Sie die Account-Informationen Ihres Kunden oder Partners verwenden, um ein klares Verständnis der Kontakt-, Auftrag-, Kundenservice-, Produktbestand- und Installationsbasiselementaktivitäten für einen Account zu erhalten. Mit diesen Informationen können Sie die folgenden Arten von Informationen nachverfolgen:

- Wie viele Serviceverträge für den Account erstellt oder verlängert wurden.
- Wie viele Kunden- und Serviceaufträge vom Kunden übermittelt wurden, und wie lautet der aktuelle erfüllungsstatus?
- Wie viele aktive Anforderungen oder Kundenservicefälle der Account hat und wie lauten die aktuellen status?
- Welche Produkte und Geräte der Kunde an seinen Standorten bestellt oder installiert hat. Mithilfe dieser Informationen können Ihre Auftragsmitarbeiter Einblicke in die zusätzlichen Produkte oder Services erhalten, die sie an den Kunden verkaufen können.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen neuer Kundenaccounts finden Sie unter Konfigurieren Sie Accounts und Kontakte In Kundenservice-Management (CSM).

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

Überprüfen Sie einen Account mit der 360-Ansicht

Überprüfen Sie den Account eines Kunden oder Partners, indem Sie die Ansicht 360 in verwenden Auftragsmanagement Anwendung. Sie können nachverfolgen Die Serviceverträge von Ihr Kunde S Oder Partner S . Sie können auch anzeigen Kunden- und Serviceaufträge, Fälle, Produkte und Geräte, um zu sehen, wie Sie Ihren Kundenservice verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, oder sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), wählen Sie aus **Kunde** , Und wählen Sie dann aus **Accounts** .
3. Wählen Sie in der Liste Accounts einen Kundenaccount aus.

   Hinweis:
   Sie können auch auf einen vorhandenen Kundenaccount zugreifen, indem Sie in der Spalte Account einen Kunden-Account-Link auswählen Von Die Listen Aufträge, Kundenaufträge oder Serviceaufträge in den konfigurierbaren Arbeitsbereichslisten.

4. Überprüfen Sie im Formular „Account-Informationen“ im Abschnitt „Kundenzusammenfassung“ die allgemeinen Kundendetails für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Kundenzusammenfassung“

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden oder Partners und Name des primären Kontakts für den Account. Dient zum Anzeigen der Details für den primären Kontakt, einschließlich Account, Titel, E-Mail-Adresse, Telefonnummern, und Zeitzone wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Kontakte	Name jedes Kontakts für den Account. ○ Um auf das Formular „Kundenkontakte“ zuzugreifen, damit Sie alle Kontakte für den Account anzeigen können, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . ○ Um die Details für einen Kontakt anzuzeigen, wenn Sie sich im Formular „Kundenkontakte“ befinden, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Verträge	Name der Verträge, falls vorhanden, die diesem Account zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Um die Details für einen Vertrag anzuzeigen, wählen Sie die Vertragsnummer aus. ○ Um alle Verträge für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .

5. Im Abschnitt Übersicht in der **Kundenaufträge** Überprüfen Sie die Kunden- und Serviceaufträge für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Kundenaufträge“

Feld	Beschreibung
Kundenaufträge (n)	(n) stellt die Gesamtzahl der Kunden- und Serviceaufträge für diesen Account dar.
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für den Auftrag. ○ Um auf das Kundenauftragsformular zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Kundenauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. ○ Um auf das Serviceauftragsformular zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Serviceauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. ○ Um auf das Formular „Kundenaufträge“ zuzugreifen und alle Aufträge für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . Um die detaillierten Informationen für einen Auftrag anzuzeigen, wenn Sie sich im Formular „Kundenaufträge“ befinden, wählen Sie die Auftragsnummer aus.
Auftragstyp	Typ der Bestellung: **Produkt** Bestellen Sie ein Produkt, das Sie verkaufen. **Service** Bestellen Sie ein Produkt, das Sie verkaufen.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Status	Status des Produkts oder Serviceauftrags. Weitere Informationen finden Sie in diesen beiden Themen:

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

Feld	Beschreibung
	○ kundenauftragsstatus ○ serviceauftragsstatus.

6. Überprüfen Sie im Abschnitt Fälle die Kundenservicefälle, falls vorhanden, für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Fälle“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für den Kundenservicefall: ○ Um die Details für einen Kundenservicefall anzuzeigen, wählen Sie die Fallnummer aus. ○ Um alle Kundenservicefälle für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Kundenservicefalls.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Kundenservicefall zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Status	Status des Kundenservicefalls. Weitere Informationen finden Sie unter fallstatus .

7. Überprüfen Sie im Abschnitt Produktbestand die Produktbestandsartikel für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Produktbestand“

Feld	Beschreibung
Produktbestand (n)	(n) stellt die Gesamtzahl der Produktbestandsartikel dar, die für diesen Account bestellt wurden.
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für den Produktbestandsartikel: ○ Um die Details für einen Produktbestandsartikel anzuzeigen, wählen Sie die Produktbestandsnummer aus. ○ Um alle Produktbestandsartikel für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
Spezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktbestandsartikel zugeordnet ist. Um die Details für eine Spezifikation anzuzeigen, wählen Sie die Spezifikationsnummer aus.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Standort	Aktueller Standort für den Produktbestandsartikel. `(empty)`Gibt an, dass der Produktbestandsartikel noch nicht am Kundenstandort installiert wurde.
Status	Status des Produktbestandsartikels. `Installation Pending`Gibt an, dass die Installation des Produktbestandsartikels am Kundenstandort aussteht.

8. Überprüfen Sie im Abschnitt „installierte Basiselemente“ im Abschnitt „Produktbestand“ die installierten Basiselemente für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „installierte Basiselemente“

Feld	Beschreibung
Elemente der installierten Basis (n)	(n) stellt die Gesamtzahl der Basiselemente dar, die für diesen Account installiert wurden.
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für das installierte Basiselement: ○ Um die Details für ein installiertes Basiselement anzuzeigen, wählen Sie die Elementnummer der installierten Basis aus. ○ Um alle Nummern der installierten Basis-Elemente für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
Konfigurationselement	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für die Konfiguration, die dem installierten Basiselement zugeordnet ist. Um die Details für ein Konfigurationselement anzuzeigen, wählen Sie die Konfigurationselementnummer aus.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.

Zeigen Sie eine Auftragszeitleiste an

Zeigen Sie Gantt-Diagrammzeitleisten an, die den Status eines Domänenauftrags und Auftragsaufgaben anzeigen, Abhängigkeiten zwischen Auftragsaufgaben anzeigen und Aufgaben identifizieren, die gefährdet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, oder sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste**  Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.

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

3. Wählen Sie die Reihenfolge aus, die Sie anzeigen möchten.
4. In **Auftragsaufgliederungen** Wählen Sie den Abschnitt des Auftrags aus **Zeigen Sie die Auftragszeitleiste an** .
   Die **Zeitleiste** Die Registerkarte wird geöffnet und zeigt die Auftragsaufgaben für die Auftragspositionen und Spalten für den Status der Auftragsaufgabe und den Gefährdungsstatus an, wenn Gefährdungsmanagement aktiviert ist. Gefährdete Aufgaben werden mit dem Gefährdungssymbol gekennzeichnet. Für jede Aufgabe zeigt eine Zeitleiste das Start- und Enddatum der Aufgabe und alle Abhängigkeiten an.
5. Verwenden Sie diese Optionen, um die in der Zeitleistenansicht angezeigten Informationen oder Elemente zu ändern.

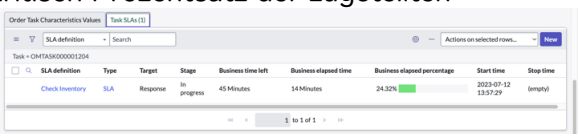
Überwachung Risikoverwaltung

Auftragsmanager und Service Desk-Mitarbeiter können gefährdete Erfüllungsaufgaben überwachen S . Wenn eine Aufgabe gefährdet wird, können Manager Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Erfüllung Workflow Ist nicht Verzögert.

Wenn Risikoverwaltung Wird zu Erfüllungsaufgaben-Flows hinzugefügt, Risikoverwaltung Verfolgt die Zeit bis zum Abschluss von Aufgaben und erstellt eine prädiktive Bewertung der Risikostufe für den Erfüllungsplan. Wenn eine Aufgabe länger dauert als die definierte Zeit, werden Gefährdungswarnungen freigegeben.

Die Folgen Tabelle beschreibt, wo Sie können Zeigen Sie den Gefährdungsstatus an .

Gefährdungsstatuswarnungen

Gefährdungsstatus	Beschreibung
In Gefährdung aktivierte Bestellformulare , Suchen Sie nach **Gefährdungsstufe** Spalte	Suchen Sie im nach dem Gefährdungsstatus **Gefährdungsstufe** Spalte Des Auftragsstatusformulars. Gefährdungsstufen Niedrig einschließen , Mittel, hoch und Kritisch.
Auftragsorchestration-Ansicht	Navigieren zu **Kundenauftrag** > **Reihenfolge** > **Auftragspositionselement** > **Orchestration**an. Jede Orchestration-Kachel zeigt den Fortschritt der Aufgabe und der Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) an.
Fortschrittsbalken der SLA-Definition	Navigieren zu **Kundenauftrag** > **Reihenfolge** > **Auftragspositionselement** > **Aufgabe** > **SLA** Und zeigen Sie die Statusleiste an. Die Statusleiste zeigt den SLA-Fortschritt an, z. B.: • Grün : SLA schreitet auf seiner Zeitlinie voran. • Rot : t T Fragen Sie ist Nahe am Ende Von Die Kritisch Prozentsatz der zugeteilten Zeit . 

Kundenverträge und Berechtigungen verwenden

Erfahren Sie, wie Verbraucher, Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren den verwenden Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung zum Generieren von Serviceverträgen und Vertragspositionen zur Bearbeitung der Services.

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

Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen können auf folgende Weise erstellt werden:

- Über Workflows: Sie können Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen mithilfe des Workflows für Verträge und Berechtigungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter .

  Hinweis:
  Wenn eine Servicevertragsposition oder -Berechtigung über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow, die Account-/Verbraucher-/Haushaltsdetails werden aus dem verkauften Produkt kopiert, und es erbt den Status des verkauften Produkts. Wenn sich der Status der Vertragsposition ändert, wird derselbe Status mit dem übergeordneten verkauften Produkt synchronisiert.

- Über API-Integrationen:
  - Service Contract API
  - Entitlement API

Mit Verträgen und Berechtigungen Workflows

Erfahren Sie, wie Sie mit Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen erstellen und verwalten können.

Sie können den Lebenszyklus von Kundenserviceverträgen und -Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragserstellung mithilfe von Verträgen und Berechtigungs-Workflows verwalten. Mit Workflows können Sie mehrere Entitäten gleichzeitig anhalten, fortsetzen, abbrechen und verlängern. Sie können auch die folgenden Funktionen mithilfe von Workflows ausführen:

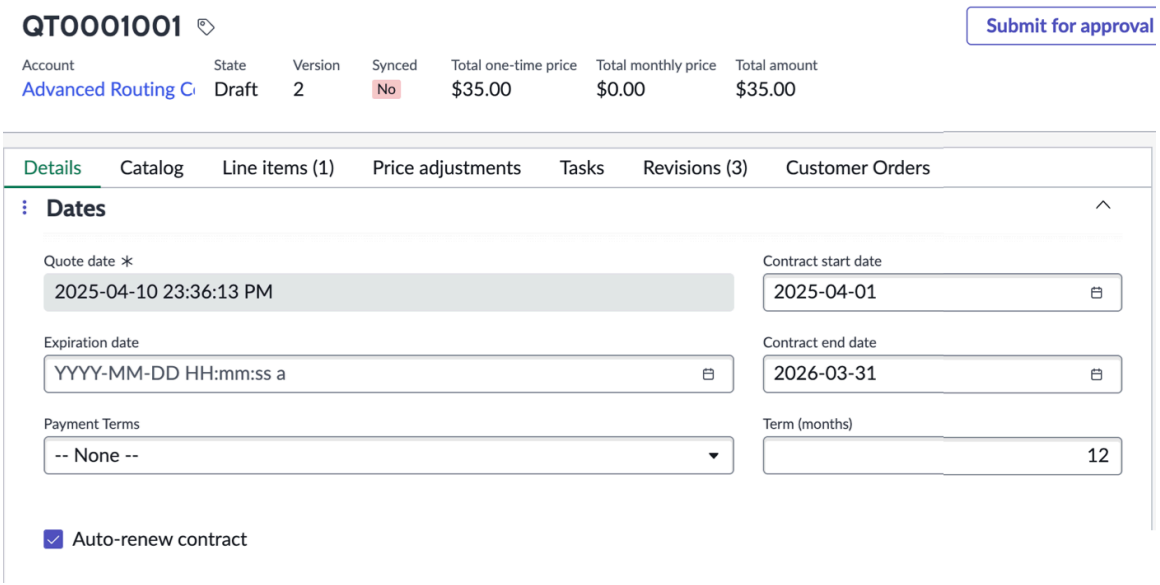
- Erstellen, Aussetzen, Fortsetzen, Abbrechen und verlängern Sie Serviceverträge.
- Erstellen, ändern, anhalten, fortsetzen, Abbrechen, und verlängern Sie Servicevertragspositionen und Berechtigungen.

Automatische Verlängerung von Serviceverträgen

Beim Erstellen neuer Serviceverträge aus Angeboten oder Aufträgen können Sie auswählen **Vertrag automatisch verlängern** Option für ein Angebot oder einen Auftrag, um die Verträge automatisch zu verlängern. Sie können das Datum der automatischen Verlängerung des Vertrags in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kunden-Lebenszyklus-Workflows“ konfigurieren. Standardmäßig können Sie die automatische Verlängerung 90, 60 oder 30 Tage vor dem Enddatum des Vertrags oder am Erstellungsdatum des Vertrags initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows.

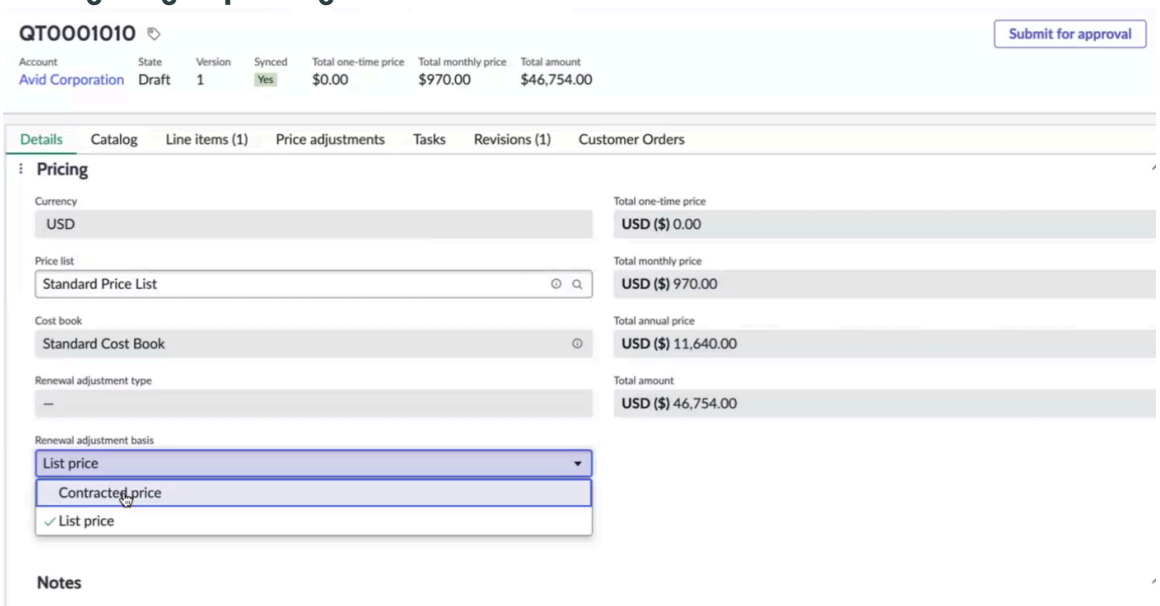
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Automatische Verlängerung für Serviceverträge für Angebote



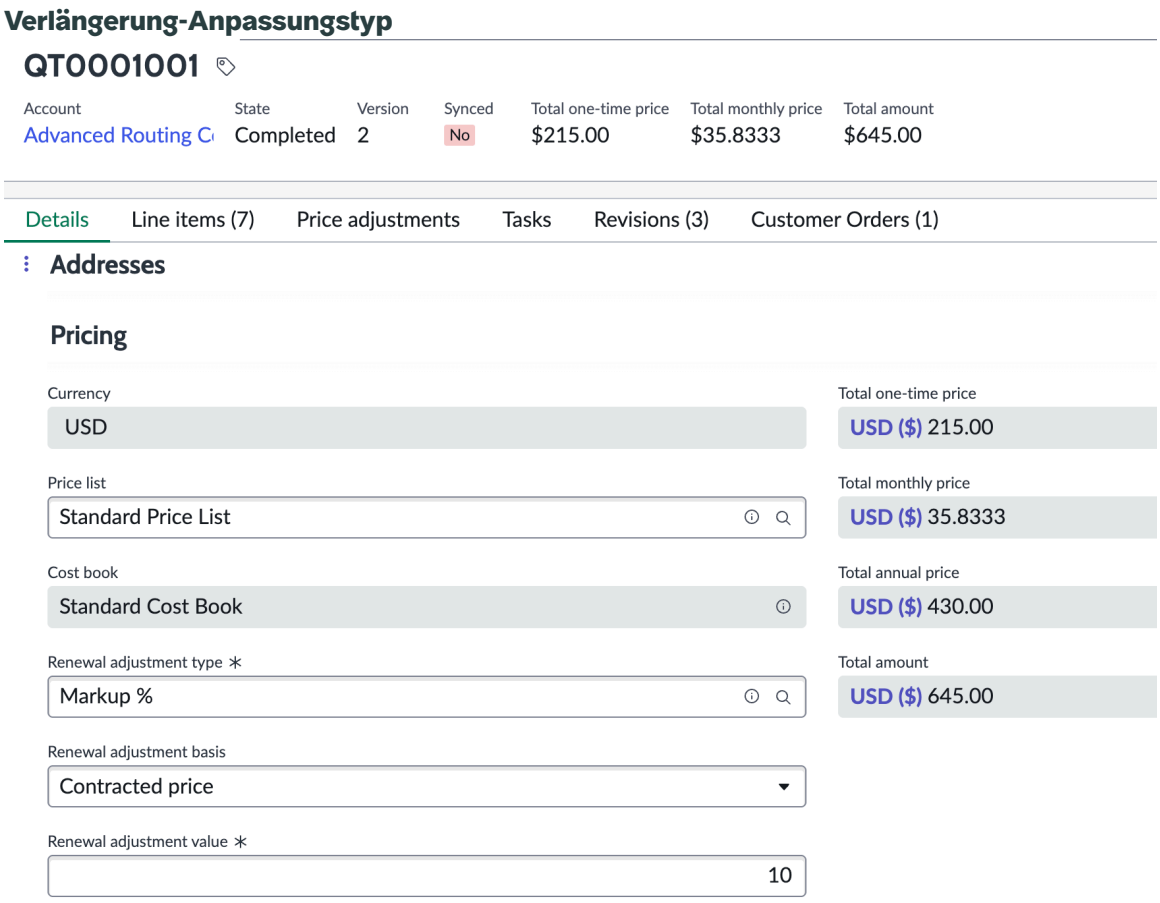
Im Feld Verlängerungsanpassungsbasis können Sie auswählen **Listenpreis** Oder **Vereinbarter Preis** . Wenn Sie Listenpreis auswählen, wird der Vertrag zum Marktpreis des Vertrags zum Zeitpunkt des Verlängerungsdatums verlängert.

Verlängerung-Anpassungsbasis

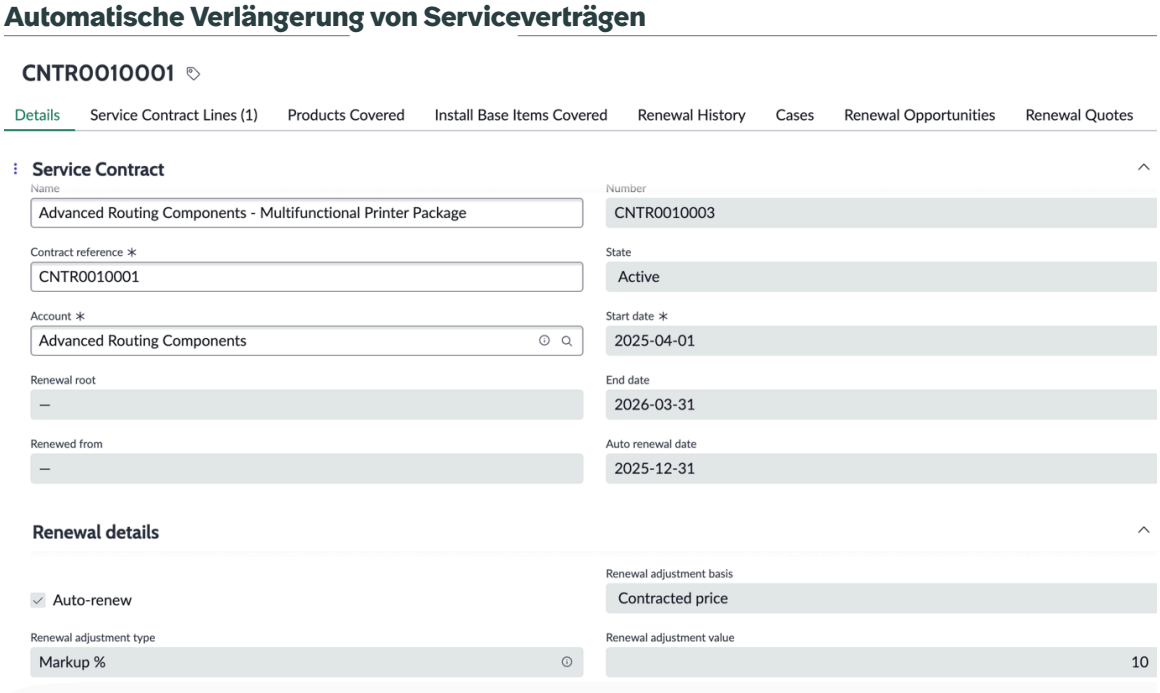


Wenn Sie den Vertragspreis auswählen, haben Sie die Möglichkeit, den Vertrag zu Markdown % oder Markup % des aktuellen Vertragspreises zu verlängern. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Markup %** Und geben Sie 10 in ein **Wert der Verlängerungsanpassung** , Der Servicevertrag wird um 10 % über dem aktuellen Vertragspreis verlängert.

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



Dieses genaue Verlängerungsdatum und die Verlängerungsanpassungen für diesen Servicevertrag sind im Servicevertragsformular in sichtbar **Datum der automatischen Verlängerung** Feld.



Automatische Übersetzung

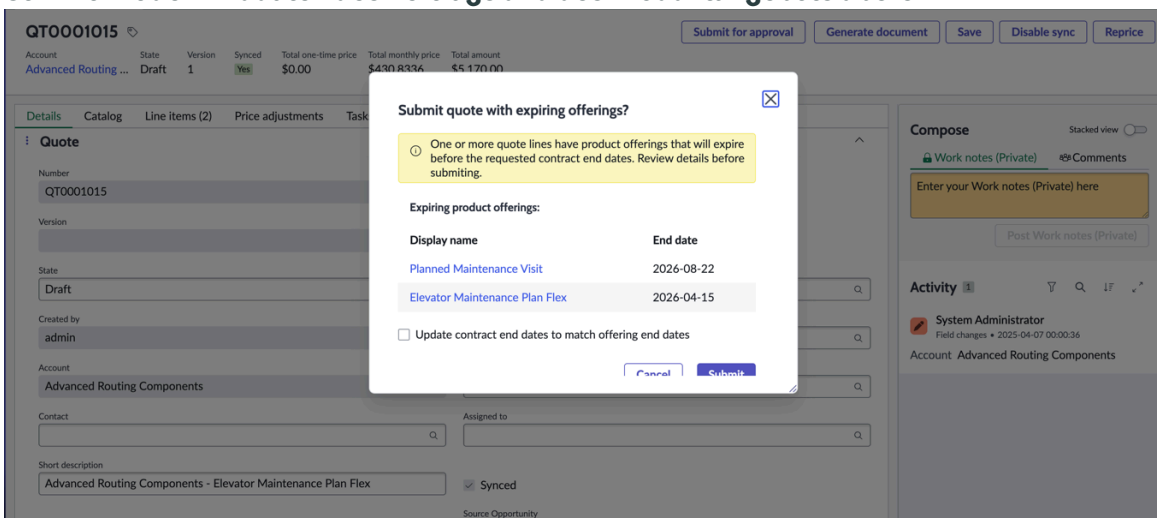
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Sie können die Felder für die Verlängerungsanpassung im Servicevertrag nicht ändern. Sie können die Werte für die Verlängerungsanpassung nur für das Angebot und die Aufträge ändern.

Vertragsenddatum wird aktualisiert

Während der Angebotsverarbeitung warnt das System Sie, wenn das Vertragsenddatum das Enddatum des Produktangebots überschreitet. Wenn Sie Angebote zur Genehmigung übermitteln, wird ein Dialogfeld mit einer Warnung angezeigt. Sie können die Option auswählen **Aktualisieren Sie die Enddaten des Vertrags, um die Enddaten des Angebots abzugleichen** Um das Vertragsenddatum mit dem Enddatum des Produktangebots abzugleichen.

Stimmt mit den Enddaten des Vertrags und des Produktangebots überein



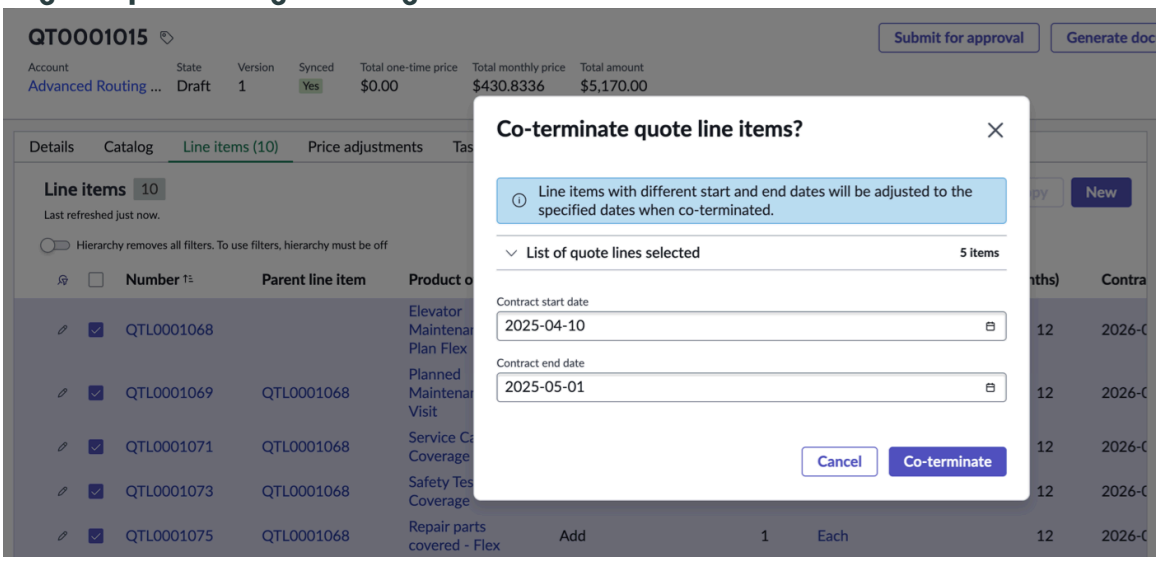
Wenn Sie diese Option nicht auswählen und das Angebot genehmigen, bleibt das Enddatum des Vertrags unverändert.

Angebotspositionen gleichzeitig beenden

Sie können mehreren Angebotspositionen beim Erstellen oder verlängern eines Angebots dieselben Start- und Enddaten zuweisen. Auf der **Einzelposten** Wählen Sie auf der Seite „Angebotsdetails“ mehrere Angebotspositionen aus, und wählen Sie dann aus **Gleichzeitig beenden** . Alle ausgewählten Angebotspositionen haben dasselbe Start- und Enddatum.

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

Angebotspositionen gleichzeitig beenden



Setzen Sie einen Servicevertrag aus

Setzen Sie einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen aus, indem Sie einen Auftrag in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Durch das Aussetzen eines Servicevertrags werden die in diesem Servicevertrag angegebenen Services ausgesetzt oder deaktiviert.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag aussetzen, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis:
Wenn Sie keinen Fortsetzungsauftrag erstellen, wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit ausgesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie **Anhalten** aus.
5. Geben Sie im Fenster Servicevertrag aussetzen den Zeitraum der Aussetzung für den Servicevertrag in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Felder.

   Hinweis:
   Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** Feld wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit ausgesetzt. Sie können den Servicevertrag manuell fortsetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie einen Servicevertrag fort.

6. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
7. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diesen Servicevertrag wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.

Automatische Übersetzung

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

8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnisse

Mit dem Servicevertrag werden auch alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen ausgesetzt. Der Servicevertrag bleibt jedoch im aktuellen Status. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befinden sich der Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen erneut im Status „aktiv“ oder „Entwurf“. Nach dem Enddatum des Servicevertrags werden der ausgesetzte Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen in den Status „Abgelaufen“ versetzt.

Ändern Sie einen Servicevertrag

Ändern Sie einen Servicevertrag, damit Sie seine vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Ändern Sie alle Positionen** Dient zum Ändern des Servicevertrags.
5. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die Servicevertragsposition.
   Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden.

   Hinweis:
   Die Konfigurator-UI wird nur angezeigt, wenn der Servicevertrag über eine einzelne Servicevertragsposition verfügt. Für mehrere Servicevertragspositionen wird ein Angebot oder ein Auftrag mit Vertragspositionen im Status „Entwurf“ oder „aktiv“ erstellt.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Angebotsnummer in der Bestätigungsnachricht auswählen, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird

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

genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.

- Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern des Servicevertrags erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.

7. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Setzen Sie einen Servicevertrag fort

Setzen Sie einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen fort, indem Sie einen Auftrag in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie einen Servicevertrag fortsetzen, starten Sie die in diesem Servicevertrag angegebenen Services neu.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag fortsetzen, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
5. Im Fenster Servicevertrag fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie den Servicevertrag fortsetzen möchten.
6. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung des Servicevertrags in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
7. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen des Servicevertrags wird erstellt.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnisse

Der Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Vertragspositionen und Berechtigungen befinden sich je nach Startdatum der jeweiligen Entität wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“.

Verlängern Sie einen Servicevertrag

Verlängern Sie einen Servicevertrag im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Bevor der Servicevertrag abläuft.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag nicht verlängern, wenn er sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat.

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

Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Verträge wird gemäß dem Erfüllungs-Flow ausgeführt, der vom Kunden für diese verlängerten Angebote definiert wurde.

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
5. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Ein neuer Servicevertrag wird erstellt.

Ergebnisse

Ein neuer Servicevertrag wird im Status Entwurf erstellt. Weitere Details können Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf anzeigen.

Stornieren Sie einen Servicevertrag

Erstellen Sie einen Auftrag, um einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen auf der zu stornieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie einen Servicevertrag stornieren, beenden Sie die in diesem Servicevertrag angegebenen Services.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag stornieren, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.

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

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen werden ebenfalls storniert und auf den Status „Abgebrochen“ gesetzt.
5. Im Fenster Servicevertrag stornieren in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Datum ein, an dem der Servicevertrag storniert wird.
6. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
7. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diesen Servicevertrag wird ein Auftrag mit der Aktion „Abbrechen“ erstellt.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnisse

Mit dem Servicevertrag werden auch alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen storniert und befinden sich in **Abgebrochen** status.

Sperren Sie eine Servicevertragsposition

Setzen Sie eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen aus, indem Sie einen Auftrag im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Durch das Aussetzen einer Servicevertragsposition setzen Sie die Services und Merkmale aus, die dieser Servicevertragsposition zugeordnet sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorbereitungen

Sie können eine Servicevertragsposition aussetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis:
Wenn Sie keinen Fortsetzungsauftrag erstellen, wird die Servicevertragsposition unbegrenzt ausgesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie die Servicevertragsposition aus der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen aus, die Sie aussetzen möchten.
5. Wählen Sie **Anhalten** aus.

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

6. Geben Sie im Fenster „Servicevertragsposition aussetzen“ den Zeitraum der Aussetzung für die Servicevertragsposition in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Feld.

   Hinweis:
   Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** , Die Servicevertragsposition wird ausgesetzt. Sie können den Servicevertrag manuell fortsetzen, indem Sie die Option Fortsetzen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie eine Servicevertragsposition fort

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diese Servicevertragsposition wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Ergebnisse

Mit der Servicevertragsposition werden auch alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie ausgesetzt. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befindet sich die Servicevertragsposition erneut im Status „aktiv“. Nach dem Enddatum des Servicevertrags werden die angehaltene Servicevertragsposition und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen in den Status Abgelaufen versetzt.

Ändern Sie eine Servicevertragsposition

Ändern Sie eine Servicevertragsposition, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen eine oder mehrere Servicevertragspositionen aus, für die Sie die Merkmale und Einzelposten ändern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Ändern** Zum Ändern der ausgewählten Servicevertragspositionen.
6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die Servicevertragsposition.
   Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden.

   Hinweis:
   Die Konfigurator-UI wird nur angezeigt, wenn Sie eine einzelne Servicevertragsposition auswählen. Wenn Sie mehrere Servicevertragspositionen ausgewählt haben, wird der erstellte Auftrag oder das erstellte Angebot angezeigt.

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

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern der Servicevertragsposition erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Angebotsnummer klicken, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern der Servicevertragsposition erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Setzen Sie eine Servicevertragsposition fort

Erstellen Sie einen Auftrag, um eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen in fortzusetzen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie eine Servicevertragsposition fortsetzen, starten Sie die in dieser Servicevertragsposition angegebenen Services neu.

Vorbereitungen

Sie können eine Servicevertragsposition fortsetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Servicevertragsposition aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster Servicevertragsposition fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie die Servicevertragsposition fortsetzen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung der Servicevertragsposition in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen der Servicevertragsposition wird erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

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

Ergebnisse
Mit der Servicevertragsposition befinden sich alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie ebenfalls wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“, abhängig vom Startdatum der jeweiligen Entität.

Verlängern Sie eine Servicevertragsposition

Verlängern Sie eine Servicevertragsposition im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können die in der Servicevertragsposition angegebenen Services und die zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen verlängern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Servicevertragsposition nicht verlängern, wenn sie sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat.
Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Vertragspositionen wird gemäß dem vom Kunden definierten Erfüllungs-Flow für diese zu verlängernden Angebote ausgeführt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an.
3. Wählen Sie in den Servicevertragslisten den Servicevertrag aus, den Sie verlängern möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Servicevertragsposition aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zur Verlängerung der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
6. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Servicevertragsposition wird erstellt.

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

Ergebnisse
Die neue Servicevertragsposition wird mit der verlängerten Vertragsposition im Status Entwurf erstellt. Weitere Details finden Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf.

Stornieren Sie eine Servicevertragsposition

Erstellen Sie einen Auftrag, um eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu stornieren. Wenn Sie eine Servicevertragsposition stornieren, stornieren oder deaktivieren Sie die Services und Merkmale, die dieser Servicevertragsposition zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Sie können eine Servicevertragsposition stornieren, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ oder „Ausgehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie im Servicevertrag die Servicevertragsposition aus der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen aus, die Sie stornieren möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Im Fenster Servicevertragsposition stornieren in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Datum ein, an dem die Servicevertragsposition deaktiviert wird.
7. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
8. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diese Servicevertragsposition wird ein Auftrag mit der Aktion „Abbrechen“ erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Ergebnisse
Mit der Servicevertragsposition werden auch alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie storniert und in den Status „Abgebrochen“ versetzt.

Upselling- oder Downselling einer Servicevertragsposition

Upselling- oder Downselling einer Servicevertragsposition auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können die Mengen der in der Servicevertragsposition angegebenen Produkte reduzieren oder erhöhen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an.
3. Wählen Sie in den Servicevertragslisten den Servicevertrag aus, den Sie aktualisieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen eine oder mehrere Servicevertragspositionen aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Wählen Sie Aus **Upselling oder Downselling** .
6. Erhöhen oder reduzieren Sie im Dialogfeld „Upselling“ oder „Downselling“ den Wert in **Menge** Feld.
7. Wählen Sie das Startdatum der neuen Servicevertragsposition aus **Gültig ab** Feld.
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Upselling oder Downselling der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Angebotsnummer in der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Upselling oder Downselling der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Auftragspositionen anzuzeigen.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „Einzelposten“ auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Servicevertragsposition mit den erhöhten oder reduzierten Mengen wird mit dem Startdatum als erstellt **Gültig ab** Datum, das Sie ausgewählt haben.

   Hinweis:
   Für Upselling unverändert Startdatum und Enddatum der ursprünglichen Servicevertragsposition.
   Für Downselling wird das Enddatum der ursprünglichen Servicevertragsposition auf n-1-Datum des Startdatums der neuen Servicevertragsposition aktualisiert.

Ändern Sie eine Berechtigung

Ändern Sie eine Berechtigung, die einem Account zugeordnet ist, damit Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigungen“ die Berechtigung aus, für die Sie die Merkmale ändern möchten.

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

5. Wählen Sie **Ändern**.

> **Hinweis:**
> Sie können nur Berechtigungen ändern, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht ändern.

6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die ausgewählte Berechtigung. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern der Berechtigung erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Angebotsnummer klicken, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern der Berechtigung erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Eine Berechtigung aussetzen

Halten Sie eine Berechtigung an, indem Sie eine Bestellung im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Durch das Aussetzen einer Berechtigung sperren oder deaktivieren Sie die mit dieser Berechtigung verknüpften Services und Merkmale.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung aussetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

> **Hinweis:**
> Sie können nur Berechtigungen aussetzen, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht aussetzen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie aussetzen möchten.
5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Geben Sie im Fenster Berechtigung aussetzen den Zeitraum der Aussetzung für die Berechtigung in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Feld.

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

Hinweis:
Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** , Die Berechtigung wird ausgesetzt. Sie können die Berechtigung manuell fortsetzen, indem Sie die Option Fortsetzen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie eine Berechtigung fort.

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diese Berechtigung wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Ergebnisse

Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befindet sich die Berechtigung erneut im Status „aktiv“. Nach dem Enddatum der Berechtigung wird die ausgesetzte Berechtigung in den Status Abgelaufen verschoben.

Setzen Sie eine Berechtigung fort

Setzen Sie eine Berechtigung fort, indem Sie eine Bestellung auf erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie eine Berechtigung fortsetzen, starten Sie die Services und die in dieser Berechtigung angegebenen Merkmale neu.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung fortsetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.

Hinweis:
Sie können nur Berechtigungen fortsetzen, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht fortsetzen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster „Berechtigung fortsetzen“ in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie die Berechtigung fortsetzen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung der Berechtigung in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen der Berechtigung wird erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

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

Ergebnisse
Die Berechtigung befindet sich basierend auf dem Startdatum der Berechtigung wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“.

Verlängern Sie eine Berechtigung

Verlängern Sie eine Berechtigung für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Sie können eine Berechtigung nicht verlängern, wenn sie sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen, Genehmigen und Erfüllen von Kundenaufträgen (Produkt).

Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Berechtigungen wird gemäß dem vom Kunden definierten Erfüllungs-Flow für diese zu verlängernden Angebote ausgeführt.

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie verlängern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung der Berechtigung erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum verlängern der Berechtigung erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
6. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Berechtigung wird erstellt.

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

Ergebnisse
Die neue Berechtigung wird im Status Entwurf erstellt. Weitere Details finden Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf.

Brechen Sie eine Berechtigung ab

Brechen Sie eine Berechtigung ab, indem Sie eine Bestellung im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Wenn Sie eine Berechtigung abbrechen, brechen Sie die mit dieser Berechtigung verknüpften Services und Merkmale ab oder deaktivieren sie.

Vorbereitungen
Sie können eine Berechtigung stornieren, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.

Hinweis:
Sie können nur Berechtigungen stornieren, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht stornieren.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie abbrechen möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Im Fenster Berechtigung abbrechen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld das Datum eingeben, an dem die Berechtigung deaktiviert wird.
7. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
8. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diese Berechtigung wird ein Auftrag mit der Abbruchaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Ergebnisse
Die Berechtigung wird dauerhaft abgebrochen und wird in den Status „Abgebrochen“ versetzt.

Fügen Sie einem Servicevertrag Vertragspositionen hinzu

Fügen Sie einem Servicevertrag im eine oder mehrere Vertragspositionen hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus, um weitere Vertragspositionen hinzuzufügen.
4. Wählen Sie im Formular Servicevertrag die Option aus **Fügen Sie Eine Vertragsposition Hinzu** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Erstellen einer neuen Servicevertragsposition erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Erstellen einer neuen Servicevertragsposition erstellt.

   Das Feld „vorhandener Vertrag“ verweist auf den aktuellen Servicevertrag. Alle anderen Felder wie Vertragsstartdatum, Vertragsenddatum und Vertragsverlängerung werden automatisch mit den aktuellen Vertragsdetails ausgefüllt.
5. Fügen Sie auf der Registerkarte Katalog dem neu erstellten Angebot oder Auftrag Produkte hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu.
6. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung senden** .
7. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   In der zugehörigen Liste Servicevertragsposition wird eine neue Servicevertragsposition erstellt und hinzugefügt.

Fügen Sie abgedeckte Produkte mithilfe des Vertrags- und Berechtigungs-Workflows hinzu

Abgedeckte Produkte beziehen sich auf bestimmte Produkte oder Auftragspositionen, die in einem Servicevertrag enthalten sind. Diese Elemente sind mit dem Vertrag verknüpft, um zu definieren, was für Service oder Wartung abgedeckt ist. Abgedeckte Produkte können direkt durch die Vertragsdatensätze nachverfolgt werden, was Änderungen und die Transparenz der abgedeckten Produkte erleichtert.

Service Desk-Mitarbeiter im Auftragsmanagement können die Produkte auswählen, die von einem Vertrag abgedeckt werden sollen, wenn der Auftrag für das Vertragsangebot erfasst wird. Informationen zum manuellen Zuordnen eines abgedeckten Produkts zu einer Vertragsposition finden Sie unter Fügen Sie abgedeckte Produkte zu Auftragspositionen hinzu

Sie können auch die abgedeckten Produkte ändern, die einer Vertragsposition hinzugefügt wurden. Sie können dieser Vertragsposition oder dieser Berechtigung neue abgedeckte Produkte hinzufügen und die vorhandenen abgedeckten Produkte entfernen.

Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu

Fügen Sie die verkauften Produkte oder die Installationsbasiselemente zu Serviceverträgen, Vertragspositionen oder Berechtigungen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden und mehrere Verträge haben können. Ein Installationsbasiselement ist eine Instanz des verkauften Produkts, das für einen Account oder Verbraucher bereitgestellt wurde.

Zuordnung verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente zu Kundenverträge und Berechtigungen Die Entität hilft dabei, die Produkte oder Installationsbasiselemente nachzuverfolgen, die für einen Kunden unter dieser Entität gewartet werden.

Ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement kann zu hinzugefügt werden Kundenverträge und Berechtigungen Entität im Entwurf, aktiv , Oder angehalten.

Hinweis:
Wenn eine Entität gelöscht wird, wird auch das zugehörige verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder -Schnittstelle Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Fügen Sie das abgedeckte verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement Serviceverträgen und Vertragspositionen hinzu , Oder-Berechtigungen.

   Hinweis:
   - Sie können entweder ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement zu hinzufügen Kundenverträge und Berechtigungen Entität.
   - Der Status der Entität darf nicht „Abgelaufen“ oder „Abgebrochen“ sein.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Sold product form .
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zeichnen Sie die Nutzung für die Berechtigung auf

Erfassen Sie den Verbrauch oder die Nutzungen aus den insgesamt für eine Berechtigung zugeteilten Merkmalsmengen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager, sn_customerservice_Agent und sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Berechtigung in den Status aktiv wechselt, werden Nutzungsdatensätze erstellt. Sie können die Nutzungsdatensätze basierend auf Einheiten oder Mengen aktualisieren, die verwendet werden, wenn der Kunde die Services nutzt. Wenn ein Merkmal beispielsweise 50 Kundenbesuche enthält, wird im Feld Gesamteinheiten 50 angezeigt, und das Feld verwendete Einheiten wird nach jedem Besuch aktualisiert. Manager können Nutzungsdatensätze für eine Berechtigung erstellen und aktualisieren, Service Desk-Mitarbeiter können jedoch nur das Feld „verwendete Einheiten“ aktualisieren.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder -Schnittstelle Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Zeichnen Sie die Nutzung für eine Berechtigung auf.
3. Füllen Sie im Formular „Berechtigungsnutzung“ aus **Verwendete Einheiten** Feld.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie auf der Seite Berechtigung die Option aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Berechtigung. Wenn Sie das Menü Serviceverträge verwendet haben, um die Nutzung aufzuzeichnen, wählen Sie aus **Aktualisieren** Um die Vertragsposition und dann den Servicevertrag zu speichern.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement verwenden

Vertriebsprozessmanager können verwenden Lead-to-Cash-Prozessmanagement Dient zum Erstellen von Vertriebsprozessdatensätzen und zur Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsprozessen über ein konsolidiertes Dashboard.

Übersicht über die Erstellung und Überwachung von Vertriebsprozessen

Greifen Sie auf zu Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Erstellen von Vertriebsprozessdatensätzen und zur Überwachung des Vertriebsprozesses mithilfe des Vertriebsprozess-Dashboards.

- Erstellen Sie einen Vertriebsprozess-Datensatz

  Erstellen Sie einen Vertriebsprozess-Datensatz, um Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount zu überwachen und nachzuverfolgen.

- Navigieren im Vertriebsprozess-Dashboard

  Machen Sie sich mit dem Vertriebsprozess-Dashboard vertraut, damit Sie navigieren und das Dashboard zur Überwachung des Vertriebsprozesses verwenden können.

- Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten

  Überwachen und verfolgen Sie Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount, nachdem Sie einen Vertriebsprozessdatensatz erstellt haben.

- Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

  Erstellen Sie Prüflisten, um beim Abschließen von Routineaufgaben und -Prozessen wie der Erfüllung von Aufträgen die Richtigkeit und Konsistenz sicherzustellen und Fehler zu vermeiden.

- Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

  Hängen Sie Dateien, Dokumente, Bilder wie Implementierungspläne, vom Kunden bereitgestellte Spezifikationen oder abgeschlossene Angebote im Zusammenhang mit einem Kundenaccount an, den Sie überwachen, mit einem Vertriebsprozess-Datensatz an.

- Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

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

Zeigen Sie konsolidierte E-Mails für alle fest verknüpften Entitäten an, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden, und verfassen Sie E-Mails über das Vertriebsprozess-Dashboard.

- Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

  Informieren Sie sich über die Bedingungen für das Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und das Hard- oder Soft-Linking von Datensätzen in der Knotenzuordnung.

- Erstellen Sie Geschäftsprozessaufgaben

  Erstellen Sie Geschäftsprozessaufgaben, um verschiedene Aufgaben auf Datensatzebene des Vertriebsprozesses nachzuverfolgen.

Erstellen Sie einen Vertriebsprozess-Datensatz

Überwachen und verfolgen Sie Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount, indem Sie in einen Vertriebsprozess-Datensatz erstellen Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol (☰).
3. Navigieren zu **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** > **Vertriebsprozessdatensätze**an.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neuen Vertriebsprozess-Datensatz erstellen“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Geschäftsprozessdatensatzes, der zur schnellen Identifizierung in Listen und Benachrichtigungen verwendet wird.
Geschäftsprozess	Ein Geschäftsprozess, den Sie überwachen möchten, z. B. „Order-to-Cash“.
Account	Kundenaccount, für den Sie die Vertriebsaktivitäten überwachen möchten.
Zugewiesen an	(Optional) Person, die für die Verwaltung und Überwachung des Vertriebsprozessdatensatzes verantwortlich ist.
Geschäftsentität	Die Vertriebsentität der obersten Ebene, die Sie überwachen möchten, z. B. Opportunity. Angebote und Aufträge im Zusammenhang mit dieser Entität werden automatisch in die Knotenzuordnung aufgenommen.

   Wenn Sie eine Geschäftsentität auswählen, werden alle ähnlichen Entitäten angezeigt, die sich auf den ausgewählten Account beziehen.

6. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie überwachen möchten, direkt unter dem Vertriebsprozess-Datensatz aus.
7. Wählen Sie Aus **Speichern und öffnen** .
   Ein Dashboard mit einer hierarchischen Knotenzuordnung und einem Detailabschnitt im Zusammenhang mit den ausgewählten Datensätzen wird angezeigt.

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

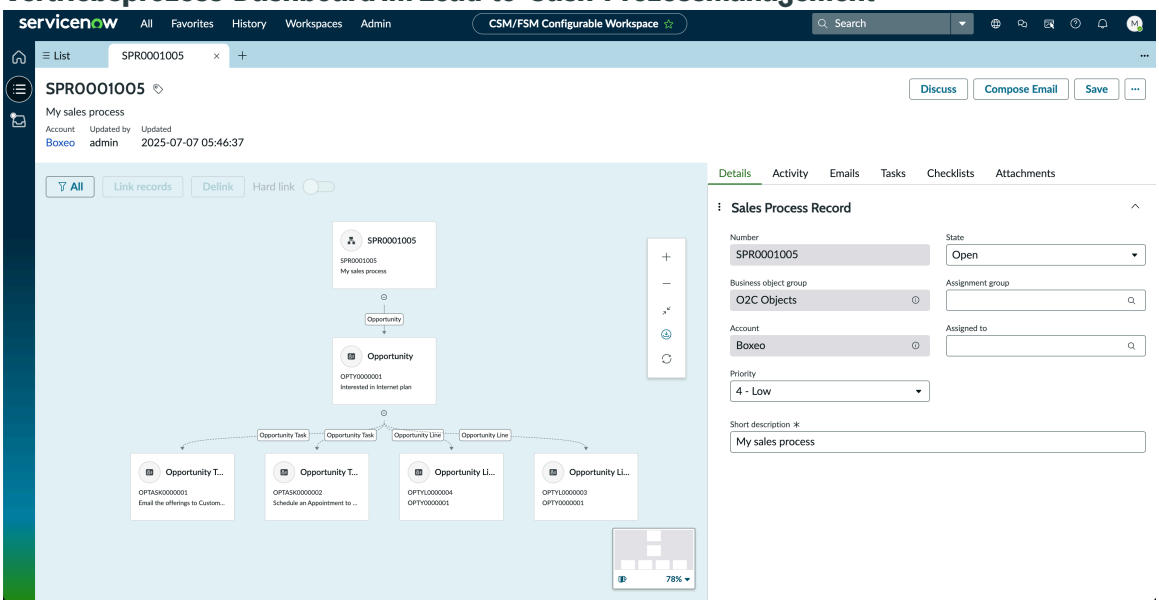
Nächste Maßnahme
Verfolgen und verwalten Sie den Vertriebsprozess mithilfe des Vertriebsprozess-Dashboards. Weitere Informationen finden Sie unter Navigieren im Vertriebsprozess-Dashboard und Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten.

Navigieren im Vertriebsprozess-Dashboard

Machen Sie sich mit den verschiedenen Elementen vertraut, aus denen das Vertriebsprozess-Dashboard in besteht Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung.

Das Vertriebsprozess-Dashboard in Lead-to-Cash-Prozessmanagement Die Anwendung bietet eine konsolidierte Ansicht der Vertriebsaktivitäten in Entitäten wie Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.

Vertriebsprozess-Dashboard im Lead-to-Cash-Prozessmanagement



Knotenzuordnungselemente

Die hierarchische Knotenzuordnung stellt die Beziehungen von Vertriebsentitäten visuell dar. Vertriebsprozessmanager und Vertragsadministratoren können diese Zuordnung dynamisch verwalten, indem sie Datensätze verknüpfen oder lösen und Soft-Links zur aktiven Überwachung in harte Links konvertieren. Die folgende Tabelle beschreibt die Funktion von Knotenzuordnungselementen.

Knotenzuordnungselemente

Element	Funktion
Filtersymbol	Filtern Sie den Link nach Typen, um zugehörige Knoten anzuzeigen. Sie können filtern, um alle Knoten oder fest verknüpften Knoten anzuzeigen.
Datensätze verknüpfen	Verknüpfen Sie weitere Vertriebsdatensätze mit dem ausgewählten Knoten. Um weitere Datensätze hinzuzufügen, wählen Sie aus **Datensätze verknüpfen** , Und wählen Sie dann eine aus **Geschäftsentität** Im Popup-Fenster „Datensätze verknüpfen“. Wählen Sie bestimmte Datensätze aus, die Sie verknüpfen möchten, und wählen Sie sie aus **Link ausgewählt** .
Verknüpfung aufheben	Löschen Sie den untergeordneten Datensatz und seine Hierarchie. Um die Verknüpfung eines Datensatzes aufzuheben, wählen Sie einen Link aus, der einen übergeordneten Knoten und

Automatische Übersetzung

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

Knotenzuordnungselemente (Fortsetzung)

Element	Funktion
	seine untergeordneten Knoten verbindet, die Sie nicht mehr überwachen möchten, und wählen Sie aus **Verknüpfung Aufheben** .
Feste Verknüpfung	Ermöglicht Ihnen das Konvertieren von Soft-Links in harte Links und umgekehrt. Um einen Link zu konvertieren, wählen Sie ihn aus, und wählen Sie aus **Harter Link** Umschalter.

Standardmäßig werden in der Knotenzuordnung nur drei Ebenen angezeigt, wenn Sie einen Vertriebsprozess-Datensatz in öffnen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Administratoren können die Anzahl der angezeigten Ebenen erhöhen oder verringern. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie hierarchische Knotenzuordnungsebenen für an Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

In der Knotenzuordnung können jeweils nur 250 Knoten angezeigt werden. Wenn Sie mehr als 250 Knoten haben, reduzieren Sie einige Knoten, erweitern und zeigen Sie die anderen Knoten an.

Detailbereich

In einem Detailabschnitt werden alle relevanten Betriebselemente – Aufgaben, E-Mails, Prüflisten und Anhänge – in einem einzigen Bereich konsolidiert.

Hinweis:

Zugehörige Listen, die in der Cockpit-Ansicht „Vertrieb“ in konfiguriert sind Next Experience UI steuert die Registerkarten, die für eine Vertriebsentität im Vertriebs-Dashboard angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten

Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

Verwalten Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

Using Sidebar

Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten

Überwachen und verfolgen Sie Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount, nachdem Sie einen Vertriebsprozessdatensatz erstellt haben.

Die **Details** , **Aktivität** , Und **Aufgaben** Registerkarten enthalten die folgenden Informationen, wenn Sie einen Knoten im auswählen Lead-to-Cash-Prozessmanagement Knotenzuordnung des Vertriebsprozesses:

Vertriebsentitätsdetails für einen Account

Greifen Sie auf wichtige Informationen zu einem Vertriebsprozessdatensatz zu, z. B. Datensatznummer, Status, dem dem Datensatz zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter, Account und Priorität, sowie auf zusätzliche Details für zugehörige Vertriebsentitäten wie Produktangebot, Angebotsdatum, Preisinformationen usw., um die Entscheidungsfindung und Problemlösung zu beschleunigen.

Automatische Übersetzung

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

Aktivitäten

Zeigen Sie einen laufenden Verlauf von Updates an, z. B. Feldänderungen oder die Verfügbarkeit neuer Dateianhänge, sodass Sie über den Vertriebsprozess-Datensatz auf dem Laufenden bleiben können, ohne Kontexte wechseln zu müssen. Aktivitäten können nur für einen Vertriebsprozess-Datensatz angezeigt werden. Filtern, suchen und sortieren Sie Aktivitäten mithilfe des Filters , Suche Und Sortieren Symbole.

Aufgabenzuweisung und -Status

Zeigen Sie eine konsolidierte Liste von Aufgaben an, die Informationen zu fest verknüpften Entitätsdatensätzen enthält, die mithilfe des Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden, einschließlich Geschäftsprozessaufgaben. Die Informationen umfassen den Status der Aufgabe, die Beschreibung und den ihr zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter. Sie können Aufgaben auch mithilfe der Aufgaben-ID, der Kurzbeschreibung oder des Status über das Suchfeld und das Filtersymbol suchen und filtern .

Zugehörige Listen, die in der Cockpit-Ansicht „Vertrieb“ in konfiguriert sind Next Experience UI steuert die Registerkarten, die für eine Vertriebsentität im Vertriebs-Dashboard angezeigt werden. Sie können beispielsweise Registerkarten wie anzeigen **Einzelposten für eine Verkaufschance** Und **Positionsmerkmale für Verkaufschancenposition** Enthält die entsprechenden Datensatzdetails.

Durch den Zugriff auf die Vertriebsdaten und die Verwendung integrierter Kommunikationskanäle wie Sidebar-Diskussionen und E-Mails können Sie die Vollständigkeit und Genauigkeit von Datensätzen fördern und nachfolgende Prozesse wie Auftragserfüllung, Umsatzrealisierung und Berichterstellung unterstützen.

Zugehörige Informationen

Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

Using Sidebar

Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

Erstellen und verwalten Sie Prüflisten, um den Fortschritt beim Abschließen von Routineaufgaben oder sich wiederholenden Aufgaben und Prozessen wie der Erfüllung von Aufträgen nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Unter **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** , Wählen Sie aus **Vertriebsprozess-Datensätze** .
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Wählen Sie aus **Prüflisten** Registerkarte.
6. Wählen Sie Aus **Element hinzufügen** .

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

7. Geben Sie eine Aufgabe in ein **Kontrollkästchen** Feld.
8. Wiederholen Sie die Schritte, um Ihrer Prüfliste weitere Aufgaben hinzuzufügen.

   Um eine Aufgabe beim Erstellen der Prüfliste zu entfernen, wählen Sie das Symbol Löschen Neben dem Aufgabeneintrag.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Sie können Ihrer Prüfliste weitere Aufgaben hinzufügen, indem Sie auswählen **Bearbeiten** .
10. **Wahlweise:** Ändern Sie eine gespeicherte Prüfliste, indem Sie Elemente hinzufügen oder löschen.

    a. Wählen Sie im Datensatz des Vertriebsprozesses im Dashboard die Option aus **Prüflisten** .

    b. Wählen Sie **Bearbeiten**.

    c. Fügen Sie ein Element hinzu, oder löschen Sie es.

    - Um ein Element zu löschen, wählen Sie das Löschen-Symbol Neben dem Aufgabeneintrag.
    - Um ein Element hinzuzufügen, wählen Sie aus **Element hinzufügen** Und geben Sie den Namen der Aufgabe an.

    d. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

Fügen Sie Dateien, Dokumente oder Bilder wie Implementierungspläne, vom Kunden bereitgestellte Spezifikationen oder abgeschlossene Angebote im Zusammenhang mit einem Kundenaccount an, den Sie überwachen, mit einem Vertriebsprozess-Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Dateien nur an einen Vertriebsprozess-Datensatz anhängen. Um Anhänge zu untergeordneten Datensätzen hinzuzufügen, müssen Sie zur Datensatzseite der jeweiligen Entität navigieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Unter **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** , Wählen Sie aus **Vertriebsprozess-Datensätze** .
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Anhänge** aus.
6. Dateien hochladen.

Hinweis:
Die standardmäßige maximale Dateigröße beträgt 1 GB, dies kann jedoch je nach Größenbeschränkung variieren, die von Ihrem Administrator auf festgelegt wurde ServiceNow Instanz.

Automatische Übersetzung

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

7. Wählen Sie **Hochladen** aus.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Dateien an, indem Sie auf das Symbol Hinzufügen klicken .

Nächste Maßnahme

Anhänge herunterladen, umbenennen oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz.

Verwalten Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz

Benennen Sie Dateien, Dokumente oder Bilder um, laden Sie sie herunter, oder löschen Sie sie, z. B. Implementierungspläne, vom Kunden bereitgestellte Spezifikationen oder abgeschlossene Angebote, die sich auf einen Kunden-Account beziehen, den Sie mit einem Vertriebsprozess-Datensatz überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Unter **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** , Wählen Sie aus **Vertriebsprozess-Datensätze** .
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Anhänge** aus.
6. Wählen Sie den Anhang aus.
7. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen Für den Anhangseintrag.
8. Wählen Sie die gewünschte Aktion aus.
   - Herunterladen
   - Löschen
   - Umbenennen

   Tipp:
   Wählen Sie für Massenlöschungen oder Downloads die Dateien aus, oder wählen Sie aus **Alle Dateien** Und wählen Sie dann die Aktion aus.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Anhang aus, um eine Vorschau anzuzeigen.

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Zeigen Sie konsolidierte E-Mails für alle fest verknüpften Entitäten an, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden, und verfassen Sie E-Mails über das Vertriebsprozess-Dashboard.

Vorbereitungen

Standardmäßig können Sie E-Mails im Zusammenhang mit einem Vertriebsprozess-Datensatz verfassen und senden. Um E-Mails für untergeordnete Entitäten wie eine Verkaufschance oder ein Angebot zu verfassen, müssen Sie Zugriff auf diese Entitäten

Automatische Übersetzung

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

erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungen für die Aktivierung des E-Mail-Zugriffs in festlegen Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Navigieren zu **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** > **Vertriebsprozessdatensätze**an.
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Zeigen Sie E-Mails von allen fest verknüpften Entitäten an, die an den Vertriebsprozess-Datensatz gebunden sind, indem Sie auswählen **E-Mails** Registerkarte.
6. Verfassen und senden Sie die E-Mail.
   a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.
   b. Geben Sie die Liste der Empfänger ein.
   c. Entwerfen Sie Ihre E-Mail.
   d. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** .

Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

Mehrere Bedingungen können das Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und das Hard- oder Soft-Linking von Datensätzen in aktivieren oder deaktivieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Unterschied zwischen harten und Soft-Linked-Knoten

Links können zwischen harten und weichen Typen umgeschaltet werden, je nachdem, ob sie aktiv überwacht werden müssen.

Fest verknüpfte Knoten

Ein harter Link ist eine aktive Überwachungsverbindung, die vom Vertriebsprozessmanager hergestellt wurde. Wenn ein Datensatz fest verknüpft ist, wird er aktiv nachverfolgt, und seine E-Mails und Aufgaben werden konsolidiert und im Vertriebsprozess-Datensatz sichtbar. Feste Links werden in der Knotenzuordnung durch durchgezogene Linien dargestellt.

Soft-Linked-Knoten

Ein Soft-Link ist eine passive Verbindung basierend auf Datenbankbeziehungen. Datensätze, die weich verknüpft sind, werden nicht aktiv vom Vertriebsprozessmanager überwacht, und ihre E-Mails und Aufgaben werden nicht im Vertriebsprozessdatensatz konsolidiert. Soft-Links werden in der Knotenzuordnung durch gepunktete Linien dargestellt.

Bedingungen für das Verknüpfen und Aufheben der Verknüpfung von Datensätzen

Datensätze verknüpfen: Sie können Datensätze mit allen fest verknüpften Knoten verknüpfen, einschließlich der Datensätze, die von Soft-Links in harte Links konvertiert werden.

Verknüpfung von Datensätzen aufheben: Sie können nur hartverknüpfte Datensätze aufheben und müssen eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

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

- Der Zielknoten wurde mit dem Flow „Datensätze verknüpfen“ hinzugefügt
- Der Zielknoten ist eine Entität der obersten Ebene

Bedingungen für die Konvertierung von Linktypen

Harte Links können nicht in Soft-Links konvertiert werden, wenn sie die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Der Zielknoten wurde mit dem Flow „Datensatz verknüpfen“ hinzugefügt.
- Der Zielknoten verfügt über direkt verknüpfte untergeordnete Knoten, aber nur einen fest verknüpften Quellknoten.

Soft-Links können nur dann in harte Links konvertiert werden, wenn der Quellknoten über mindestens einen fest verknüpften Datensatz verfügt.

Erstellen Sie Geschäftsprozessaufgaben

Verfolgen Sie Aufgaben für Vertriebsprozessdatensätze in nach Lead-to-Cash-Prozessmanagement Z. B. Abschluss aller verknüpften Jobangebote oder Generierung von Aufträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Navigieren zu **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** > **Geschäftsprozessaufgaben**an.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Geschäftsprozessaufgabe“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige ID des Geschäftsprozess-Aufgabendatensatzes.
Geschäftsprozessdatensatz	Der Vertriebsprozess-Datensatz.
Übergeordnet	(Optional) übergeordneter Datensatz des ausgewählten Objekts. In diesem Fall eine andere Geschäftsprozessaufgabe.
Priorität	Die Reihenfolge, in der die Aufgabe behandelt werden soll. Verfügbare Optionen: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig ○ 5 - In Planung
Status	Status des Aufgabendatensatzes. Verfügbare Optionen:

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

Feld	Beschreibung
	○ Öffnen ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Als übersprungen geschlossen
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die der Aufgabe zugewiesen werden soll.
Zugewiesen an	Der Vertriebsprozessmanager, der der Aufgabe zugewiesen werden soll.
Kurzbeschreibung	(Optional) Eine kurze Beschreibung, die die Aufgabe zusammenfasst.
Arbeitsnotizen	(Optional) zeichnet Aktivitäten interner Anwender auf.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Überwachen Sie die Geschäftsprozessaufgabe über das Vertriebsprozess-Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten.

Sequenzen zur Kundenbindung verwenden

Vertriebsmitarbeiter können Sequenzaufgaben anzeigen und bearbeiten, die ihnen zugewiesen sind Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung.

Übersicht über die Verwendung Sequenzen zur Kundenbindung

Greifen Sie auf zu Sequenzen zur Kundenbindung App aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um Ihre Sequenzaufgaben anzuzeigen und die darin aufgeführten vordefinierten Aktivitäten abzuschließen.

Zeigen Sie Sequenzaufgaben an

Zeigen Sie Sequenzaufgaben an, die Ihnen über zugewiesen sind Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sequenzbetrachter [sn_crm_Sequence.Viewer]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Navigieren zu **Sequenzen** > **Meine Sequenzaufgaben**an.
4. Zeigen Sie Ihre laufenden Sequenzaufgaben an, indem Sie auswählen **Meine Aktiven Sequenzaufgaben**.

   Die folgende Tabelle beschreibt die in der Listenansicht angezeigten Details.

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

Listenansicht „meine Sequenzaufgabe“

Spalte	Beschreibung
Anzahl	ID des Sequenzaufgabendatensatzes.
Datensatz der Sequenzentität	Vertriebsentitätsdatensatz, der die Sequenz ausgelöst hat. Beispiel: Lead.
Sequenz	Sequenz, die den Sequenzaufgabendatensatz erstellt hat.
Beschreibung	Beschreibung der Sequenz.
Status	Aktueller Status der Sequenzaufgabe. Verfügbare Optionen: ○ In Arbeit ○ Abgeschlossen
Priorität	Priorität der Sequenzaufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Sequenzaufgabe abgeschlossen sein muss.
Hinzugefügt um	Zeitstempel, wann die Sequenzaufgabe erstellt wurde.

5. Zeigen Sie die Sequenzschritte für einen Datensatz an, indem Sie ihn auswählen.

Nächste Maßnahme
Interagieren Sie mit Ihren potenziellen Kunden, indem Sie die Aktivitäten in den Sequenzschritten befolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie vordefinierte Kundeninteraktionsaufgaben ab.

Schließen Sie vordefinierte Kundeninteraktionsaufgaben ab

Führen Sie vordefinierte Sequenzschritte in Ihren Sequenzaufgaben in aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um mit Ihren potenziellen Kunden zu interagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sequenzbetrachter [sn_crm_Sequence.Viewer]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Navigieren zu **Sequenzen** > **Meine Sequenzaufgaben**an.
4. Wählen Sie einen Sequenzaufgabendatensatz aus.
5. Wenn der Datensatz geöffnet wird, wählen Sie aus **Sequenzschritte** Registerkarte.
   Im Navigationsbereich werden die Aktivitäten oder Schritte aufgelistet, die Sie abschließen müssen. Die Aktivitätsdetails und -Aktionen werden im Arbeitsbereich angezeigt.
6. Wählen Sie nach Abschluss einer Aktivität eine entsprechende Option aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
   Die Sequenz wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie alle Aktivitäten innerhalb der Sequenzaufgabe abschließen.

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

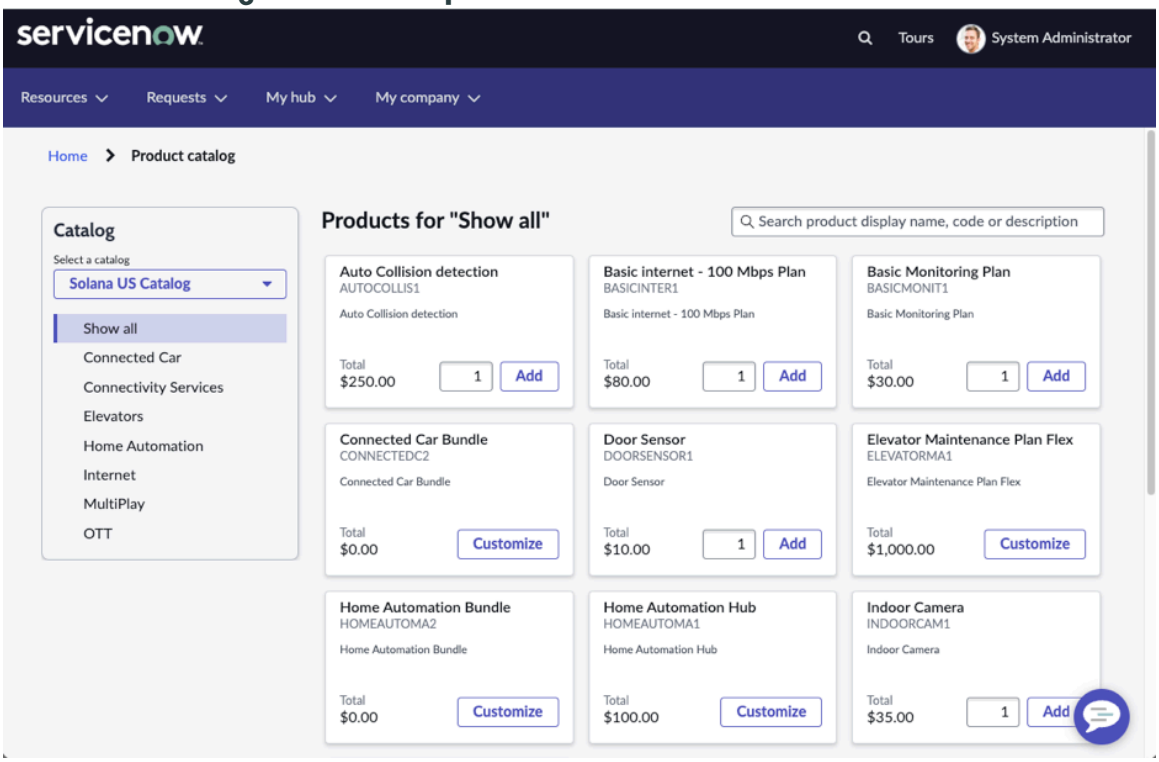
Kunden-Selfservice über das Geschäftsportal

Kunden können das Geschäftsportal verwenden, um Produktkataloge zu durchsuchen, Produktaufträge zu erstellen sowie Auftragsfälle in zu erstellen und anzuzeigen Auftragsmanagement.

Erstellen von Aufträgen mit dem Geschäftsportal

Das Business Portal verwendet den Produktkatalog, damit Kunden Produkte durchsuchen und konfigurieren können. Kunden können auch Aufträge erstellen und zur Erfüllung übermitteln.

Der Produktkatalog des Geschäftsportals



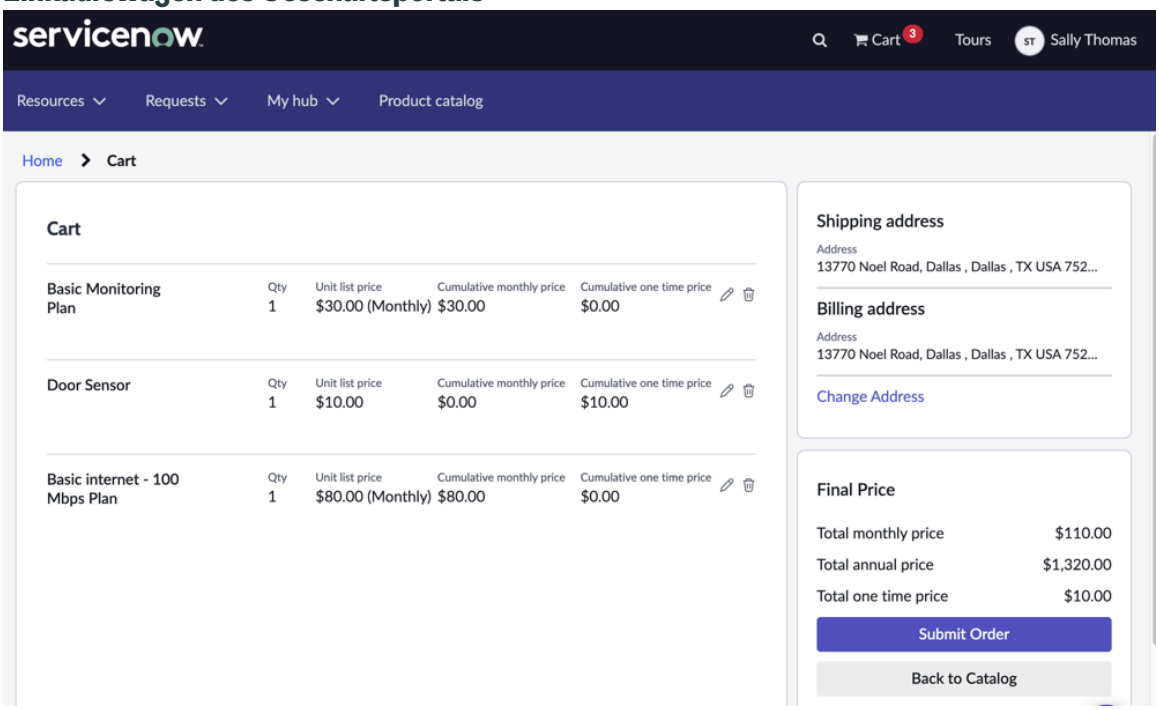
Produkte im Einkaufswagen im Geschäftsportal anzeigen

Kunden können Produkte in ihrem Einkaufswagen über das Geschäftsportal anzeigen. Kunden übermitteln auch Bestellungen, um den Erfüllungsprozess zu starten.

Automatische Übersetzung

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

Einkaufswagen des Geschäftsportals



Erstellen und Anzeigen von Auftragsfällen

Kunden können Auftragsfälle für Aufträge oder Auftragspositionen über das Business Portal erstellen und anzeigen.

Greifen Sie auf das Geschäftsportal zu

Kunden können von ihrer Instanz aus auf das Geschäftsportal zugreifen, um Produkte zu durchsuchen und Aufträge zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer Instanz, und wählen Sie die URL aus.
2. Bearbeiten Sie die Instanz-URL, und fügen Sie sie an **/Business_Portal** Bis zum Ende nach dem com. Die Geschäftsportale werden geöffnet.

Erstellen Sie Aufträge über das Geschäftsportal

Durchsuchen Sie Produkte in einem Produktkatalog, und erstellen Sie Aufträge in Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

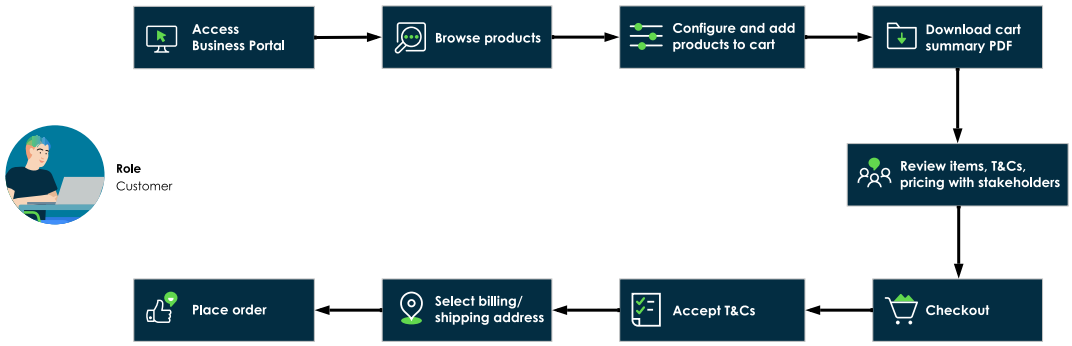
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Abbildung beschreibt den Prozess zum Erstellen von Aufträgen über das Geschäftsportal:

Automatische Übersetzung

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

Self-Service-Bestellprozess



Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Durchsuchen Sie den Produktkatalog, wählen Sie Produkte aus, und fügen Sie sie dem Einkaufswagen hinzu.

   a. Wählen Sie Aus **Produktkatalog** .
   Wenn Sie ein Kontakt eines Accounts mit einer aktiven Vertriebsvereinbarung sind, werden nur die in der Vertriebsvereinbarung aufgeführten Produkte angezeigt.

   b. Durchsuchen Sie die Produkte im Katalog.

   c. Wenn für ein Produkt, das Sie bestellen möchten, Anpassungen verfügbar sind, wählen Sie aus **Anpassen** Und wählen Sie die Produktoptionen aus.

   d. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Produkten zum Einkaufswagen.

3. Überprüfen Sie den Inhalt des Einkaufswagens.

   a. Wählen Sie das Einkaufswagensymbol .
   Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Informationen werden angezeigt.

Meine Einkaufswagenfelder

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Einkaufswagen-ID.
Status	Status des Einkaufswagens.
Erstellt	Zeitstempel der Einkaufswagenerstellung.
Anz.	Produktmenge.
Listenpreis pro Einheit:	Preis eines einzelnen Artikels.
Kumulativer Monatspreis	Gesamtkosten eines Produkts und seiner untergeordneten Artikel, falls vorhanden, über einen Monat.
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis des Produkts und seiner untergeordneten Artikel, falls vorhanden.

Automatische Übersetzung

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

b. Wenn Sie die Menge oder Anpassung für ein Produkt im Einkaufswagen ändern müssen, wählen Sie das Bearbeitungssymbol Und ändern Sie die Details.

c. Wenn Sie ein Element löschen möchten, wählen Sie das Löschen-Symbol .

4. **Wahlweise:** Fügen Sie Anweisungen für Ihre Bestellung in hinzu **Anweisungen** Feld.
5. **Wahlweise:** Speichern Sie eine Kopie Ihres Einkaufswagens im PDF-Format, indem Sie auswählen **Herunterladen** .
   Der Standarddateiname enthält die Einkaufswagen-ID. Der PDF-Inhalt und das PDF-Format basieren auf der Dokumentvorlage „Verkaufswagen-Demo-Vorlage“.
6. Auschecken.

a. Wählen Sie Aus **Gehen Sie zur Kasse** .

b. Aktivieren Sie auf der Seite „Nutzungsbedingungen“ das Kontrollkästchen Bestätigung, nachdem Sie die Nutzungsbedingungen des Verkäufers gelesen haben, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
Die Nutzungsbedingungen werden aus der Dokumentvorlage „Nutzungsbedingungen für Vertriebswagen“ abgerufen.

c. Überprüfen Sie auf der Seite „Versanddetails“ die Versand- und Rechnungsadressen, und ändern Sie sie bei Bedarf, indem Sie auf das Bearbeitungssymbol klicken .

Hinweis:
Die Adresse, die Sie beim Auschecken angeben, wird nur für diese Bestellung verwendet. Ihre gespeicherte Adresse im System des Verkäufers wird dadurch nicht geändert.

d. Wählen Sie **Fortsetzen**.

e. Überprüfen Sie die Details auf der Seite „Überprüfen“, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnisse
Der Auftrag wird erstellt, und Sie werden zur Seite „Auftragsdetails“ weitergeleitet. Sie können Ihre Account-Details, den Auftragsbetrag, die Auftragspositionen usw. anzeigen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Ändern Sie die Nutzungsbedingungen für den Verkaufswagen

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Kunden können ihre Bestellungen über das Geschäftsportal anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderung anzeigen** > **Aufträge anzeigen**an.
   Das Fenster „Reihenfolge anzeigen“ verfügt über die folgenden Steuerungen.

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

- Um nach Aufträgen zu suchen: Verwenden Sie die Suchoption.
- Zum Sortieren und Filtern von Reihenfolgen verwenden Sie den Filter.
- Zum Exportieren als PDF, Excel oder CSV verwenden Sie das Aktionssymbol  .
- Zum Öffnen und Bestellen: Wählen Sie die Auftragsnummer aus.
- Um zurück zum Hauptfenster zu navigieren, verwenden Sie die Breadcrumbs.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Aufträge über das Geschäftsportal

Fordern Sie Updates für einen oder mehrere Aufträge an

Fordern Sie Änderungen am erwarteten Auftragserfüllungsdatum und am Versandort für eine oder mehrere Bestellungen an, oder um auf ein Problem aufmerksam zu machen, indem Sie einen Auftragsfall über das Geschäftsportal erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Anforderung übermitteln** > **Fall übermitteln** > **Auftragsfall senden**an.
3. Erstellen Sie einen neuen Auftragsfall.
   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Neuen Auftragsfall erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Der Account, für den Sie den Fall erstellen.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Umfang der Anforderung	Diese Option muss auf festgelegt werden **Auftragsheader-Details, mehrere Aufträge** Dient zum Erstellen eines Falls für einen oder mehrere Aufträge.
Priorität	Die verfügbaren zugewiesenen Prioritäten sind: ▪ 1 - Kritisch ▪ 2 – Hoch ▪ 3 - Mittel ▪ 4 - Niedrig (Standard)
Kurzbeschreibung	Optionale kurze Beschreibung.

   b. Wählen Sie **Weiter**.
   Ein Auftragsfall wird mit dem Status Entwurf erstellt.
4. Wählen Sie die Aufträge aus, die Sie dem Auftragsfall hinzufügen möchten.

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

a. Wählen Sie im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“ auf der Seite „Auftragsfall“ die Option aus **Hinzufügen** .

b. Wählen Sie im Fenster Aufträge zu Fall hinzufügen einen oder mehrere Aufträge aus, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
Auftragsfallpositionen werden entsprechend den Auftragsdatensätzen erstellt.

c. Wählen Sie die Auftragsfallpositionen aus, die Sie bearbeiten und auswählen möchten **Bearbeiten** .

Wählen Sie eine einzelne Auftragsfallposition aus, um bestimmte Änderungen an einem bestimmten Auftrag vorzunehmen. Wählen Sie mehrere Auftragsfallpositionen aus, um die gleichen Änderungen für alle Aufträge vorzunehmen.

Hinweis:

Wenn Sie keine Änderungen mehr an einer Auftragsfallposition vornehmen möchten, wählen Sie sie aus, und wählen Sie die Dropdown-Schaltfläche neben **Bearbeiten** , Und wählen Sie aus **Löschen** Um es aus der Liste der zu ändernden Elemente zu entfernen.

d. Ändern Sie einen oder alle Werte im Dialogfeld „Element bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Angefordertes erwartetes Datum	Das Datum, an dem Ihre Bestellung erfüllt werden soll.
Angeforderter Versandort	Der Standort, an den Ihre Bestellung gesendet werden soll.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“.

5. Überprüfen Sie die angeforderten Änderungen, und übermitteln Sie den Auftragsfall auf der Seite „Überprüfen und übermitteln“.

- Wenn Sie weitere Änderungen vornehmen müssen, navigieren Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ zur gewünschten Seite, und wiederholen Sie den Änderungsprozess.
- Wenn die Änderungen korrekt sind, wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnisse
Der Auftragsfall wird mit den Auftragsfallpositionen erstellt, die den von Ihnen aktualisierten Aufträgen entsprechen, und der Status des Auftragsfalls ändert sich in Neu.

Fordern Sie Updates für Artikel innerhalb eines einzelnen Auftrags an

Fordern Sie Änderungen für das erwartete Auftragserfüllungsdatum, den Versandort oder die Menge für bestimmte Artikel in einer Bestellung an, indem Sie einen Auftragsfall aus dem Business Portal erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

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

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Anforderung übermitteln** > **Fall übermitteln** > **Auftragsfall senden**an.
3. Erstellen Sie einen neuen Auftragsfall.

   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Neuen Auftragsfall erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Der Account, für den Sie den Fall erstellen.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Umfang der Anforderung	Diese Option muss auf festgelegt werden **Bestimmte Auftragspositionen, einzelner Auftrag** Dient zum Erstellen eines Falls für bestimmte Auftragspositionen innerhalb eines einzelnen Auftrags.
Auftragsnummer	Die Reihenfolge, für die Sie den Fall erstellen möchten.
Priorität	Die verfügbaren zugewiesenen Prioritäten sind: ▪ 1 - Kritisch ▪ 2 – Hoch ▪ 3 - Mittel ▪ 4 - Niedrig (Standard)
Kurzbeschreibung	Optionale kurze Beschreibung.

   b. Wählen Sie **Weiter**.
   Ein Auftragsfall wird mit dem Status Entwurf erstellt.

4. Wählen Sie bestimmte Bestellelemente aus, die Sie dem Auftragsfall hinzufügen möchten.

   a. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“ auf der Seite „Auftragsfall“.

   b. Wählen Sie im Fenster Auftragspositionen zu Fall hinzufügen die Auftragspositionen aus, für die Sie einen Fall erstellen möchten, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
   Auftragsfallpositionen werden entsprechend den von Ihnen ausgewählten Auftragselementen erstellt.

   c. Wählen Sie die Auftragsfallpositionen aus, die Sie bearbeiten und auswählen möchten **Bearbeiten** .

   Wenn Sie keine Änderungen mehr an einer Auftragsfallposition vornehmen möchten, wählen Sie sie aus, und wählen Sie die Dropdown-Schaltfläche neben **Bearbeiten** Und wählen Sie aus **Löschen** Um es aus der Liste der zu ändernden Elemente zu entfernen.

   d. Ändern Sie einen oder mehrere der Werte im Dialogfeld „Element bearbeiten“.

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

Feld	Beschreibung
Angefordertes erwartetes Datum	Das Datum, an dem Ihre Bestellung erfüllt werden soll.
Angeforderter Versandort	Der Standort, an den Ihre Bestellung gesendet werden soll.
Angeforderte Menge	Die Menge des Artikels, den Sie kaufen möchten.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“.

5. Überprüfen Sie die angeforderten Änderungen, und übermitteln Sie den Auftragsfall auf der Seite „Überprüfen und übermitteln“.
   - Wenn Sie weitere Änderungen vornehmen müssen, navigieren Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ zur gewünschten Seite, und wiederholen Sie den Änderungsprozess.
   - Wenn die Änderungen korrekt sind, wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnisse
Der Auftragsfall wird mit den Auftragsfallpositionen erstellt, die den von Ihnen aktualisierten Auftragspositionen entsprechen, und der Status des Auftragsfalls ändert sich in Neu.

Zeigen Sie Details zu Auftragsfällen an

Zeigen Sie die Liste der Auftragsfälle und deren Status im Geschäftsportal an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderungen anzeigen** > **Fälle und Aufgaben anzeigen**an.
3. Wählen Sie Aus **Meine Auftragsfälle** Über das Menü „Kategorien“, um Auftragsfälle anzuzeigen.
4. Wählen Sie einen Fall aus, um seinen Status und andere Details anzuzeigen.

auftragsfallstatus

Status	Beschreibung
Neu	Ein neuer Auftragsfall, der übermittelt wird.
Entwurf	Der Auftragsfall, der noch nicht übermittelt wurde. Auftragsfallpositionen im Status Entwurf können weiterhin geändert werden.
In Arbeit	Der Auftragsfall wird vom Vertriebsmitarbeiter bearbeitet.

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

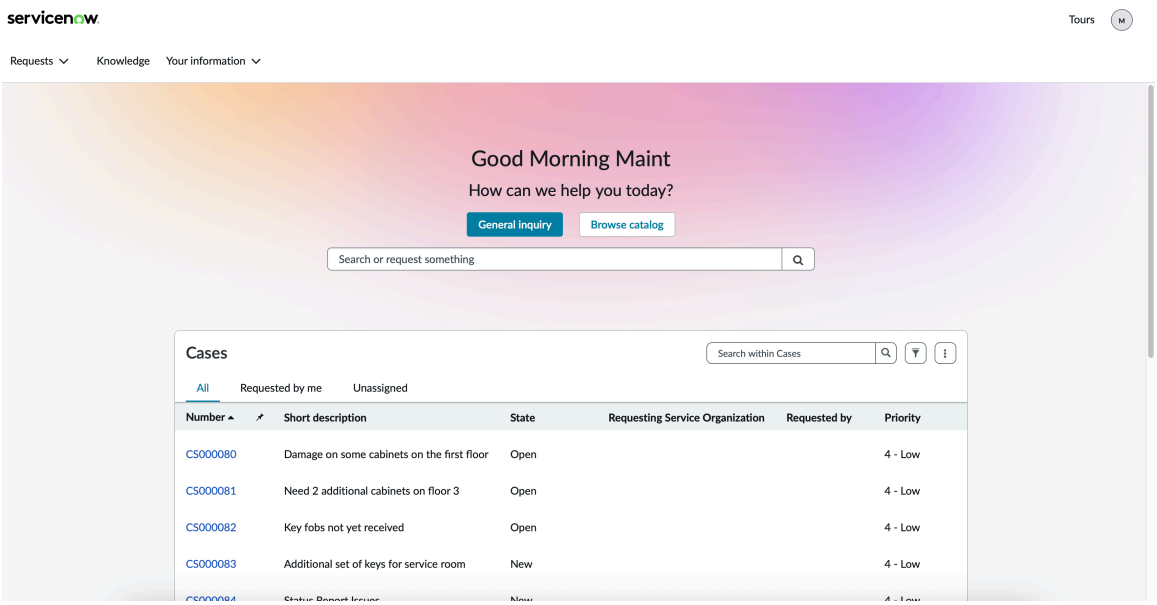
Mit Partner Relationship Management

Installieren Sie Partner-Beziehungsmanagement Plugin (com.snc.Partner_Relationship_Management), mit dem Administratoren und Channel-Partner das Selfservice-Partnerportal verwenden können.

Als Enterprise-Partner-Beziehungsmanager oder Kanalpartner können Sie das Partnerportal für eine der folgenden Aufgaben verwenden.

- Erhalten Sie eine 360-Grad-Ansicht des Partnerportals.
- Mitarbeiter hinzufügen und verwalten.
- Senden Sie eine Anfrage, um eine Verbindung mit dem Unternehmen herzustellen.
- Greifen Sie auf Knowledge Base-Artikel zu, und interagieren Sie mit der Community.

Partnerportal



Über das Partnerportal können Sie die folgenden Funktionen verwenden und darauf zugreifen.

Partnerportal-Homepage für angemeldete Anwender

Aufgabe	Beschreibung
Anforderungen	Channel-Partner können die folgenden Aktionen über ausführen **Anforderungen** Header. • Zeigen Sie Anforderungen an, und verfolgen Sie sie. • Stellen Sie eine Anfrage, und stellen Sie eine Verbindung zum Unternehmen her. • Registrieren Sie externe Mitarbeiter in einer Partnerorganisation.

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

Partnerportal-Homepage für angemeldete Anwender (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Verschieben Sie Mitarbeiter innerhalb verschiedener Partnerorganisationen. • Zeigen Sie alle servicebezogenen Kataloge an, die für die angemeldete Persona verfügbar sind. Weitere Informationen zum Registrieren eines Falls finden Sie unter Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal. Weitere Informationen zur Registrierung von Mitarbeitern finden Sie unter Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal.
Wissen	Wählen Sie Aus **Wissen** Im Header zum Anzeigen der kb_Homepage. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Ihre Informationen	Zeigen Sie eine Liste aller Kanalpartner an.
Allgemeine Anfrage	Melden Sie Bedenken oder Fragen beim Unternehmen. Weitere Informationen zu allgemeinen Anfragen finden Sie unter Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal.
Katalog durchsuchen	Liste aller Katalogformulare.
Fälle	Bietet Zugriff auf alle Fälle und Quick-Links zu offenen Fällen, die Aktionen erfordern.
Quick-Links	Liste der Links, die vom Anwender konfiguriert werden können.
Touren	Zeigen Sie eine Tour an, um zusätzliche Anleitungen zur Funktionsweise des Partnerportals zu erhalten. Ihr Administrator bestimmt, ob Touren auf Seiten angezeigt werden.
Profilmenü	Wählen Sie Ihr Profilbild aus, um Ihr Profil anzuzeigen, oder melden Sie sich vom Partnerportal ab.
Suchen	Suchen Sie nach Supportartikeln und anderen Anforderungen.

Automatische Übersetzung

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

Partnerportal-Homepage für angemeldete Anwender (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Geben Sie ein Suchwort oder einen Suchbegriff ein, und wählen Sie aus **Suchen** Zum Anzeigen der Ergebnisse.
Beliebteste Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel in der Community an.

Zugehörige Informationen

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Stellen Sie im Partnerportal eine Anfrage oder ein Problem mit dem Unternehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager, sn_prm.external_Partner_Manager oder sn_prm.external_Partner_ Associate

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Partnerportal.
2. Wählen Sie im Portal-Header die Option aus **Meine Anforderungen** .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Senden Sie eine Anforderung** .
4. Wählen Sie Aus **Allgemeine Anfrage** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Anfrageformular und ihren Beschreibungen finden Sie unter Formular „Allgemeine Anfrage“.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Registrieren Sie ein neues Partnermitglied, oder übertragen Sie vorhandene Mitarbeiter innerhalb einer Partnerorganisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager, sn_prm.external_Partner_Manager, sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weisen Sie jedem Mitarbeiter bestimmte Verantwortlichkeiten und Zugriffe zu, um tägliche Vorgänge und Aufgaben auszuführen.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Partnerportal.
2. Wählen Sie im Portal-Header die Option aus **Meine Anforderungen** .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Senden Sie eine Anforderung** .
4. Wählen Sie Aus **Mitglied Registrieren** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Mitgliedsregistrierungsformular und ihren Beschreibungen finden Sie unter Formular für Mitgliederregistrierung.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) KI-Fähigkeiten der Anwendungsplattform zur Bereitstellung KI-gestützter Einblicke und Automatisierung, um schnellere, intelligentere Vertriebs- und Bestellprozesse zu fördern.

Wichtig:

- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

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

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden.

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

Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Kunden können die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“ an.

Verwenden Sie in agentische Workflows Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)

Verwenden Sie Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) KI-Agent-Sammlung zum autonomen Abschließen von Aufgaben.

Der agentische Workflow Hilfe bei der Pflege neuer Leads arbeitet mit einem Team von KI-Agents zusammen, um Sie bei der Verwaltung des Lebenszyklus von Leads zu unterstützen, entweder unabhängig oder unter Aufsicht.

Voraussetzungen für die Verwendung eines agentischen Workflows

Die Voraussetzungen für die Verwendung eines agentischen Workflows sind wie folgt:

- Stellen Sie sicher, dass Now Assist Bereich ist aktiviert.
- Richten Sie den Arbeitszeitplan für Vertriebsmitarbeiter ein:
  - Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Arbeitsplan**an.
  - Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Vertriebsmitarbeiter.
- Duplizieren Sie den agentischen Workflow, und aktivieren Sie die Auslöser.

Verfügbarer agentischer Workflow für KI-Agent-Sammlung

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Hilfe bei der Pflege neuer Leads	• Beschreibt die Schritte, die erforderlich sind, um den Lead mit dem Vertriebsmitarbeiter zu interagieren.	• KI-Agent für die Lead-Kontaktaufnahme • KI-Agent für eingehende E-Mails

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

Verfügbarer agentischer Workflow für KI-Agent-Sammlung (Fortsetzung)

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	• Sendet erste Kontaktaufnahme- und Follow-up-E-Mails. • Ruft E-Mails ab, klassifiziert die Absicht und leitet sie an den richtigen Vertriebsmitarbeiter weiter, um Maßnahmen zu ergreifen. • Plant, plant oder löscht die Termine basierend auf der Verfügbarkeit von Vertriebsmitarbeitern. • Verwaltet die Leads, die abwählen möchten oder nicht interessiert sind.	• KI-Agent für die Terminverwaltung • KI-Agent für desinteressierte Leads

Wichtig:
Standardmäßig sind alle Mitarbeiterworkflow- und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst ausführen Duplizieren Sie den Anwendungsfall , Und fahren Sie dann mit den folgenden Schritten fort:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen. Die Auslöser für jeden agentischen Workflow müssen eindeutig sein. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.
- Informationen zu Large Language Models (LLMS) für KI-Agents und agentische Workflows finden Sie unter .

Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads – Agentic-Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow Hilfe zur Pflege neuer Leads, um den gesamten Lead-Datensatzprozess zu verarbeiten.

Übersicht über den agentischen Workflow bei der Pflege neuer Leads

Mit dem agentischen Workflow Hilfe zur Pflege neuer Leads können Sie:

- Interagieren Sie proaktiv mit anfänglichen Leads
- Buchen Sie einen Termin oder eine Demo, um den Lead näher an der Qualifizierung zu bringen
- Identifizieren Sie Opt-outs und Desinteresse für die Disqualifizierung von Leads

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

Dient zum Ändern des agentischen Workflows „Hilfe zur Pflege neuer Leads“ Duplizieren Sie es , Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an. Sie können die Vorlage für den agentischen Workflow aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und die Anzeigeeinstellungen so festlegen, dass sie enthalten Now Assist Bereich.

Wichtig:
Wenn Sie einen agentischen Workflow, einen KI-Agent oder ein Tool ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads-Anwendungsfälle

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie Aus **Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads** .

Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads-KI-Agents

In der folgenden Tabelle sind die KI-Agents für die Hilfe bei der Pflege neuer Leads aufgeführt.

Wichtig:
Stellen Sie im Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Agent sicher, dass die Option aktiviert ist **Status** Das Feld ist aktiviert, um den KI-Agent zu aktivieren.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rollen im Anwendungsfall „Hilfe bei der Pflege neuer Leads“

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent für die Lead-Kontaktaufnahme	Initiiert den Outreach- und Follow-up-Flow. Dieser Flow unterstützt Vertriebsmitarbeiter durch das Senden der ersten Kontaktaufnahme- und Follow-up-E-Mails.
KI-Agent für desinteressierte Leads	Verarbeitet die Disqualifizierung des Leads und Abwählanforderungen.
KI-Agent für eingehende E-Mails	Initiiert den Flow des Handlers für eingehende Antworten. Dieser Flow unterstützt Vertriebsmitarbeiter beim Abrufen und Analysieren der neuesten E-Mail-Datensätze. Basierend auf der Analyse empfiehlt er die erforderlichen Aktionen, um mit dem Lead voranzukommen.
KI-Agent für die Terminverwaltung	Hilft bei der Verwaltung von Terminen für Lead-Datensätze. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Termine basierend auf der Verfügbarkeit des Lead-Besitzers erstellen, aktualisieren oder stornieren.

Rollen, die zum Erstellen eines agentischen Workflows erforderlich sind

Für die Aktivierung und den Zugriff auf den Workflow sind die folgenden Rollen erforderlich.

Automatische Übersetzung

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

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen	Verantwortlichkeiten
Vertriebs-KI-Administrator	• Konfigurieren Sie den agentischen Workflow. • Ändern Sie die KI-Einstellungen. • Erstellen und verwalten Sie neue Workflows und KI-Agents.
Vertriebs-KI-Anwender	Interagieren Sie mithilfe von mit KI Now Assist Bereich.

Der agentische Workflow wird aktiviert

A Aktivieren Sie den agentischen Workflow :

1. Navigieren Sie zum agentischen Workflow Hilfe zur Pflege neuer Leads, und duplizieren Sie ihn. Der Workflow dupliziert auch alle Auslöser, die diesem agentischen Workflow zugeordnet sind.
2. Navigieren Sie zum duplizierten Workflow, und aktivieren Sie ihn Der Auslöser (Lead-Datensatz wird erstellt oder aktualisiert) .

> **Hinweis:**
> Sie können die dem Workflow zugeordneten Auslöser aktivieren.

Aktivieren Sie externe Auslöser

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Eingehende Aktionen**an. Es gibt 2 eingehende Aktionen, die aktiviert werden müssen:
   - Aktivieren Sie **Lösen Sie den agentischen Workflow für den Lead aus** Eingehende Aktion.
   - Aktivieren Sie **Lösen Sie den agentischen Workflow für die Lead-Aufgabe aus** Eingehende Aktion.
2. Navigieren Sie zum Skript SalesAIAgentsConstants und Ändern Sie den Wert der Eigenschaft HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_ID in Die SYS-ID von Doppelter agentischer Workflow .

Pflege eines Leads

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Lead zu pflegen:

1. Überprüfen Sie die Informationen im Bildschirm „Beschreiben und verbinden“, nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen vor, um sicherzustellen, dass der Anwendungsfall Ihren Anforderungen entspricht, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
2. Aktivieren Sie im Bildschirm „Auslöser definieren“ die Auslöser, die sich an Ihre Anforderungen anpassen, oder erstellen Sie eigene Auslöser, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
3. Führen Sie im Bildschirm „Anzeige auswählen“ die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie aus, wo die Anwendungsfallausgabe angezeigt werden soll.
   b. Verwenden Sie den Pfeil daneben, um Rollen hinzuzufügen, die auf den Anwendungsfall zugreifen können.

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

Hinweis:
„Sales_Agent“ ist die Standardrolle für den Anwendungsfall.

c. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** .

Der Service Desk-Mitarbeiter führt die Tests in aus KI-Agenten-Studio Für den Anwendungsfall.

In Now Assist Im Bereich erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Benachrichtigung, sobald die Interaktion generiert wurde, sodass er die Anweisungen auf dem Bildschirm befolgen und die Aufgabe abschließen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Request the generative AI capabilities in Customer Service Management by using the Now Assist panel .

Wird Erweitert Auftragsmanagement Mit ServiceNow Anwendungen und Integrationen

Sie können verschiedene verwenden ServiceNow Speichern Sie Anwendungen und Integrationen, um die Fähigkeiten von weiter zu erweitern Auftragsmanagement.

Anwendungen und Integrationen zum erweitern Auftragsmanagement

Anwendung oder Integration	Beschreibung
Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter	Ermöglichen Sie Service Providern und ihren Kunden die Verwendung Auftragsmanagement Um komplexe Aufträge, einschließlich bestimmter Arten von MACD-Aufträgen, über zu platzieren und zu erfüllen Service Bridge.
Auftragsmanagement-Integration mit Außendienst-Management	Erstellen Sie automatisch mit Außendienst-Arbeitsauftragsanforderungen Auftragsmanagement, Und verfolgen Sie sie in nach Außendienst-Management.
Auftragsmanagement-Integration mit Service-Portfoliomanagement	Bieten Sie Projektüberblick über komplexe Aufträge und Auftragsaufgaben mit langer Laufzeit in Auftragsmanagement, Und verwalten Sie sie in Service-Portfoliomanagement.

Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge

Die Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Mit der Anwendung können Service Provider verwenden Auftragsmanagement Um Produktangebote und Servicespezifikationen zu erstellen, die Service Bridge Verbraucher können über Servicekataloge in bestellen ServiceNow Instanzen. Auftragsmitarbeiter und Erfüller können dann die Aufträge und Anforderungen in der Anbieterinstanz abschließen.

Übersicht über das Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge

Die Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Die Anwendung unterstützt den Kundenauftrags- und Erfüllungsprozess über Service Bridge. Veröffentlichte Produktangebote und Servicespezifikationen generieren Remote-Datensatzersteller (RRPs). Diese Remote-Datensatzersteller erstellen die Remote-Katalogelemente, die Ihre Verbraucher über das Serviceportal in ihrer Instanz bestellen können.

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

Der Workflow zum Generieren dieser Remote-Datensatzersteller umfasst die folgenden grundlegenden Schritte:

- Der Produktkatalog-Administrator oder -Manager erstellt die Produktangebote und Servicespezifikationen in einer Anbieterinstanz, gibt als Vertriebskanal Service Bridge an und gibt an, dass Produktangebote verkaufbare Artikel sind. Wenn die Angebote und Servicespezifikationen veröffentlicht werden, werden Remote-Datensatzersteller (RRPs) automatisch generiert, um die Remote-Katalogelemente zu erstellen.
- Der Service Bridge-Administrator ordnet Verbraucherkriterien den Remote-Datensatzerstellern zu.
- Der Service Bridge-Administrator überprüft und aktiviert die Remote-Datensatzersteller in der Anbieterinstanz. Diese Remote-Datensatzersteller veröffentlichen die Remote-Katalogelemente in einer Verbraucherinstanz im Servicekatalog.
- Verbraucher fordern Services mithilfe der Remote-Katalogelemente im Serviceportal in ihrer Verbraucherinstanz an. Die Anforderungen erstellen automatisch eine Anbieteraufgabe zur Erfüllung der Anforderungen in der Anbieterinstanz.
- In der Anbieterinstanz werden der Auftrag und die Auftragspositionen erstellt, damit Auftragsmanager genehmigen und Service Desk-Mitarbeiter erfüllen können.
- In der Verbraucherinstanz erhalten Verbraucher Updates über den Auftragsstatus und Arbeitsnotizkommentare von Bestellmitarbeitern.

Features

- Unterstützen Sie einfache und gebündelte Produktangebote mit zusammengesetzten Spezifikationen.
- Support-Servicespezifikationen.
- Unterstützt Mengenaufträge für Auftragspositionen und die Auswahl optionaler Produkte und Services.
- Synchronisieren Sie Produkt- und Servicebestandsdatensätze, die von Verbrauchern in ihrer Instanz angezeigt werden können.
- Zulassen, dass Verbraucher:
  - Aufträge anhalten, fortsetzen und trennen
  - Stornieren Sie eine Bestellung aus der Verbraucherinstanz, wenn die Bestellung den Punkt der Nichtrückgabe (PONR) nicht erreicht hat.

Vorteile

- Automatisiert die Generierung von Remote-Datensatzerstellern, die Angebote und Servicespezifikationen in einem Remote-Katalog veröffentlichen.
- Ermöglicht eine schnellere Auftragserfüllung in der Anbieterinstanz und verbessert die Genauigkeit der Bestellung.
- Erleichtert die Kommunikation, indem Kommentare zwischen Anbieter- und Kundeninstanz aktualisiert und häufige Aktualisierungen des Bestellstatus freigegeben werden.

Auftragsstatuszuordnung

Beachten Sie während der Auftragsverarbeitung, dass auftragsstatusstatus bestimmten status von Anbieteraufgaben entsprechen.

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

Auftrags- und anbieteraufgabenstatus

Auftragsstatus	Anbieteraufgabenstatus
Entwurf	Empfangen
Eingereicht	Empfangen
Ergänzung wird ausgeführt	Empfangen
Ergänzung angehalten	Empfangen
Neu	Empfangen
Bestätigt	In Arbeit
Geplant	In Arbeit
Abgelehnt	Auf Info warten
In Bearbeitung	In Arbeit
Überarbeitung läuft	Empfangen
Warten auf Informationen	Auf Info warten
Warten	Auf Info warten
Abbruch wird bewertet	Abgebrochen
Abbruch in Bearbeitung	In Arbeit
Abgebrochen	Abgebrochen
Abgeschlossen	Geschlossen

Nächster Schritt

Überprüfen Sie als Service Bridge-Administrator die Setup-Aufgaben in Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter konfigurieren.

Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter konfigurieren

Konfigurieren Sie Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, mit der Anbieter verwenden können Auftragsmanagement Dient zum Erstellen und Erfüllen von Produktbestellungen Service Bridge. Anbieter veröffentlichen die Produktangebote und Servicespezifikationen als Remote-Katalogelemente, damit Verbraucher über bestellen können Servicekatalog In ihrer eigenen Instanz.

Konfiguration – Übersicht

Führen Sie diese Aufgaben aus, um einzurichten Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, die verwendet Auftragsmanagement Um Produktangebote und Servicespezifikationen zu erstellen und zu veröffentlichen ServiceNow In Ihrer Anbieterinstanz als Remote-Datensatzersteller. Service Bridge-Administratoren können dann diese Remote-Datensatzersteller aktivieren, um die Produkte und Services über verfügbar zu machen Servicekatalog Auf Verbraucherinstanzen.

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

Einrichten von Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung

Konfigurationsschritt	Beschreibung	Rolle
Install Service Bridge for Providers	Installieren Sie die Anwendung „Service Bridge für Anbieter“ aus dem ServiceNow Store. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Anwendung finden Sie unter Installing and configuring Service Bridge for Providers .	Administrator
Install Service Bridge for Consumers	Installieren Sie die Anwendung „Service Bridge für Verbraucher“ aus dem ServiceNow Store. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Anwendung finden Sie unter Service Bridge für Verbraucher wird installiert und konfiguriert .	Administrator
Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installieren	Installieren Sie Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung aus dem ServiceNow Store.	Administrator
Erstellen Sie ein Produktangebot für ein Remote-Katalogelement	Erstellen Sie in der Anbieterinstanz die Produktangebote, die dem Servicekatalog für Ihre Verbraucher als Remote-Katalogelement hinzugefügt werden sollen.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Erstellen Sie eine Servicespezifikation für ein Remote-Katalogelement	Erstellen Sie in der Anbieterinstanz die Servicespezifikation für einen Service, der dem Servicekatalog für Ihre Verbraucher als Remote-Katalogelement hinzugefügt werden soll.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu	Überprüfen Sie in der Anbieterinstanz den Remote-Datensatzersteller, und ordnen Sie die Kundenkriterien zu, die das Katalogelement für berechtigte Service Bridge-Verbraucher berechtigen.	Service Bridge-Provider-Administrator
Ordnen Sie dem Remote-Datensatzersteller Verbraucherkriterien zu, um den Bestand zu verwalten.	Überprüfen Sie den Remote-Datensatzersteller auf die Verwaltung des Bestands, und ordnen Sie die Kundenkriterien zu.	
Aktivieren Sie den Remote-Datensatzersteller	Aktivieren Sie in der Verbraucherinstanz Berechtigungen für die Remote-Datensatzersteller.	Service Bridge-Verbraucheradministrator

Automatische Übersetzung

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

Einrichten von Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung (Fortsetzung)

Konfigurationsschritt	Beschreibung	Rolle
Ein Remote-Katalogelement stilllegen	Legen Sie ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation fest, die in einem Remote-Katalog verwendet wird. Dadurch wird der entsprechende Remote-Datensatzersteller automatisch stillgelegt und das Element aus dem Servicekatalog in der Verbraucherinstanz entfernt.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager

Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installieren

Sie können installieren Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung (sn_sb_pro), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie den Eintrag der Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind . .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Service Bridge-Auftragsmanagement für AnbieterAnwendung ((sn_sb_pro)) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie ein Produktangebot für ein Remote-Katalogelement

Erstellen Sie ein Produktangebot in einer Service Bridge-Anbieterinstanz. Wenn Sie das Produktangebot veröffentlichen, wird ein Remote-Datensatzersteller für das Remote-Katalogelement erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Produktangebot erstellen, verwenden Sie **Verteilungskanal** Feld zum Festlegen des Kanals auf Service Bridge.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wählen Sie in der Anbieterinstanz die aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Formular „Neues Produktangebot erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für das Produktangebot.
Name	Alternativer Name für das Produktangebot, um es von ähnlichen Produktnamen zu unterscheiden.
Anzeigename	Name des hinzugefügten Produktangebots.
Angebotstyp	Angebotsentität. Wählen Sie einen der folgenden Typen aus:

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

Feld	Beschreibung
	○ Produkt: Eine Produktidentität, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem Auftrag mit hinzufügen kann Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. ○ Berechtigung: Eine Entität, z. B. eine Garantie oder ein Abonnement, die einem Auftrag von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt werden kann.
Untertyp des Angebots	Typ der Berechtigung: ○ Garantie ○ Erweiterte Garantie ○ Lizenz ○ Abonnement
Verkaufbar	Option, die angibt, dass das Produktangebot als eigenständiger Artikel verkauft werden kann. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann das Produktangebot als Teil des Pakets, aber nicht als eigenständiger Artikel verkauft werden. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung: Wählen Sie diese Option für ein Produktangebot aus. Nur verkaufbare Produktangebote erstellen Remote-Katalogelemente. Angebote mit gebündelten Konfigurationen werden nicht unterstützt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Produktangebots. Die Beschreibung hilft dem bestellenden Service Desk-Mitarbeiter, das Produkt bei der Bestellung zu verstehen.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, für die das Produktangebot verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit der Löschung des Produktangebots Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Status	Status des Produktangebots. Status: „Entwurf“, „veröffentlicht“, „stillgelegt“ und „archiviert“. Sie können Produktangebote im Status Entwurf aktualisieren.
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise Web als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, geben Sie ein Service Bridge Als Kanal.
Besitzer	Person, die für das Produktangebot verantwortlich ist.

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

Feld	Beschreibung
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Produktnamen. Obwohl vom System generiert, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktangebot zugeordnet werden soll. Sie bietet eine funktionale Ansicht eines Produktangebots, das die Auftragserfüllung steuert. **Hinweis:** Nur veröffentlichte Spezifikationen werden angezeigt.
Produktmodell	Name des Produktmodells.
Untergeordnete Spezifikationsmerkmale kopieren	Option, die bei Auswahl alle untergeordneten Spezifikationsmerkmale in einer Spezifikationshierarchie kopiert. Wenn dem Produktangebot beispielsweise eine Produktspezifikation zugeordnet ist, gibt die Auswahl dieser Option an, dass die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen werden.
Preisgestaltungsmethode	Preisgestaltungsmethode für das Produkt: ○ Einmalig: Eine einzelne Gebühr für das Produkt. ○ Wiederkehrend: Eine Gebühr, die in geplanten Intervallen anfällt. Sie können die Periodizität für eine wiederkehrende Gebühr festlegen. **Hinweis:** Preisinformationen sind in der Verbraucherinstanz nicht sichtbar. Wenn für ein Angebot eine Standard- oder andere Preisliste konfiguriert ist, wird der Preis nur in der Anbieterinstanz berechnet und aktualisiert.
Periodizität	Wiederkehrende Preise: Monatlich oder jährlich.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die jeden Monat wiederholt auftreten. Monatliche wiederkehrende Gebühren werden aus Gründen der Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die einmal angewendet werden. Wird für Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Vertrag erstellen	Option, die Service Desk-Mitarbeitern angibt, dass Berechtigungsverträge der Produktbestellung hinzugefügt werden können. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Serviceverträge nach der Auftragserfüllung erstellt. Wird verwendet, wenn Berechtigungen als Verträge verwaltet werden.
Vertragsbedingung	Vertragsdauer: ○ 12 Monate ○ 24 Monate ○ 36 Monate

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

Feld	Beschreibung
	○ 48 Monate ○ 60 Monate
Version	Versionsnummer, die dieser Produktangebotsversion zugewiesen ist.
Anfangsversion	Name des Produktangebots zum Zeitpunkt der Erstellung der ursprünglichen Version.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version des Produktangebots, z. B.: ○ Wenn Sie die Anfangsversion des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem geringfügig anderen Namen erstellen, wird hier der Name des Produktangebots bei der ersten Erstellung angezeigt. ○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name des Produktangebots wie in Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Fügen Sie Ihrem Produktangebot bei Bedarf zusätzliche Merkmale hinzu.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrem Produktangebot Produktvisualisierungen hinzu.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Produktvisualisierungen die Option aus **Neu** .
   b. Geben Sie einen Namen für die Visualisierung ein.
   c. Wählen Sie aus, um eine Bilddatei zum Hochladen auszuwählen **Klicken Sie zum Hinzufügen** .
   d. Um Ihr Bild als primäres Bild für das Produkt festzulegen, wählen Sie aus **Legen Sie „Primär“ Fest**

   Hinweis:
   Sie können mehrere Bilder für Produkte hinzufügen, der Servicekatalog unterstützt jedoch nur ein Bild pro Produkt, wenn es im Servicekatalog veröffentlicht wird.
7. Wenn Sie die Erstellung der Produktangebotsversion abgeschlossen haben, wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu Für dieses Remote-Katalogelement.

Erstellen Sie eine Servicespezifikation für ein Remote-Katalogelement

Erstellen Sie eine Servicespezifikation für einen Service Bridge Anbieterinstanz. Wenn Sie die Servicespezifikation veröffentlichen, erstellt ein Remote-Datensatzersteller das Remote-Katalogelement für die Servicespezifikation.

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

Vorbereitungen

Definieren Sie die Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien, bevor Sie eine Servicespezifikation erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin oder sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Servicespezifikation für eine Serviceanfrage erstellen, verwenden Sie **Verteilungskanal** Feld zum Festlegen des Kanals auf Service Bridge. Wenn die Servicespezifikation veröffentlicht wird, wird ein Remote-Datensatzersteller für die Spezifikation erstellt.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** > **Servicespezifikationen** Und wählen Sie aus **Neu** . Füllen Sie auf der Registerkarte Details das Formular aus.

Servicespezifikation

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Servicespezifikation.
Name	Name der Servicespezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird in diesem Feld die nächste inkrementelle Zahl angezeigt, nachdem Sie ausgewählt haben **Neue Version Erstellen** . Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation in Kraft ist. ○ Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispiel:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ▪ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ▪ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Servicespezifikation gehört. ○ Wenn die ausgewählte Kategorie, die zu 5G-Services gehört, keine übereinstimmenden Schichtvorlagen aufweist, sucht das System nach vorhandenen Vorlagen. ○ Wenn der ausgewählten Kategorie mehrere Vorlagen zugeordnet sind, wählt das System die zuletzt veröffentlichte Vorlage für die Spezifikation aus.
Typ	Typ der Servicespezifikation: **Auf Kunde ausgerichtet** Kunden können ein Ticket oder einen Fall für den Service erstellen. Wenn Sie diesen Typ auswählen, wird der **Verteilungskanal** Das Feld wird angezeigt, um anzugeben, wie der Service bereitgestellt wird, z. B. Web. **Auf Ressource ausgerichtet** Services sind erforderlich, damit eine Ressource ordnungsgemäß funktioniert. **Nicht zutreffend** Die Servicespezifikation bezieht sich nicht auf den Kunden oder die Ressource.
Untertyp	Untertyp der Spezifikation. Wählen Sie Aus **Segment** Zum Definieren von 5G-Netzwerkservicespezifikationen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn Sie Slice als Untertyp auswählen, werden die Vorlagen automatisch basierend auf der Zuordnung von Vorlagen zu den Spezifikationskategorien der Servicespezifikationen in der Entscheidungstabelle ausgewählt. ○ Wenn Sie keine als Untertyp auswählen, können Sie eine Vorlage manuell angeben.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie eine Version erstellen, um anzugeben, wann sie wirksam wird. Sie dient nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie eine Version erstellen, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Sie dient nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Vorlage	Vorlagen, die Sie definiert haben, wenn Sie 5G-Services verwenden. **Hinweis:** Wenn Sie eine Vorlage ändern, werden alle Spezifikationsmerkmale gelöscht, die als „wahr“ markiert sind und der alten Vorlage zugeordnet sind, und die Spezifikationsmerkmale werden gemäß der von Ihnen ausgewählten neuen Vorlage neu zugeordnet.
Beschreibung	Beschreibung für die Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Entwurf** Unveröffentlichter Entwurf der Servicespezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Servicespezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert**

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

Feld	Beschreibung
	Servicespezifikation, die außer Kraft gesetzt wurde und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert** Die Servicespezifikation wird im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet.
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise Web als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, geben Sie ein Service Bridge Als Verteilungskanal.
Externer Code	Servicecode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Serviceposition der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Servicespezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Servicespezifikation eine übergeordnete Spezifikation ist, die aus mehreren untergeordneten Spezifikationen besteht.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand den Service vor Ort installieren muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Servicespezifikation Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: ○ Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation von Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

3. Wählen Sie Aus **Speichern** Und dann **Veröffentlichen** .
   Ein Remote-Datensatzersteller erstellt das Remote-Katalogelement für die Spezifikation.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu Für dieses Remote-Katalogelement.

Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu

Ordnen Sie in der Anbieterinstanz die entsprechenden Verbraucherkriterien dem Remote-Datensatzersteller zu, der für ein Remote-Katalogelement erstellt wurde. Die Verbraucherkriterien bestimmen, welche Verbraucher berechtigt sind, das Katalogelement zu erhalten. Service Bridge Generiert automatisch die Berechtigungsdatensätze, die auf berechtigte Verbraucherinstanzen repliziert werden.

Vorbereitungen

Standardmäßig sind Remote-Datensatzersteller für alle Verbraucher verfügbar. Wenn Sie bestimmte Kriterien für bestimmte Anwender haben, definieren Sie die Verbraucherkriterien für Service Bridge Diese Anwender. Weitere Informationen finden Sie unter Creating entitlements in Service Bridge for Providers .

Erforderliche Rolle: sn_sb.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Anbieterinstanz zu **Alle** > **Service Bridge-Anbieter** > **Administration** > **Remote-Katalogelemente**an.
2. Wählen Sie den Remote-Datensatzersteller für das Produktangebot oder die Servicespezifikation aus, die Ihr Produktkatalog-Administrator oder -Manager erstellt hat.
   Überprüfen Sie den Datensatz, um sicherzustellen, dass er wie erwartet erstellt wurde.

   Hinweis:
   Der Remote-Datensatzersteller „Bestand verwalten“ wird automatisch erstellt, wenn ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation für ein Remote-Katalogelement veröffentlicht wird. Sie müssen die Verbraucherkriterien diesem Remote-Datensatzersteller zuordnen, damit Ihre Verbraucher den Produkt- oder Serviceartikel aus dem Servicekatalog in einer Verbraucherinstanz verwalten können.

3. Navigieren Sie zu **Verbraucherkriterien** Registerkarte.
4. Im Datensatz für die aktiven Kriterien unter **Remote-Verbraucherkriterien** Spalte die Kriterien auswählen und speichern, die dem Katalogelement zugeordnet werden sollen.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Service Bridge generiert automatisch die Berechtigungsdatensätze, die auf berechtigte Verbraucherinstanzen repliziert werden.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie die Berechtigungen für den Remote-Datensatzersteller.

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

Aktivieren Sie den Remote-Datensatzersteller

Aktivieren Sie den Remote-Datensatzersteller in einem Service Bridge Verbraucherinstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_sb.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Alle** > **Service Bridge-Verbraucher** > **Anbieterverbindungen**an.
2. Wählen Sie den Link Nummer aus, um zum Anbieterverbindungsdatensatz zu navigieren.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Remote-Datensatzersteller (zugehörige Liste) den Remote-Datensatzersteller aus, der aktiviert werden soll.
4. Wählen Sie auf der Seite Remote-Datensatzersteller die Option aus **Aktivieren** .
   Das Produktangebot oder die Servicespezifikation ist jetzt im Servicekatalog im Remote-Datensatzersteller-Format verfügbar.

Ein Remote-Katalogelement stilllegen

Legen Sie ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation fest, die in einem Remote-Katalog verwendet wird. Dadurch wird der entsprechende Remote-Datensatzersteller automatisch stillgelegt. Wenn der Remote-Datensatzersteller außer Kraft gesetzt wird, wird das Remote-Katalogelement automatisch aus dem Servicekatalog in der Verbraucherinstanz entfernt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wählen Sie in der Anbieterinstanz die aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren Sie zum veröffentlichten Produktangebot oder zur Servicespezifikation, die stillgelegt werden soll.
   - Um ein Produktangebot stillzulegen, navigieren Sie zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, das stillgelegt werden soll.
   - Um eine Servicespezifikation stillzulegen, navigieren Sie zu **Spezifikationen** > **Servicespezifikationen** Und wählen Sie die Servicespezifikation aus, die stillgelegt werden soll.
3. Wählen Sie Aus **Stilllegen** .
   Das Produktangebot oder die Servicespezifikation wird auf den Status „stillgelegt“ gesetzt. Der Status des zugehörigen Datensatzerstellers für das Element ändert sich von veröffentlicht in deaktiviert, und das Produktkatalogelement wird automatisch aus dem Servicekatalog gelöscht.

Aufträge aus Serviceportal-Katalogelementen werden erstellt

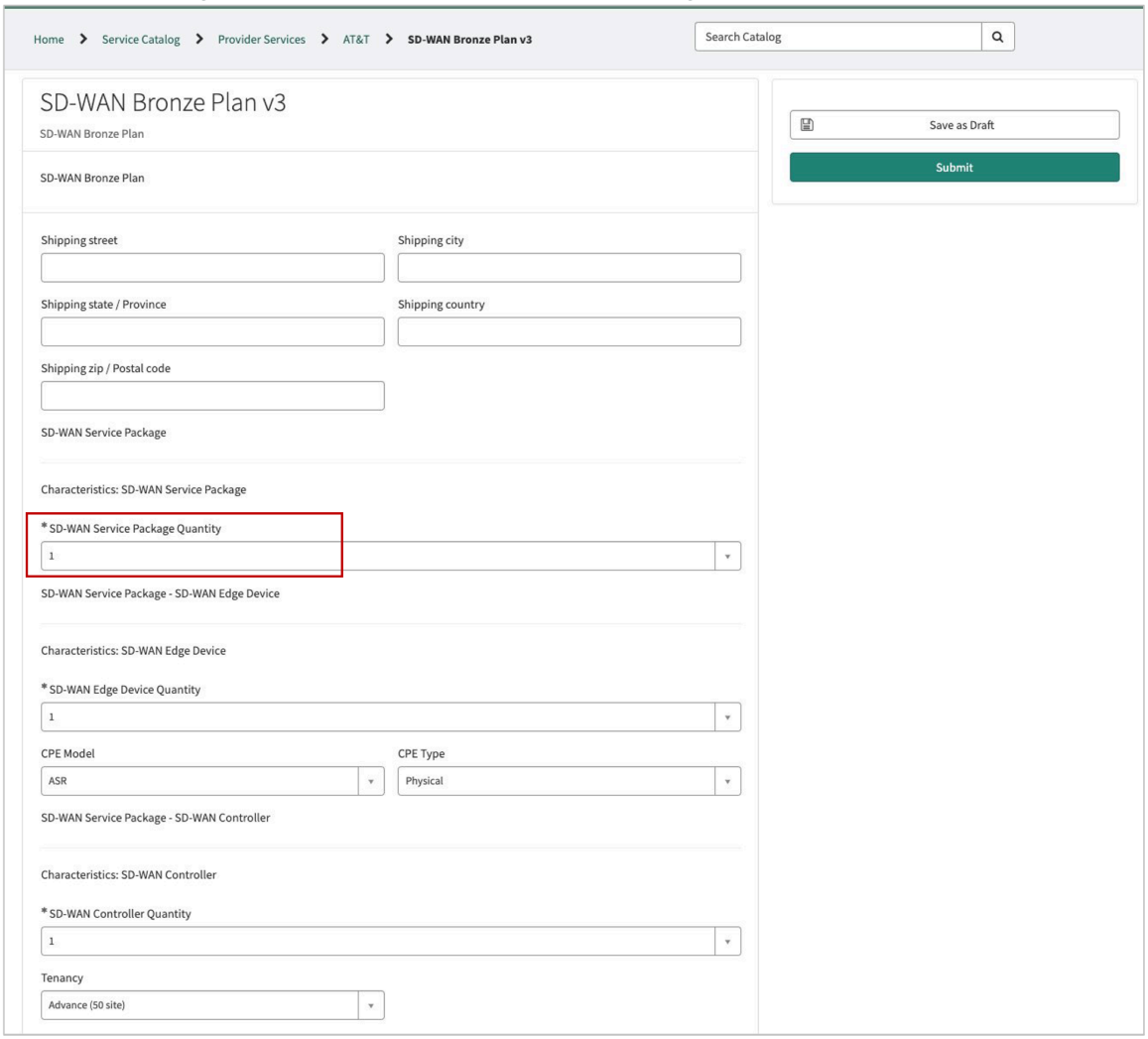
Wenn Verbraucher das Serviceportal in ihrer Instanz verwenden, können sie Bestellungen für Katalogelemente mit gebündelten Produktspezifikationen aufgeben. Sie können auch eine Bestellung stornieren und den Produkt- und Serviceartikel überprüfen und verwalten.

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

Bestellungen für gebündelte Produkte

Service Bridge-Remote-Katalogelemente können gebündelte Produkte enthalten, die zusammengesetzte Komponenten mit verschiedenen Merkmalsoptionen enthalten, die ausgewählt werden können, einschließlich Menge.

Beispiel für ein gebündeltes Produkt im Servicekatalog



Auftrag wird storniert

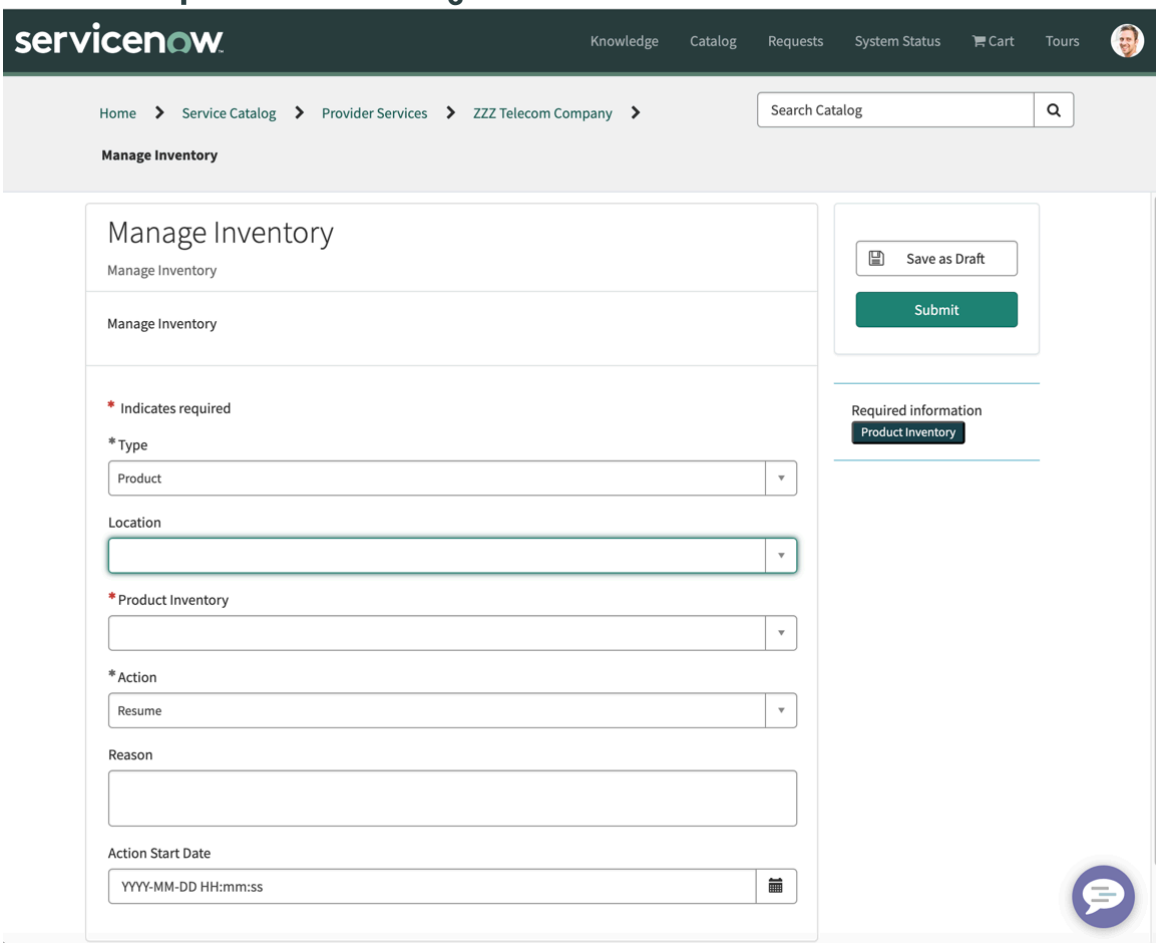
Verbraucher können eine Bestellung stornieren, wenn die Bestellung noch nicht den Punkt erreicht hat Rückgabe (PONR). Wenn der PONR erreicht wurde, erhält der Verbraucher eine Statusnachricht, die angibt, dass die Bestellung nicht storniert werden kann.

Verwalten des Produkt- oder Servicebestands

Verbraucher können den Produkt- oder Servicebestand für Produkte und Services anzeigen und verwalten. Sie können verwenden **Standort** Feld zum Filtern **Bestand** Nach bestimmtem Standort anzeigen. Verbraucher können auch Aktionen zum Trennen, Aussetzen oder Fortsetzen ausführen.

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

Bestandsbeispiel im Servicekatalog verwalten



Automatische Übersetzung

Integration von Außendienst-Management in Auftragsmanagement

Bietet eine Integration zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Anwendungen. Diese Integration ist für alle verfügbar ServiceNow Kunden mit Auftragsmanagement Plugin „com.sn_ind_tmt_orm“, Plugin „Konfigurierbarer Außendienst-Management-Arbeitsbereich“ (com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace) und Plugin „Außendienst-Management“ (com.snc.work_Management).

Auftragsmanagement– FSM Integrationsübersicht

Diese Integration ermöglicht die automatische und manuelle Erstellung von Arbeitsaufträgen aus der Auftragsmanagement-Anwendung für Außendienst-Management Anwendung. Diese Integration stellt die Zusammenarbeit zwischen sicher Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Anwendungen zur Unterstützung des End-to-End-Auftragserfüllungsprozesses. Arbeitsaufträge werden für einen Auftrag erstellt, der Außendienstarbeiten von Außendienstmitarbeitern erfordert. Die Mitarbeiter und Manager der Auftragserfüllung können Auftragsaufgaben und Arbeitsauftragsabhängigkeiten effizienter verwalten.

Schlüsselfunktionen

- Automatisierung der Erstellung, Aktualisierung und Nachverfolgung von Arbeitsaufträgen.
- UI-basierte manuelle Auslösung des Arbeitsauftrags an Außendienst-Management. Planen Sie Außendienstarbeiten, und teilen Sie Aktualisierungen der Arbeitsnotizen an Außendienstdienstdienstmitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter mit.

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

- Synchronisierung von Informationen zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Für Status, Arbeitsnotiz, Kundendetails und andere Updates.
- Nachverfolgung und Verwaltung des End-to-End-Workflows von Aufträgen und zugehörigen Arbeitsaufträgen im Erfüllungsprozess.

Automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen konfigurieren

Sie können die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen aus aktivieren Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Bis Außendienst-Management. Arbeitsaufträge werden für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben erstellt. Um die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen zu konfigurieren, konfigurieren Sie die Entscheidungstabellen im Entscheidungsgenerator.

Kundenaufträge haben mehrere Auftragspositionen mit mehreren Domänenaufträgen, z. B. Produktaufträge, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und Auftragsaufgaben. Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag werden die Bedingungen in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag Entscheidungstabelle. Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden die Bedingungen in definiert Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe Entscheidungstabelle.

Nachdem ein Auftrag vom Manager genehmigt wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag erstellt, wenn die im Entscheidungsgenerator definierten Bedingungen erfüllt sind. Bei Bedarf kann der Manager auch auswählen **Erstellen Sie Einen Arbeitsauftrag** Dient zum manuellen Erstellen eines Arbeitsauftrags. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Konfigurieren Sie die Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung hinzu, um Arbeitsaufträge für Domänenaufträge automatisch zu erstellen. Die Bedingungen werden in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag Entscheidungstabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenaufträge haben mehrere Auftragspositionen, die mehrere Domänenaufträge haben, z. B. Produktaufträge, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und Auftragsaufgaben. Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag werden die Bedingungen in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag Entscheidungstabelle. Für Bedingungen, die nicht in der Entscheidungstabelle definiert sind, kann der Manager auswählen **Erstellen Sie Einen Arbeitsauftrag** Dient zum manuellen Erstellen eines Arbeitsauftrags. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**an.
   Sie können alle Entscheidungstabellen anzeigen.
2. Wählen Sie aus **Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag** Entscheidungstabelle.
3. In **Spezifikation** Spalte des Abschnitts „Bedingungen“ wählen Sie das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie eine Aktion aus der Liste Domänenauftragsaktion aus.

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

5. Wählen Sie eine Vorlage für die Bedingung in aus **WO-Vorlage** Spalte.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Entscheidungstabelle wird eine Bedingung hinzugefügt. Wenn diese Bedingung in der Entscheidungstabelle erfüllt ist, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für einen Domänenauftrag erstellt. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Use decision tables .

Konfigurieren Sie die Erstellung von Arbeitsaufträgen für die Auftragsaufgabe

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung hinzu, um Arbeitsaufträge für Auftragsaufgaben automatisch zu erstellen. Die Bedingungen werden in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe Entscheidungstabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden die Bedingungen in definiert Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe Entscheidungstabelle. Nachdem ein Auftrag vom Manager genehmigt wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag erstellt, wenn die im Entscheidungsgenerator definierten Bedingungen erfüllt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**an.
   Sie können alle Entscheidungstabellen anzeigen.
2. Wählen Sie aus **Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe** Entscheidungstabelle.
3. In **Spezifikation** Spalte des Abschnitts „Bedingungen“ wählen Sie das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Für Domänenauftragsaktion.
5. Wählen Sie im einen Anforderungstyp für die Auftragsaufgabe aus **Anforderungstyp** Spalte.
6. Wählen Sie eine Vorlage für das Servicepaket in aus **WO-Vorlage** Spalte.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Entscheidungstabelle wird eine Bedingung hinzugefügt. Wenn diese Bedingung in der Entscheidungsstruktur erfüllt ist, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für eine Auftragsaufgabe erstellt. Informationen hierzu finden Sie unter Decision Builder user interface .

Synchronisierung von Informationen zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management– Workflow-Szenario

Die Integration zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Bietet Unterstützung für den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess. Das folgende Szenario zeigt die nahtlose Synchronisierung von Daten, Kundeninformationen, Status und anderen Updates zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management.

Szenario

Nachdem der Auftragserfüllungsmanager den Auftrag in genehmigt hat Auftragsmanagement, Arbeitsaufträge werden automatisch in erstellt Außendienst-Management Für Bedingungen,

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

die in der Entscheidungsstruktur angegeben sind. Da Außendienstmitarbeiter an diesen Arbeitsaufträgen arbeiten, können die Aktualisierungen im Abschnitt „Arbeitsnotizen“ dieses Domänenauftrags für den Auftragserfüllungsmitarbeiter angezeigt werden. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Domänenauftrag nur schließen, wenn alle ihm zugeordneten Arbeitsaufträge geschlossen sind. Dieser Workflow zeigt die Synchronisierung von Informationen zwischen an Auftragsmanagement Und Außendienst-Management.

1. Ein Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen neuen Kundenauftrag in der Auftragsmanagement Arbeitsbereich.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt dann den Standort aus, für den die Bestellung aufgegeben werden muss. Für mehrere Standorte werden mehrere Auftragspositionen erstellt.
3. Der Service Desk-Mitarbeiter überprüft dann die Bestellung und gibt sie auf.
4. Der Auftragserfüllungs-Manager genehmigt den Auftrag. Die Auftragspositionen haben Domänenaufträge als Teil des Auftragserfüllungs-Flows. Gemäß den Konfigurationen in der Entscheidungstabelle werden Arbeitsaufträge automatisch in erstellt Außendienst-Management.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Arbeitsaufträge anzeigen, die für die Domänenaufträge in erstellt wurden **Details** Registerkarte. Im Abschnitt „Aktivität“ verfolgt der Service Desk-Mitarbeiter alle Aktualisierungen für die Arbeitsaufträge in den Arbeitsnotizen.
   - Wenn sich der Status eines Arbeitsauftrags in ändert Außendienst-Management, Die Details werden in den Arbeitsnotizen des angezeigt Auftragsmanagement Arbeitsbereich.
   - Wenn ein Arbeitsauftrag storniert wird, wird der Arbeitsauftragsstatus in angezeigt Auftragsmanagement Abschnitt „Arbeitsnotizen“.
   - Bei Änderungen während der Ausführung wird der Arbeitsauftrag automatisch aktualisiert. Der aktuelle Status und die aktualisierten Informationen werden im Abschnitt „Arbeitsnotizen“ angezeigt.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter kann bei Bedarf eine Auftragsposition bearbeiten. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **PONR** (Point of No Return) Option, können keine Änderungen mehr an der Auftragsposition im Workflow vorgenommen werden.
7. Nachdem alle Arbeitsaufträge geschlossen wurden, kann der Auftragserfüllungs-Manager alle Arbeitsaufträge überprüfen und den Domänenauftrag schließen.

Hinweis:
Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Domänenauftrag nur schließen, wenn alle mit diesem Domänenauftrag verknüpften Arbeitsaufträge geschlossen sind.

Integration von Strategisches Portfoliomanagement in Auftragsmanagement

Die Auftragsmanagement Die Anwendung bietet eine Integration mit ServiceNow® Strategisches Portfoliomanagement(SPM) Die Anwendung ermöglicht die Projektüberwachung komplexer Auftragserfüllungsaufgaben. Verwenden Sie diese Integration, um Auftragspositionen und geplante Auftragsaufgaben als Projekte in zu behandeln SPM.

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

Features

- Automatisiert die Erstellung von SPM Projekte basierend auf Projektaufsichtsregeln, mit denen Projektmanager Auftragserfüllungsaktivitäten innerhalb eines Projekts in nachverfolgen können SPM.
- Synchronisiert Auftragserfüllungsaufgaben in Auftragsmanagement Zu einem zugeordneten Projekt in SPM, Bietet Projektmanagern Echtzeit-Aktualisierungen von Aufgabenaktivitäten über Statusänderungsinformationen, Notizen und Kommentare.
- Ermöglichen Sie den Erfüllungsmitarbeitern, Managern und Projektmanagern, zugehörige Listen anzuzeigen, die die Beziehung zwischen einer Auftragsposition und einem Projekt, Domänenauftrag und Projektaufgabe sowie Auftragsaufgabe und Projektaufgabe anzeigen.
- Unterstützt die Nachverfolgung und Synchronisierung einer oder mehrerer Auftragsaufgaben.
- Unterstützt gestaffelte/laufende Aufträge für neue Aufgaben, die als Teil der gestaffelten Aufgliederung oder Änderungen während der Ausführung erstellt wurden. Verwendet vordefinierte geplante Auftragsaufgaben, die die Synchronisierung zwischen Auftragserfüllung und Projektaufgaben ermöglichen.
- Schließt Projektaufgaben automatisch, wenn untergeordnete Aufgaben und zugehörige Auftragsaufgaben oder Domänenaufträge abgeschlossen oder abgebrochen werden.

Vorteile

- Bietet Projektmanagern End-to-End-Projektüberblick über komplizierte Aufträge, z. B. Aufträge mit langer Laufzeit, die eine Lieferung an einen bestimmten Kundenaccount mit mehreren Standorten erfordern.
- Verwaltet Risiken, indem Probleme identifiziert werden, die sich auf Projektabhängigkeiten auswirken, und die rechtzeitige Auftragserfüllung erfolgt.
- Eliminiert die manuelle Nachverfolgung des Auftragsstatus zwischen SPM Und Auftragsmanagement Anwendungen. Reduziert die ineffiziente Kommunikation zwischen Projektmanagern, Erfüllungs-Service Desk-Mitarbeitern und -Managern und anderen Projekt-Stakeholdern.

Funktionsweise der SPM-Integration

Die Auftragsmanagement Integration mit Strategisches Portfoliomanagement Verwendet Projekt-Portfoliomanagement(PPM) Standardanwendung in SPM Dient zum Nachverfolgen von Erfüllungsaufgaben als Projekte in Ihrer Organisation. Diese Integration funktioniert auch mit der Anwendung „Kundenprojektmanagement“, wenn Sie Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen automatisch als Kundenprojekte nachverfolgen möchten.

Konfiguration

Administratoren richten den ein SPM Integration durch Konfiguration dieser Elemente:

- Projektvorlagen: Erstellen Sie die PPM-Projektvorlagen, die zum Generieren von verwendet werden SPM Projekte automatisch für Aufträge, die eine Projektüberwachung erfordern. Projektvorlagen definieren auch die geplanten Aufgaben für die Auftragslieferung.
- Auftragsmanagement Projektaufsichtsbedingungen und -Regeln: Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln fest, die die Aufträge bestimmen,

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

die für die Projektaufsicht geeignet sind, und die Projektvorlagen, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden. Sie verwenden verschiedene Entscheidungstabellen für Projektmanagement-Aufsicht, um die Bedingungen und Regeln für Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben sowie die entsprechende zu verwendende Projektvorlage anzugeben.

- Feldzuordnung in CSM Tabellenzuordnungen: Zuordnen Auftragsmanagement Felder bis SPM Projektfelder, indem Sie die Feldzuordnung in konfigurieren CSM Tabellenzuordnungen.
- Eigenschaft für das automatische Schließen von Projektaufgaben: Steuern Sie das automatische Schließen von Projektaufgaben, wenn zugehörige untergeordnete Aufgaben mit abgeschlossen werden *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Systemeigenschaft.

SPM-Integrations-Flow

Nachdem eine Auftragsposition erstellt und genehmigt wurde, Auftragsmanagement Führt die folgenden Verarbeitungsschritte aus.

- Bestimmung der Projektaufsicht: Qualifiziert die Auftragsposition für die Projektaufsicht.
  - Überprüft, ob die Auftragsposition gültig ist und ob die Anwendung PPM Standard installiert ist.
  - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln für Auftragspositionen.
  - Wenn die Auftragsposition den Bedingungen entspricht, erstellt automatisch das Projekt und die Projektaufgaben mithilfe der angegebenen Projektvorlage.

  Hinweis:
  Wenn mehrere Auftragspositionen für die Überwachung geeignet sind, erstellt das System mehrere Projekte.

- Einmalige Synchronisierung: Synchronisiert die Auftragsposition mit dem Projekt und stellt die Beziehung zwischen der Auftragsposition und dem Projekt her.
- Bestimmung der Projektaufgabenaufsicht: Nach Auftragsmanagement Zerlegt den Auftragspositionselement in Domänenaufträge und Auftragsaufgaben. Dabei wird Folgendes ausgeführt:
  - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen für Domänenaufträge. Wenn ein Domänenauftrag die Projektaufsichtsbedingungen erfüllt, erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben mithilfe der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.
  - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen für Auftragsaufgaben. Wenn Auftragsaufgaben die Projektaufsichtsbedingungen erfüllen, erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben mithilfe der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.
  - Verknüpft Domänenaufträge und Auftragsaufgaben mit dem übergeordneten Projekt zurück und synchronisiert Attribute aus den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben mit den Projektaufgaben.
- Auftragsaufgabenstatus ändert sich: Wenn sich der auftragsaufgabenstatus in ändert Auftragsmanagement, Synchronisiert den Status und den Status mit

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

den entsprechenden Projektaufgaben in SPM, damit Projektmanager und andere Projekt-Stakeholder die Änderungen in Echtzeit anzeigen können.

- Aktualisierungen von Projektnotizen und -Kommentaren: Aktualisiert automatisch Projektnotizen und Projektaufgabennotizen, wenn Erfüllungsmanager oder Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsnotizen und Kommentare in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben veröffentlichen.
- Projektaufgabenabschluss: Schließt automatisch Projektaufgaben für Auftragsaufgaben, einschließlich untergeordneter Aufgaben, die in abgeschlossen wurden Auftragsmanagement.

Plugins für SPM Integration

Die SPM-Integration ist in enthalten Auftragsmanagement Anwendung. Die Integration erfordert die folgenden Plugins, die von Anwendern mit der Administratorrolle aktiviert werden:

- PPM-Standard-Plugin (com.snc.Financial_Planning_pmo): Aktiviert Projekt-Portfoliomanagement Standardanwendung, die Finanzmanagement und die Projekt-Portfolio-Suite installiert. Die Suite enthält verschiedene Anwendungen für die Bearbeitung von Projekten in Ihrer Organisation, z. B. Programm-Management, Projektmanagement, Und Demand-Management. Weitere Informationen zur Projekt-Portfolio-Suite finden Sie unter Projekt-Portfolio-Suite mit Finanzen .
- Customer Project Management-Plugin (com.snc.csm_ppm): Aktiviert die Integration von Customer Project Management mit der Anwendung PPM Standard. Mit dieser Integration können Kundenprojektmanager komplexe Projekte mit mehreren Aufgaben erstellen und verwalten. Diese Integration bietet Endanwendern auch Einblick in diese Projekte. Details zum Kundenprojektmanagement finden Sie unter Integration mit Kundenprojektmanagement .

Zugriffssteuerungen in SPM Integration

Die SPM Die Integration unterstützt bestimmte Zugriffssteuerungen für Anwender mit den folgenden Rollen.

SPM Integrationszugriffssteuerungen

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
• Auftragserfüllungs-Agent [sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent] • Service Order Agent [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge. Serviceauftrags-Service Desk-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf Serviceauftrags-Anforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben. Service Desk-Mitarbeiter haben Zugriff auf die folgenden Projektinformationen:	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (bei Verwendung von Kundenprojektmanagement)

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

SPM Integrationszugriffssteuerungen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
	• Lesezugriff auf die Felder des Projektformulars. • Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“. • Lesezugriff auf die zugehörigen Listen Auftragspositionselement und Auftragsaufgabe in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement.	
• Auftragserfüllungs-Manager [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • Serviceauftrags-Manager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Auftragserfüllungs-Manager erhalten Aufträge, überprüfen Auftragspositionen, stellen sicher, dass Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen dann Aufträge. Serviceauftragsmanager stellen sicher, dass Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen sie dann. Manager können: • Veröffentlichen Sie Notizen und Kommentare zu Auftragspositionen und Auftragsaufgaben, um mit dem Projektmanager zu kommunizieren. • Zeigen Sie die Beziehung zwischen einem Projekt und einer Auftragsposition, Projektaufgaben und Auftragsaufgaben an. Manager haben den folgenden Zugriff auf Projektinformationen: ◦ Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“. ◦ Lesezugriff auf die zugehörigen Listen Auftragspositionselement und Auftragsaufgabe in PPM. ◦ Lesezugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement.	sn_ind_tmt_orm.order_Creator

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

SPM Integrationszugriffssteuerungen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
IT-Projektanwender [it_project_user]	• Lesezugriff auf die Felder des Projektformulars. • Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“. • Lesezugriff auf die zugehörigen Listen Auftragspositionselement und Auftragsaufgabe in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement. • Lesezugriff auf die Tabelle „Projektvorlagenerstellung“.	sn_ind_tmt_orm.order_Viewer
IT-Projektadministrator [it_project_admin]	• Konfigurieren Sie den Zugriff auf alle Projektmanagement-Funktionen. • Lese- und Schreibzugriff auf die Tabelle „Projektvorlagenerstellung“. • Lese- und Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragspositionselement“ in PPM. • Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“. • Schreibzugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_Creator
Administrator [admin]	• Erstellt die PPM-Projektvorlagen, die zum Generieren der Projekte für Aufträge verwendet werden, die automatisch eine Projektüberwachung erfordern. • Konfiguriert die Zuordnung zwischen Auftragsaufgaben und geplanten Projektaufgaben, die Projektvorlagen zugeordnet sind	

Automatische Übersetzung

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

SPM Integrationszugriffssteuerungen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
	• Gibt die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Bestimmung der Projektaufsicht und die Projektvorlagen an, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden. • Steuert das automatische Schließen von Projektaufgaben	

Nächster Schritt

Überprüfen Sie als Administrator die Setup-Aufgaben in Konfigurieren von Strategisches Portfoliomanagement Integration.

Konfigurieren von Strategisches Portfoliomanagement Integration

Konfigurieren Sie Strategisches Portfoliomanagement Integration, damit Lieferaufgaben in bestellt werden Auftragsmanagement Kann als geplante Projektaufgaben in nachverfolgt werden SPM.

Führen Sie als Administrator diese Aufgaben aus, um einzurichten SPM Integration.

Konfigurationsschritt	Beschreibung
Activate PPM Standard (Project Portfolio Management)	Installieren Sie das Plugin PPM Standard (com.snc.Financial_Planning_pmo). Wenn Sie Kundenprojekte nachverfolgen, müssen Sie auch das Plugin „Kundenprojektmanagement“ (com.snc.csm_ppm) aktivieren. Informationen zum Einrichten von Kundenprojektmanagement finden Sie unter Integrate with Customer Project Management using Guided Setup . **Hinweis:** Wenn Sie installiert haben Auftragsmanagement Anwendung vor der Aktivierung der Plugins „PPM Standard“ oder „Kundenprojektmanagement“ müssen Sie das Plugin „Auftragsmanagement“ (com.sn_ind_tmt_orm) reparieren, um die Plugin-abhängigen Updates und Demodaten für die SPM-Integration abzurufen.
Erstellen Sie Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben	Verwenden Sie Projekt-Portfoliomanagement Anwendung zum Erstellen der Projektvorlagen für Auftragspositionen und Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.

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

Konfigurationsschritt	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Feldzuordnung zwischen Aufträgen und Projekten	Konfigurieren Sie die CSM-Tabellenzuordnungen, um Felder in Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben Projekten in SPM zuzuordnen.
Richten Sie Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln ein	Konfigurieren Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Bestimmung der Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die für die Projektmanagement-Aufsicht qualifiziert sind. Sie geben auch die Projektvorlagen an, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden sollen.
Steuert den automatischen Abschluss von Projektaufgaben	Verwalten Sie den automatischen Abschluss von Projektaufgaben, wenn zugehörige untergeordnete Aufgaben abgeschlossen oder abgebrochen werden.

Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Sie erstellen die Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben mit Auftragsmanagement Wird verwendet, um Projekte für Auftragspositionen und zugehörige Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu instanziieren.

In SPM Integration, Projektvorlagen definieren die Struktur eines Projekts für Auftragspositionen und die geplanten Projektaufgaben, die den Auftragserfüllungsaufgaben für die Auftragsposition zugeordnet sind. Sie geben Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben in den Entscheidungsregeln für Projektaufsicht an. Auftragsmanagement Verwendet diese Regeln, um zu bestimmen, welche Auftragselemente Aufsicht erfordern, und die Projektvorlage oder Projektvorlagenaufgaben, die zum Erstellen der Projekte verwendet werden.

Als Administrator oder Anwender mit der Rolle „IT_project_Manager“ erstellen Sie Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben in Projekt-Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Projektvorlagen Und Create a project template . Die Demodaten mit Auftragsmanagement Die Anwendung enthält Projektvorlagen, die Sie nach Bedarf kopieren und ändern können.

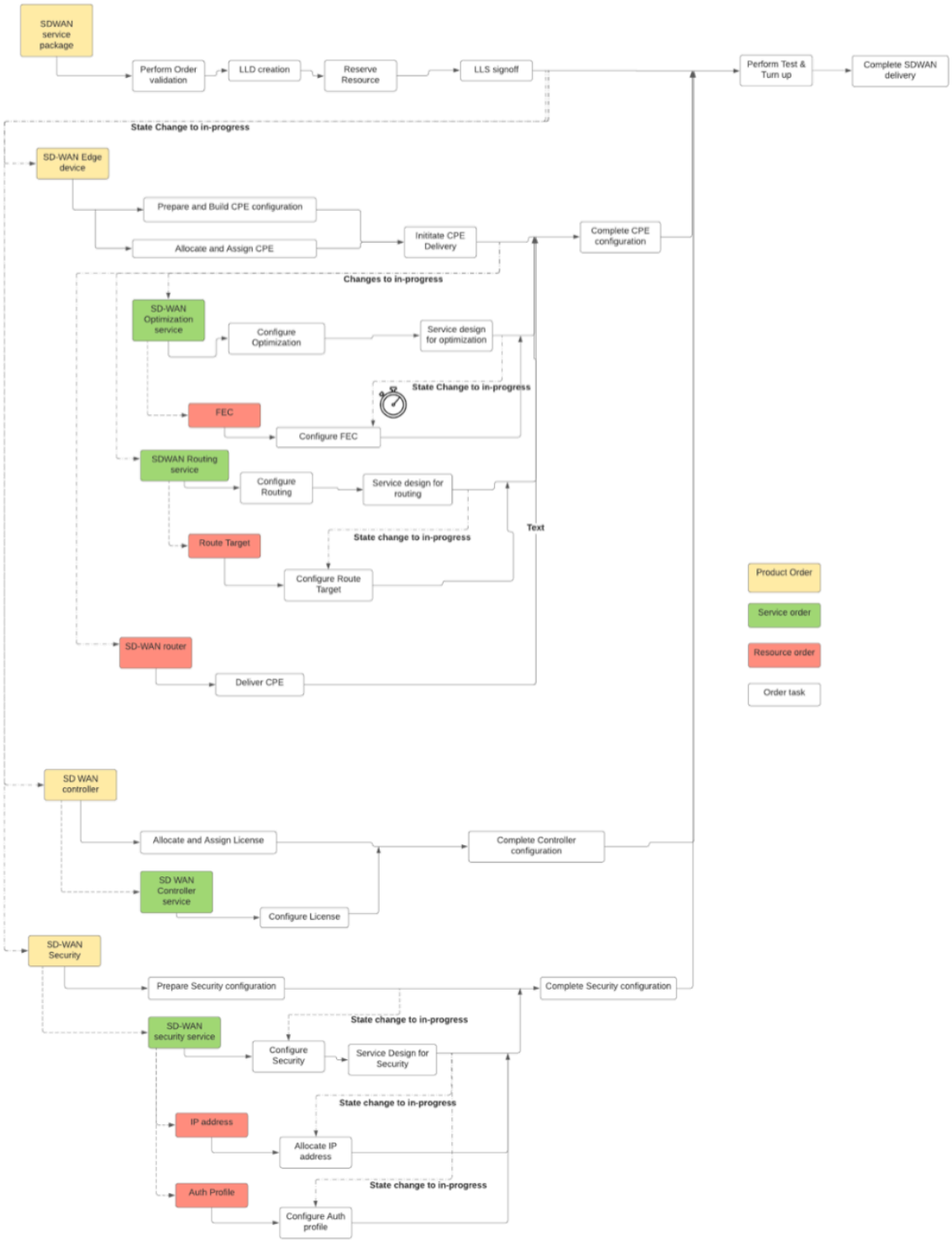
Hinweis:
Wenn Sie Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben erstellen, sollten Sie Änderungen während der Ausführung erwarten, die möglicherweise zusätzliche geplante Aufgaben erfordern. Definieren Sie diese potenziellen geplanten Aufgaben in den Vorlagenaufgaben, damit das System die geplanten Aufgaben mit den zusätzlichen Auftragsaufgaben synchronisieren kann, die sich aus Änderungen während der Ausführung in ergeben Auftragsmanagement.

Vor dem Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Bevor Sie Ihre Projektvorlage und Projektaufgabenvorlagen für erstellen SPM Integration: Berücksichtigen Sie die Ebene der Projektaufsicht, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen erforderlich ist. Im folgenden SD-WAN-Erfüllungs-Flow lautet die oberste Auftragsposition beispielsweise SD-WAN-Servicepaket, was das zu erstellende Auftragspositionsprojekt definiert. Identifizieren Sie als Nächstes die Domänenaufträge und dann die Auftragsaufgaben, die die Überwachung der Projektaufgabe erfordern.

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

SD-WAN-Erfüllungs-Flow



Automatische Übersetzung

Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln einrichten

Als Administrator erstellen und verwalten Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln, die bestimmen, ob ein Auftragselement als Projekt qualifiziert ist, das nachverfolgt werden kann Strategisches Portfoliomanagement. Sie geben auch die Projektvorlage an Auftragsmanagement Verwendet , um dieses Projekt für den Bestellartikel zu erstellen.

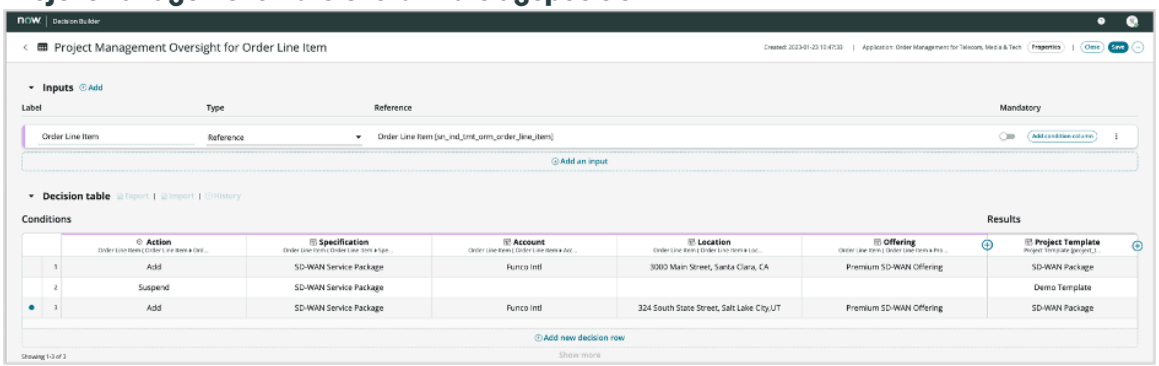
Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Projektaufsicht von Auftragspositionen und zugehörigen Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben fest, indem Sie verwenden Entscheidungsgenerator Formulare für Auftragspositionen, Domänenaufträge

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

und Auftragsaufgaben. Diese Formulare verfügen über eine Entscheidungstabelle zur Angabe der Bedingungen und Regeln, die angewendet werden sollen, wenn Auftragsmanagement Bestimmt die Berechtigung für die Projektaufsicht.

Beispielsweise verwenden Sie im Formular „Projektaufsichtsmanagement für Auftragspositionselement“ die Entscheidungstabelle, um Bedingungsspalten hinzuzufügen oder zu ändern. Sie geben auch die anzuwendenden Entscheidungsregeln an, einschließlich der Projektvorlage.

Projektmanagement-Aufsicht für Auftragsposition



Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Bedingungen in Entscheidungstabellen finden Sie unter Decision Builder user interface .

Hinweis:
Wenn Auftragsmanagement Demodaten werden installiert, und die Entscheidungstabelle für jedes Projektaufsichtsformular zeigt die Bedingungsspalten und die Entscheidungszeilen an, die für Demodaten hinzugefügt wurden. Sie können die Bedingungsspalten und Entscheidungszeilen nach Bedarf hinzufügen, ändern oder löschen.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Auftragspositionen

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die eine Auftragsposition für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die Projektvorlage an, die vom Auftragsmanagement zum Erstellen des Projekts für die Auftragsposition verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Entscheidungsgenerator für Projektmanagement-Aufsicht für Auftragspositionselemente, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, die erfüllt sein müssen, damit eine Auftragsposition als Projekt nachverfolgt werden kann. Wenn Sie beispielsweise Projekte für Auftragspositionen erstellen möchten, die ein bestimmtes Produkt, einen Kundenaccount und einen bestimmten Standort haben, können Sie Bedingungsspalten für hinzufügen **Spezifikation** , **Account** , Und **Standort** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie aus **Projektmanagement-Aufsicht für Auftragsposition** Entscheidungstabelle.
   Die Auftragsposition wird in angezeigt **Eingaben** Und **Projektvorlage** Spalte in **Ergebnisse** .
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die eine Auftragsposition erfüllen muss.

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

a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Bedingungsspalte“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Spalte.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe. Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp Referenz ist, wird der Name der Referenztabelle angezeigt. Für Auftragspositionen ist die Tabelle Auftragspositionselement [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Auszuwertende Daten	Gibt für Bedingungsspalten mit dem Eingabetyp Referenz an, ob die Bedingungsspalte den Referenzdatensatz oder ein Feld in der Referenztabelle auswertet. Um ein bestimmtes Feld auszuwerten, wählen Sie aus **Feld** Und wählen Sie ein Feld aus der Auftragspositionstabelle aus, z. B. **Account** , Um einen Kundenaccount anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen anwenderdefinierten Wert auswertet. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte 3a bis 3c für jede hinzuzufügende Bedingung.

4. Geben Sie eine Entscheidungsregel ein, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

a. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Aktion und geben Sie die Bedingungen ein, denen die Auftragsposition entsprechen muss, und die Projektvorlage zum Erstellen des Projekts.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

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

Ergebnisse
Das System verwendet die angegebene Projektvorlage, um Projekte für Auftragspositionen zu erstellen, die den in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragspositionen“ definierten Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Domänenaufträge

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Domänenaufträge für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die von verwendete Projektvorlagenaufgabe an Auftragsmanagement Um das Projekt für Domänenaufträge zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag Entscheidungsgenerator Zum Hinzufügen oder Ändern der Bedingungen und Entscheidungsregeln, die ein Domänenauftrag erfüllen muss, um als Projekt nachverfolgt zu werden. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Projekte für Domänenaufträge für ein bestimmtes Produkt erstellt werden, können Sie eine Bedingungsspalte für hinzufügen **Spezifikation** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie aus **Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag** Entscheidungstabelle. Das Domänenauftragselement wird in angezeigt **Eingaben** Und **Projektvorlagenaufgabe** Spalte in **Ergebnisse** .
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Bedingungsspalte“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Spalte.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe. Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp Referenz ist, wird der Name der Referenztabelle angezeigt. Für Domänenelemente ist die Tabelle Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_Domain_order].
Auszuwertende Daten	Gibt für Bedingungsspalten mit dem Eingabetyp Referenz an, ob die Bedingungsspalte den Referenzdatensatz oder ein Feld in der Referenztabelle auswertet.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Um ein bestimmtes Feld auszuwerten, wählen Sie aus **Feld** Und wählen Sie ein Feld aus der Tabelle „Domänenauftrag“ aus, z. B. **Spezifikation** (Domänenauftrag.Spezifikation), um ein Produkt anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen anwenderdefinierten Wert auswertet. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte 3a bis 3c für jede hinzuzufügende Bedingung.

4. Geben Sie eine Entscheidungsregel ein, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

a. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Aktion und geben Sie die Bedingungen und die Projektvorlagenaufgabe ein, die verwendet werden sollen.

> **Hinweis:**
> Wenn doppelte Projektvorlagenaufgaben vorhanden sind, die dieselbe haben **Kurzbeschreibung** , Es kann schwierig sein, die entsprechenden Projektvorlagenaufgaben zu identifizieren und auszuwählen. Details zum Unterscheiden zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter Projektvorlagenaufgabe auswählen, wenn Duplikate vorhanden sind.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Ergebnisse
Das System verwendet die angegebene Projektvorlagenaufgabe, um Projekte für Domänenaufträge zu erstellen, die den in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Domänenauftrag“ definierten Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Auftragsaufgaben

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Auftragsaufgaben für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die von verwendete Projektvorlagenaufgabe an Auftragsmanagement Um das Projekt für Auftragsaufgaben zu erstellen. Die Projektvorlagenaufgabe definiert die Projektaufgaben für die Auftragsaufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Projektmanagement-Aufsicht für Auftragsaufgabe Entscheidungsgenerator Zum Hinzufügen oder Ändern der Bedingungen und Entscheidungsregeln, die eine Auftragsaufgabe erfüllen muss, um als Projekt nachverfolgt zu werden. Wenn Sie

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

beispielsweise möchten, dass Projekte für Auftragsaufgaben für einen bestimmten Anforderungstyp erstellt werden, können Sie eine Bedingungsspalte für hinzufügen **Typ** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie aus **Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag** Entscheidungstabelle. Das Element Auftragsaufgabe wird in angezeigt **Eingaben** Und **Projektvorlagenaufgabe** Spalte in **Ergebnisse** .
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Bedingungsspalte“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Spalte.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe. Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp Referenz ist, wird der Name der Referenztabelle angezeigt. Für Domänenelemente lautet die Tabelle Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_Task].
Auszuwertende Daten	Gibt für Bedingungsspalten mit dem Eingabetyp Referenz an, ob die Bedingungsspalte den Referenzdatensatz oder ein Feld in der Referenztabelle auswertet. Um ein bestimmtes Feld auszuwerten, wählen Sie aus **Feld** Und wählen Sie ein Feld aus der Tabelle „Auftragsaufgabe“ aus, z. B. **Anforderungstyp** (Order Task.Request_type), um einen Anforderungstyp anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen anwenderdefinierten Wert auswertet. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

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

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte 3a bis 3c für jede hinzuzufügende Bedingung.

4. Geben Sie eine Entscheidungsregel ein, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

a. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Aktion und geben Sie die Bedingungen und die Projektvorlagenaufgabe ein, die verwendet werden sollen.

> **Hinweis:**
> Wenn doppelte Projektvorlagenaufgaben vorhanden sind, die dieselbe haben **Kurzbeschreibung** , Es kann schwierig sein, die entsprechende Projektvorlagenaufgabe zu identifizieren und auszuwählen. Details zum Unterscheiden zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter Projektvorlagenaufgabe auswählen, wenn Duplikate vorhanden sind.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Ergebnisse

Das System verwendet die angegebene Projektvorlagenaufgabe, um Projekte für Auftragsaufgaben zu erstellen, die den in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragsaufgabe“ definierten Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen.

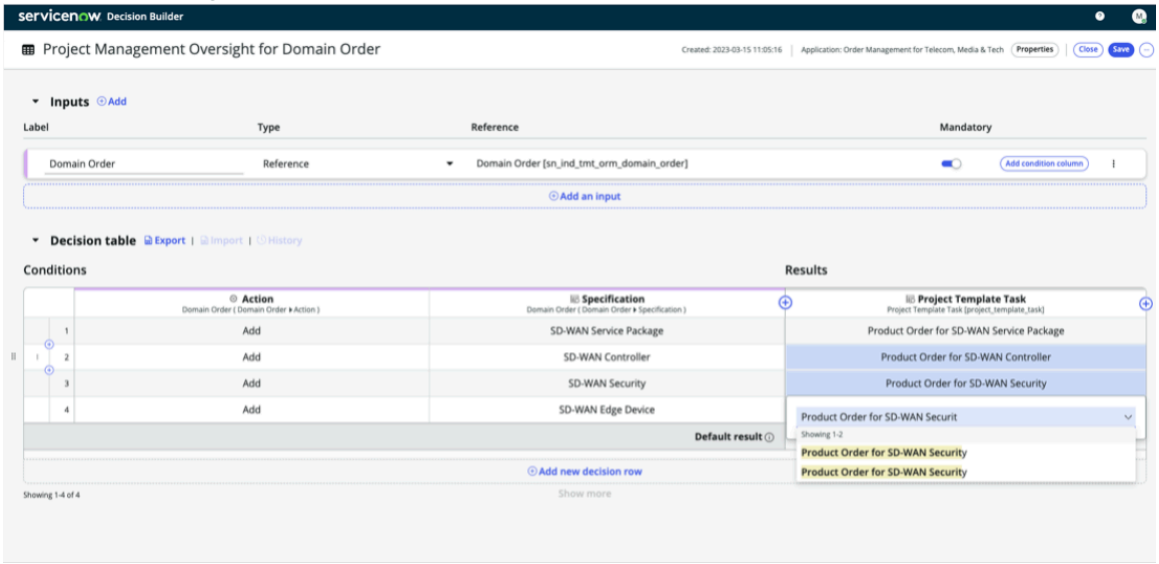
Projektvorlagenaufgabe auswählen, wenn Duplikate vorhanden sind

Wenn Sie als Administrator die Entscheidungsregeln für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben konfigurieren, können Sie feststellen, dass mehrere Projektvorlagenaufgaben mit derselben konfiguriert werden **Kurzbeschreibung** . Es kann schwierig sein, die richtige Projektvorlagenaufgabe auszuwählen.

Die folgende Entscheidungstabelle für Projektaufsicht für Domänenauftrag zeigt beispielsweise zwei Optionen mit demselben Namen für die Projektvorlagenaufgabe: Produktbestellung für SD-WAN-Sicherheit. Diese Projektvorlagenaufgabe hat dasselbe **Kurzbeschreibung** Für zwei verschiedene Projektvorlagenaufgaben, eine für das SD-WAN-Paket und die andere für das SD-WAN-Kundenproduktpaket.

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

Doppelte Projektvorlagenaufgaben in Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag



Sie können die entsprechende Projektvorlagenaufgabe bestimmen, indem Sie die sys_ID der zu verwendenden Projektvorlagenaufgabe suchen und überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die sys_ID einer Projektaufgabenvorlage.

Überprüfen Sie die sys_ID einer Projektaufgabenvorlage

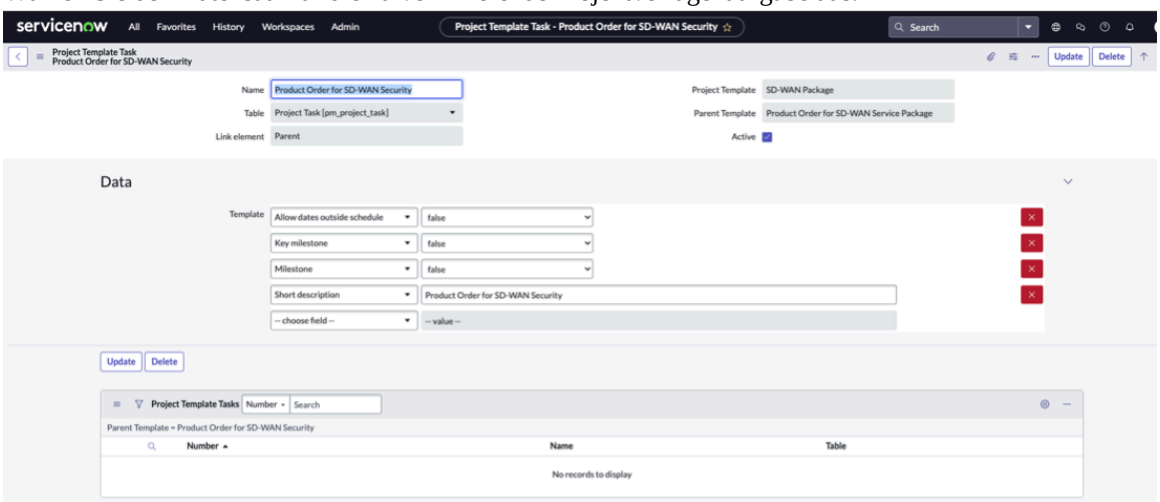
Bestimmen Sie, ob Sie die richtige Projektaufgabenvorlage für Domänenaufträge oder Auftragsaufgaben verwenden, indem Sie die sys_ID der Projektvorlagenaufgabe überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie im Filter ein `Project_template_Task.list` .
2. Wählen Sie den Datensatz für die zu verifizierende Projektvorlagenaufgabe aus.

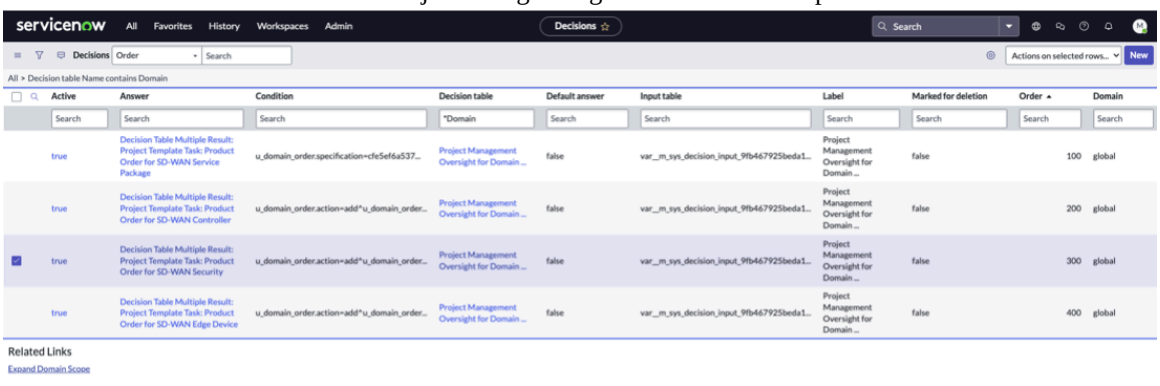


Beispiel: Im Datensatz „Projektvorlagenaufgabe“ für Produktbestellung für SD-WAN-Sicherheit, der zur Projektvorlage „SD-WAN-Paket“ gehört, lautet die sys_ID 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

Automatische Übersetzung

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

3. Überprüfen Sie den Wert der sys_ID im zugehörigen Tabelleneintrag „Entscheidungen“.
   a. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_Decision_question.list` .
   b. Suchen Sie in der Tabelle Entscheidungen [sys_decision_question] nach dem Datensatz des entsprechenden Entscheidungstabelleneintrags, z. B. Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag.
   c. Wählen Sie im Datensatz für die Projektvorlagenaufgabe aus **Antwort** Spalte.



Der resultierende Datensatz für **Antwort** Feld wird geöffnet.

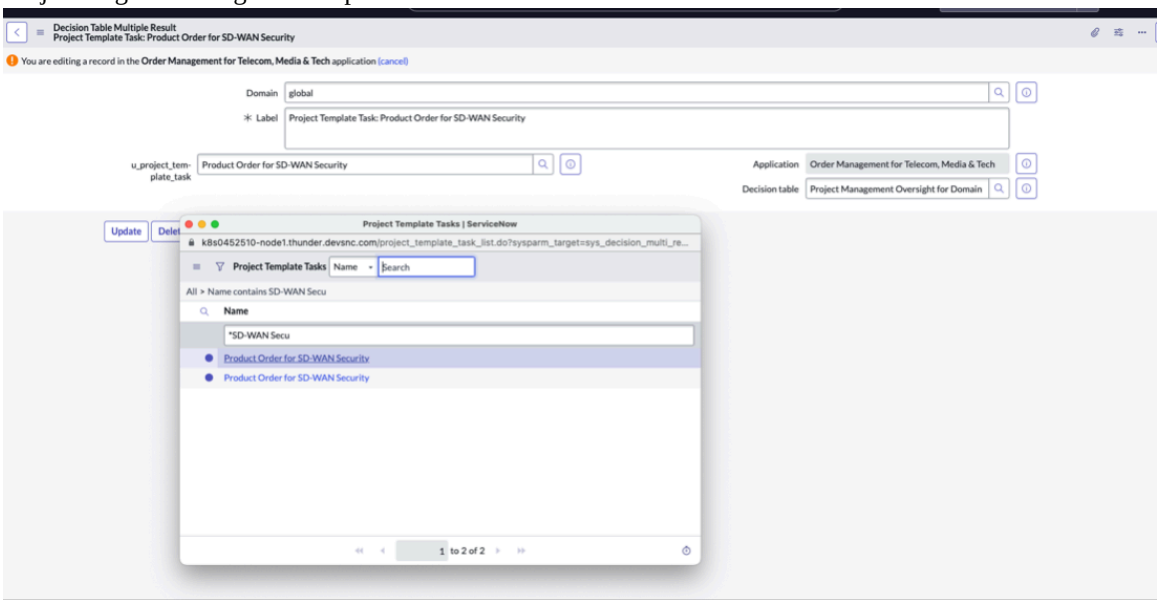
4. Zeigen Sie im resultierenden Datensatz für das Ergebnis der Entscheidungstabelle mehrere die XML-Ausgabe an, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Datensatzes klicken und auswählen **XML anzeigen** .
5. Überprüfen Sie die XML, und suchen Sie den sys_ID-Wert in der Datei.



Der sys_ID-Wert muss mit der sys_ID der Projektvorlagenaufgabe übereinstimmen, die in Schritt 1 bestimmt wurde. Wenn die sys_ID nicht übereinstimmt, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

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

6. Wählen Sie im Datensatz „Entscheidungstabelle mehrere Ergebnisse“ die aus **u_project_template_Task** Und überprüfen Sie die XML-Ansicht einer anderen Projektvorlagenaufgabe, um die sys_ID der Projektaufgabenvorlage zu überprüfen.



Feldzuordnungen konfigurieren

Konfigurieren Sie CSM Tabellenzuordnungen zum Zuordnen von Feldern in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben zu Projekten in Service-Portfoliomanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auftragsmanagement Stellt bereit Kundenservice-Management Tabellenzuordnungen zum Zuordnen von Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben zu Projekten und Projektaufgaben in SPM. Die Tabellen, die Sie konfigurieren, hängen davon ab, ob Sie die Anwendung PPM Standard zur Nachverfolgung von Projekten in Ihrer Organisation oder die Integration „Kundenprojektmanagement“ zur Nachverfolgung von Kundenprojekten verwenden.

- Wenn Sie PPM verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für diese CSM Tabellenzuordnungen:

Tabellenzuordnungen für PPM

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragsposition zu Projekt	Auftragspositionselement [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projekt [pm_project]
Domänenauftrag zu Projektaufgabe	Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_Domain_order]	Projektaufgabe [pm_project_task]
Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe	Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_Task]	Projektaufgabe [pm_project_task]

- Wenn Sie das Kundenprojektmanagement verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für diese CSM Tabellenzuordnungen:

Automatische Übersetzung

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

Tabellenzuordnungen für Kundenprojektmanagement

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragsposition zu Kundenprojekt	Auftragspositionselement [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Kundenprojekt [Customer_project]
Domänenauftrag an Kundenprojektaufgabe	Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_Domain_order]	Kundenprojektaufgabe [Customer_project_Task]
Auftragsaufgabe zu Kundenprojektaufgabe	Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_Task]	Kundenprojektaufgabe [Customer_project_Task]

Die Quell- und Zieltabellen in jeder Tabellenzuordnung sind vorab ausgefüllt.

Hinweis:
Wenn Sie Demodaten für installiert haben Auftragsmanagement, Die Feldzuordnung für **Quellfeld** Und **Zielfeld** Zeigen Sie die für Demodaten verwendeten Werte an. Sie können die vorhandene Feldzuordnung verwenden oder nach Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `csm_table_Map.list` .
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragsposition zu Projekt aus.
   - Wenn Sie Kundenprojektmanagement verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragspositionselement zu Kundenprojekt aus.
3. Wechseln Sie zu **Grundlegende Feldzuordnung** Zugehörige Liste und definieren Sie eine Feldzuordnung.

   Hinweis:
   Wenn Auftragsmanagement-Demodaten installiert sind, wird **Quellfeld** Und **Zielfeld** Werte in der zugehörigen Liste „Standardfeldzuordnung“ zeigen die Zuordnung für Demodaten an. Sie können die Zuordnung nach Bedarf verwenden oder ändern.

4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Domänenauftrag zu Projekt aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.
   - Wenn Sie Kundenprojektmanagement verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Domänenauftrag zu Kundenprojekt aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

   Sie können beispielsweise auswählen **Kurzbeschreibung** Feld in der Quelltabelle „Domänenauftrag“ und ordnen Sie es dem zu **Kurzbeschreibung** Feld in der Zieltabelle „Projektaufgabe“.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

- Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Aufgabe zu Projekt bestellen, wenn aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.
- Wenn Sie Kundenprojektmanagement verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragsaufgabe zu Kundenprojekt aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

Sie können beispielsweise auswählen **Kurzbeschreibung** Feld in der Quelltabelle der Auftragsaufgabe und ordnen Sie es dem zu **Kurzbeschreibung** Feld in der Zieltabelle „Projektaufgabe“.

Ergebnisse

Die Felder in den Quelltabellen für Auftragsmanagement werden den Feldern in zugeordnet SPM Zieltabelle.

Steuert den automatischen Abschluss von Projektaufgaben

Verwalten Sie den automatischen Abschluss von Projekten in SPM Integration mithilfe von *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Systemeigenschaft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In SPM Integration, Auftragsmanagement Schließt Projektaufgaben automatisch, wenn alle zugehörigen Auftragsaufgaben abgeschlossen sind und keine offenen untergeordneten Aufgaben mit Projektaufgabenabhängigkeiten vorhanden sind. Wenn eine Projektaufgabe offene untergeordnete Aufgaben hat, Auftragsmanagement Schließt die Projektaufgabe nicht automatisch. Sie können verwenden *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Eigenschaft zum Unterdrücken oder erneuten Aktivieren des automatischen Abschlusses von Projektaufgaben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein sys_properties.list Und drücken Sie **Geben Sie Ein** .
2. Suchen und öffnen Sie *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Eigenschaft.
3. In **Wert** Feld, legen Sie den Wert für die Eigenschaft fest.
   - Um den automatischen Abschluss von Projektaufgaben zu unterdrücken, geben Sie ein Falsch .
   - Um den automatischen Abschluss von Projektaufgaben erneut zu aktivieren, geben Sie ein Wahr .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Automatischer Abschluss von Projektaufgaben in SPM Die Integration wird basierend auf dem von Ihnen eingegebenen Wert sofort unterdrückt oder erneut aktiviert. Wenn der automatische Abschluss unterdrückt wird, werden alle Aktualisierungen von Auftragsaufgaben für Projektaufgaben nur durchgeführt, wenn sich Auftragsaufgaben im Status „in Bearbeitung“ befinden.

Nachverfolgung von Auftragsaufgaben und zugehörigen Projekten

Mit SPM Integration, Projektmanager und Erfüllungsmitarbeiter oder -Manager können Projekte in nachverfolgen Strategisches Portfoliomanagement Denen Auftragsaufgaben in Auftragsmanagement zugeordnet sind.

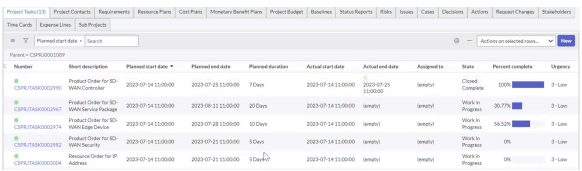
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nachverfolgung von Projekten für geplante Auftragsaufgaben in SPM

Als Projektmanager können Sie Projekte überprüfen und aktualisieren, die für die Nachverfolgung geplanter Auftragsaufgaben mit erstellt wurden Projekt-Portfoliomanagement Anwendung in SPM. Wenn Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben aktualisieren oder abschließen, Auftragsmanagement Synchronisiert automatisch projektstatus zwischen SPM Und Auftragspositionen, Aufgaben- und domänenauftragsstatus sowie Projektaufgaben- und auftragsaufgabenstatus, wenn Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben abschließen.

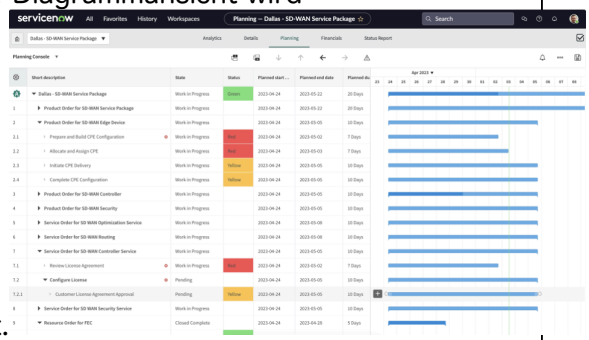
Ein Projektmanager hat die Rolle „IT_project_Manager“ zum Nachverfolgen und Aktualisieren von Projekten.

Projektmanager-Aufgaben

Aufgabe	Details
Überprüfen Sie ein Auftragserfüllungsprojekt und den Status	1. Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**an. 2. Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus. **Hinweis:** Die **Projektname** Ist der Name, der zugewiesen wird, wenn das Auftragsmanagement das Projekt mit der angegebenen Projektvorlage erstellt hat. 3. Wählen Sie aus **Details** Registerkarte scrollen Sie dann nach unten zu **Projektaufgaben** Registerkarte zum Überprüfen von Projektaufgaben, Status und Fertigstellungsgrad 
Überprüfen Sie den Projektstatus und den Projektaufgabenstatus, um den Projektstatus zu bewerten	1. Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**an. 2. Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus.

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

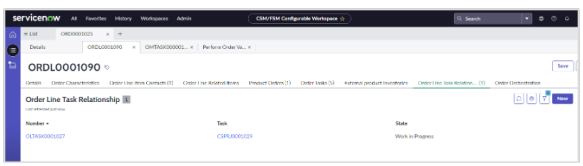
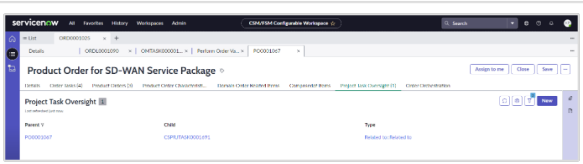
Projektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	3. Wählen Sie die Registerkarte **Planung** aus. Die Gantt-Diagrammansicht wird  angezeigt.
Überprüfen Sie Notizen und Kommentare zu Auftragsaufgaben von Erfüllungsmitarbeitern und Managern	**1.** Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**an. **2.** Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus. **3.** Wechseln Sie zu **Notizen** Klicken Sie auf die Registerkarte, und zeigen Sie die Kommentare und Statusaktualisierungen aus dem Auftragsmanagement an.

Nachverfolgung von Erfüllungsaufgaben, denen Projekte in zugeordnet sind Auftragsmanagement

Als Erfüllungsmitarbeiter oder -Manager können Sie die Beziehung zwischen einem Projekt und einer Auftragsposition, Projektaufgaben und Auftragsaufgabe im konfigurierbaren Arbeitsbereich anzeigen. Sie können auch Notizen und zusätzliche Kommentare zu Auftragspositionen und Auftragsaufgaben veröffentlichen, um mit dem Projektmanager zu kommunizieren, der für die Projektüberwachung der Auftragsmanagementaufgaben verantwortlich ist.

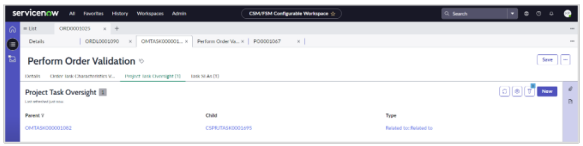
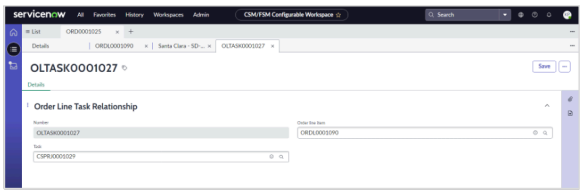
Erfüllung von Service Desk-Mitarbeiter- oder Manageraufgaben

Aufgabe	Beispiel
Zeigen Sie die Auftragspositions-zu-Projekt-Beziehung im Auftragspositionsformular an	
Zeigen Sie die Projektaufgabe-zu-Domäne-Auftragsbeziehung im Domänenformular an	

Automatische Übersetzung

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

Erfüllung von Service Desk-Mitarbeiter- oder Manageraufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beispiel
Zeigen Sie die Beziehung zwischen Auftragsaufgabe und Projektaufgabe in Auftragsaufgabe von an	
Anzeigen **Details** Registerkarte in der Auftragsaufgabenbeziehung, um Aufgabennummer, Projektnummer und Auftragspositionsnummernbeziehung anzuzeigen	

Auftragsmanagement Diagnosefunktion

Service Desk-Mitarbeiter können verwenden ServiceNow® Auftragsmanagement Diagnosefunktion zur Diagnose und Lösung von Serviceproblemen im Zusammenhang mit Auftragsaufgaben und Domänenaufträgen.

Installieren Sie diese Plugins:

- Plugin Vertriebs- und Auftragsmanagement
- Servicetest-Management-Plugin

  Weitere Informationen zum Servicetest-Management finden Sie unter Setting up a test group Und Setting up test definitions .

Diagnostizieren und lösen Sie eine Auftragsaufgabe

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um die Anzeige von zu aktivieren **Diagnose** Registerkarte und **Führen Sie Diagnosen aus** Im konzeptionellen Bereich **Testen und auftauchen** Muss im Anforderungstyp ausgewählt werden.

Die Entscheidungstabelle ermöglicht die Konfiguration des Auslösers für eine beliebige Anforderungsdefinition durch Test und Turn. Diese sofort einsatzbereite Funktion wird nur für die Test- und Turn-up-Aufgabe geliefert.

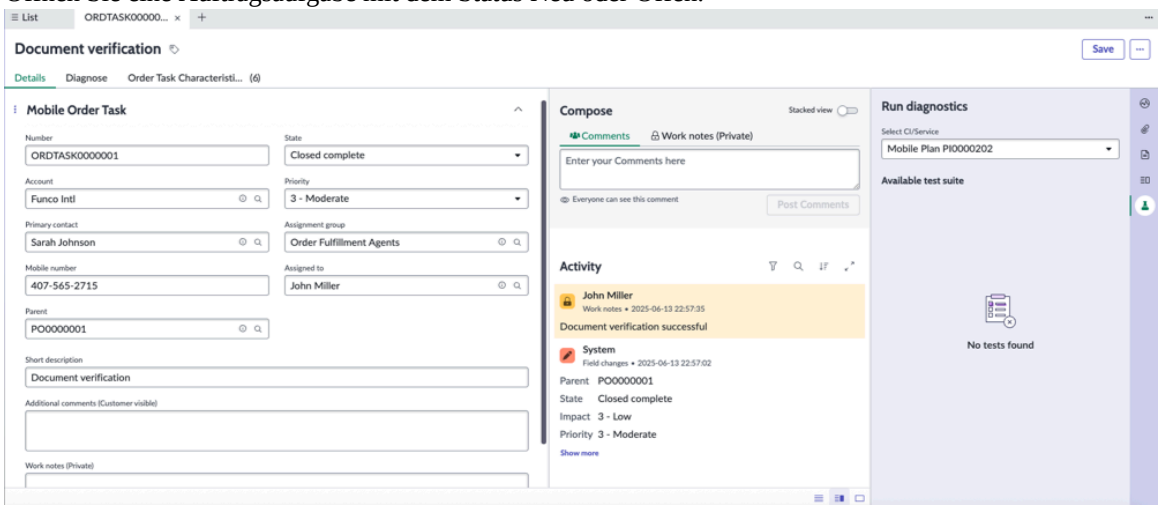
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Arbeitsaufgaben** > **Alle**an.
4. Öffnen Sie eine Auftragsaufgabe mit dem Status Neu oder Offen.



5. Überprüfen und verifizieren Sie die Auftragsaufgabe.
   a. In **Details** Überprüfen und überprüfen Sie die allgemeinen Details für die Auftragsaufgabe.
6. Diagnostizieren Sie die Auftragsaufgabe, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

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

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

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

      In der Dropdown-Liste wird der aktuelle Produktbestand angezeigt, der mit dem übergeordneten Datensatz der Auftragsaufgabe verknüpft ist.

      Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter Setting up test definitions .

   c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .
      Informationen zum Einrichten der Testgruppe finden Sie unter Setting up a test group .

   d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.
      Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.

   e. Wählen Sie **Konfigurieren**.

   f. Füllen Sie im Fenster Tests konfigurieren das Formular für Test-erforderliche Merkmale aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.

Automatische Übersetzung

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

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

h. Wählen Sie Aus **Test ausführen** .

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

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

   Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Probleme, die die Auftragsaufgabe identifizieren mussten, repariert werden müssen.

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

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

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

m. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Reparieren Sie die Auftragsaufgabe, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.
   - Wählen Sie Aus **Automatisierte Aufgabe generieren** Dient zum automatischen Erstellen einer Reparaturaufgabe.
   - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe** Dient zum manuellen Erstellen einer Anpassungsreparaturaufgabe.

   Eine Reparaturaufgabe wird für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit der diagnostizierten Auftragsaufgabe erstellt.

   a. Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

   b. Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um die Auftragsaufgabe zu beheben.

   c. In **Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.

   d. Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.

   e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Um die Merkmalswerte der Auftragsaufgabe anzuzeigen, wählen Sie aus **Merkmalwerte Der Auftragsaufgabe** Registerkarte.

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

Diagnostizieren und lösen Sie einen Domänenauftrag

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um die Anzeige von zu aktivieren **Diagnose** Registerkarte und **Führen Sie Diagnosen aus** Im konzeptionellen Bereich die **Testen und auftauchen** Muss in ausgewählt werden **Phase** .

Die Entscheidungstabelle ermöglicht die Konfiguration des Auslösers für eine beliebige Anforderungsdefinition durch Test und Turn. Diese sofort einsatzbereite Funktion wird nur für die Test- und Turn-up-Aufgabe geliefert.

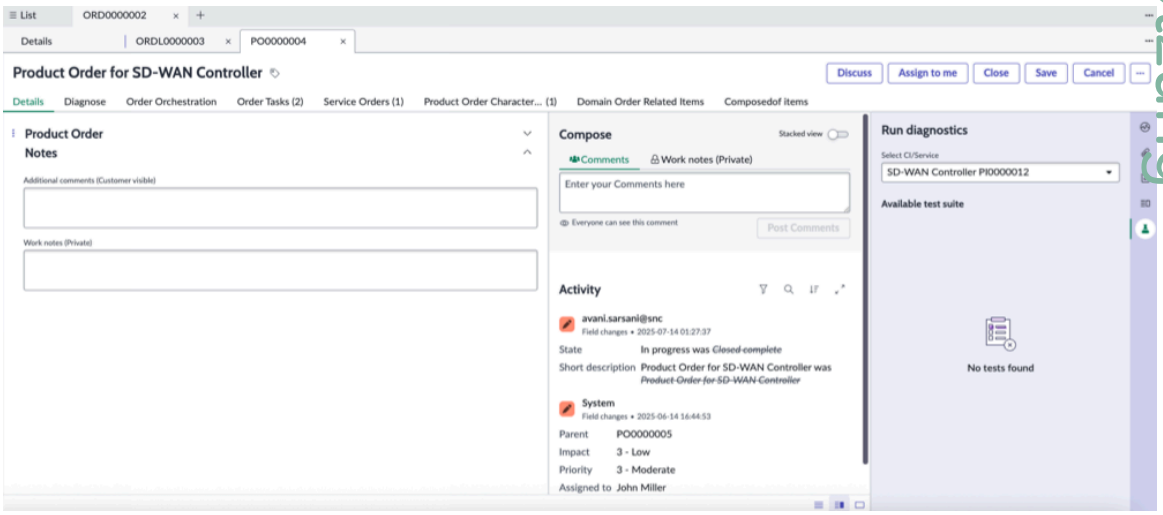
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Diese Aufgabe gilt für Produktbestellungen, Services und Ressourcen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
4. In **Produktbestellungen** Registerkarte öffnen Sie den Produktauftragsdatensatz.



5. Überprüfen und verifizieren Sie den Domänenauftrag.

Automatische Übersetzung

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

a. In **Details** Erweitern Sie die Aufgabe „Produktauftrag“, und überprüfen Sie dann die allgemeinen Details für den Domänenauftrag.

b. Fügen Sie bei Bedarf im Abschnitt Notizen hinzu **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** .

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

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

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

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

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

      Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter Setting up test definitions .

   c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .
   Informationen zum Einrichten der Testgruppe finden Sie unter Setting up a test group .

   d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.
   Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.

   e. Wählen Sie **Konfigurieren**.

   f. Füllen Sie im Dialogfeld „Tests konfigurieren“ das Formular „Test-erforderliche Merkmale“ aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.

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

   h. Wählen Sie Aus **Test ausführen** .

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

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

      Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Probleme, die die Auftragsaufgabe identifizieren mussten, repariert werden müssen.

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

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

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

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

m. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Reparieren Sie die Auftragsaufgabe, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.

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

Eine Reparaturaufgabe wird für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit der diagnostizierten Auftragsaufgabe erstellt.

a. Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

b. Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um die Auftragsaufgabe zu beheben.

c. In **Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.

d. Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Um die Orchestration des Domänenauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Auftragsorchestration** Registerkarte.

9. Um die Aufgaben des Domänenauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Auftragsaufgaben** Registerkarte.

10. Um die Merkmalswerte des Domänenauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Merkmalwerte Der Produktbestellung** Registerkarte.

11. Um die Details des Serviceauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Serviceaufträge** Registerkarte.

12. Um die Details der Domänenauftragsbezogenen Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Zugehörige Elemente Des Domänenauftrags** Registerkarte.

13. Um die aus Elementen zusammengesetzten Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Besteht aus Elementen** Registerkarte.

Vertriebs- und Auftragsmanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

[store-future: BEGIN review]

Vertriebs- und Auftragsmanagement Datenmodelle

Jeweils Vertriebs- und Auftragsmanagement Die Anwendung verfügt über ein Datenmodell, das die Beziehung zwischen Entitäten und Tabellen in der Anwendung zuordnet.

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

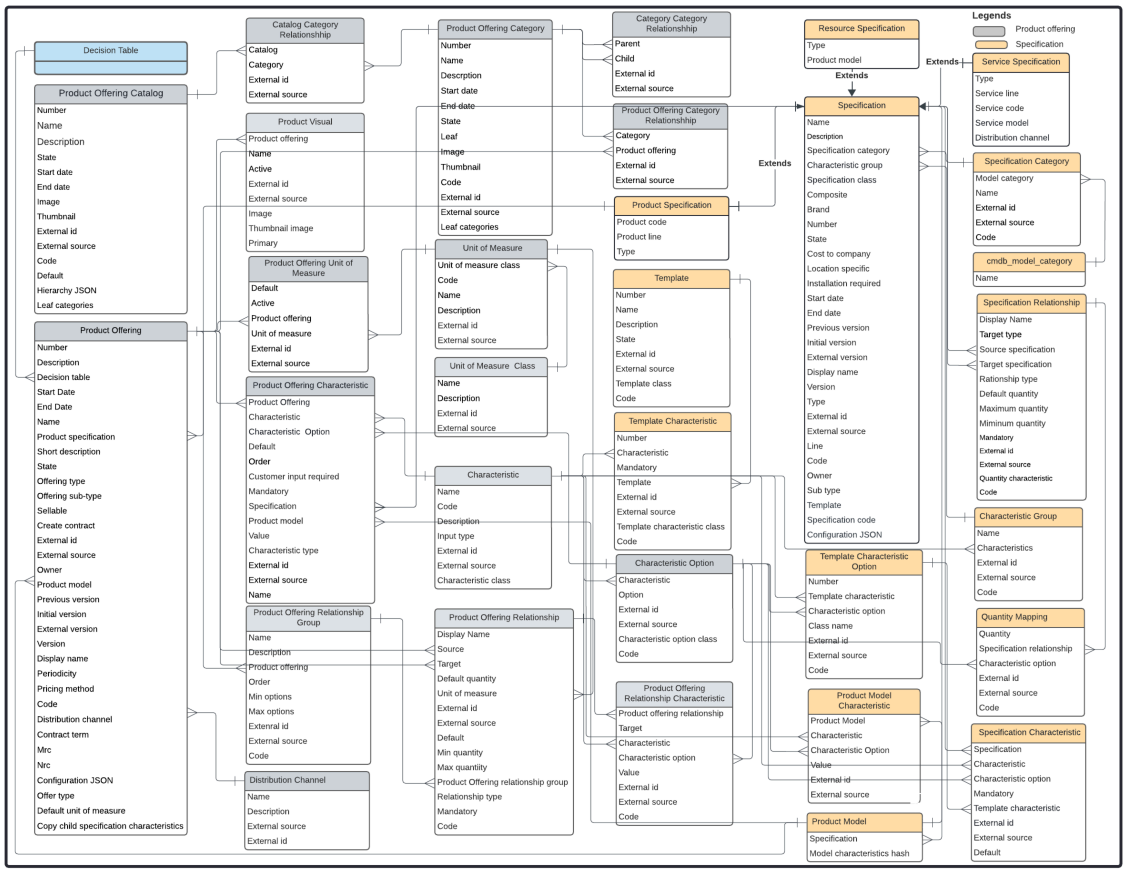
[End]

Produktkatalog-Datenmodell

Das Produktkatalog-Datenmodell zeigt, wie Produktkataloge, Kategorien, Produktangebote, Spezifikationen und andere katalogbezogene Entitäten in sind Vertriebs- und Auftragsmanagement Arbeiten Sie zusammen.

Produktkatalog-Datenzuordnung

Diagramm des Produktkatalog-Datenmodells



Produktkatalog-Entitäten

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells

Entität	Beschreibung
Entscheidungstabelle	Tabellen in Workflow-Studio Die verwendet werden, um Bedingungen für die Steuerung verschiedener Funktionen anzuwenden.
Produktangebotskatalog	Ähnliche Gruppen von Produktangeboten, die auf ein Markt- oder Kundensegment zugeschnitten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog erstellen.
Produktangebot	Ein von einer Organisation verkauftes Produkt. Ein Produktangebot enthält kundenorientierte Informationen, z. B. Produktbeschreibung,

Automatische Übersetzung

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

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells (Fortsetzung)

Entität	Beschreibung
	Preisgestaltung, Berechtigung, Und Produktmerkmalsoptionen. Ein Produktangebot kann einer Produktspezifikation zugeordnet werden. Eine einzelne Produktspezifikation kann verwendet werden, um spezifische Produktangebote für verschiedene Marktsegmente mit unterschiedlichen Preisen zu definieren.
Katalogkategorie-Beziehung	Beziehung zwischen dem Katalog und den Stammkatalogkategorien.
Visuelles Produkt	Bild eines Produktangebots im Katalog, das Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen sehen.
Maßeinheit des Produktangebots	Option, die definiert, wie die Menge der Produkte klassifiziert wird. Zu den Maßeinheiten gehören jeweils Karton, Karton, Karton, Fall, Kit, Paket und andere.
Produktangebotsmerkmale	Optionen, die für ein Produkt verfügbar sind. Die Merkmale sind generisch. Die Merkmale können eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen. Sie können sie einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zuordnen, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
Produktangebots-Beziehungsgruppe	Logische Gruppierung einzelner Produktangebote oder gebündelter Angebote.
Verteilungskanal	Option zum Definieren anderer Kanäle, in denen das Produktangebot verwendet wird, z. B. Web oder Service Bridge.
Produktangebotskategorie	
Maßeinheit	
Maßeinheitsklasse	
Merkmal	Für ein Produkt verfügbare Optionen, z. B. Farbe oder Größe. Die Merkmale sind generisch. Die Merkmale können eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen.
Produktangebotsbeziehung	Beziehung zwischen Produktangebotskategorie und untergeordneten Produktangeboten.
Kategoriekategorie-Beziehung	Beziehung zwischen der Katalogkategorie und Katalogunterkategorien oder untergeordneten Kategorien.
Beziehung Der Produktangebotskategorie	

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

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells (Fortsetzung)

Entität	Beschreibung
Produktspezifikation	Produkt, das ein Anbieter an den Kunden verkauft. Diese Spezifikation ist eine Vorlage zum Erfassen verschiedener Merkmale. Beispiele sind ein Produkt, das die Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien wie Produktvisualisierungen umfasst.
Vorlage	Vorlage, die ein einzelnes Netzwerk in einem physischen 5G-Netzwerk definiert, das in mehrere separate Netzwerke partitioniert wurde, die als Segmente bezeichnet werden.
Vorlagenmerkmal	Attribute einer Vorlage
Merkmalsoption	
Merkmal der Produktangebotsbeziehung	
Ressourcenspezifikation	
Spezifikation	
Vorlagenmerkmalsoption	
Produktmodellmerkmale	
Produktmodell	
Servicespezifikation	Technische Informationen, die die verschiedenen Aspekte eines Service definieren. • Eine Servicespezifikation enthält Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien wie Service-Visuals und Implementierungsleitfäden. • Mit diesen Spezifikationen können Sie kundenorientierte Services (customer-facing services, CFS) und ressourcenbezogene Services (resource-facing services, RFS) definieren.
Spezifikationskategorie	
cmdb_model_category	
Spezifikationsbeziehung	
Merkmalgruppe	
Mengenzuordnung	
Spezifikationsmerkmal	

[store-future: BEGIN review]

Auftragsmanagement-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Auftragsmanagement.

Automatische Übersetzung

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formular „Account-Details“ in Auftragsmanagement

Mit dem Formular „Account-Details“ können Sie Account-Details für einen Kunden oder Partner erstellen oder überprüfen.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Unternehmens oder Kunden.
Account	Vom System zugewiesene Kontonummer im Format ACTnnnnn.
Primärer Kontakt	Name der primären Kontaktperson für den Account. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen.
Übergeordnetes Account	Name des übergeordneten Accounts, falls vorhanden, für diesen Account. • Wenn Sie beispielsweise ein Konto einrichten, das eine nationale Zweigstelle eines multinationalen Unternehmens ist, ist das übergeordnete Konto das für das multinationale Unternehmen. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um nach einem übergeordneten Account zu suchen. • Wenn kein übergeordneter Account vorhanden ist, lassen Sie dieses Feld leer.
Registrierungscode	Registrierungscode, falls vorhanden, der dem Account zugewiesen ist.
Kunde	Option, die angibt, ob dieser Account für einen Kunden bestimmt ist.
Partner	Option, die angibt, ob dieser Account für einen Geschäftspartner bestimmt ist.
Website	URL der Website für diesen Account, falls vorhanden.
Telefon	Primäre Telefonnummer für den Account.
Straße	Straße und Hausnummer für den Account.
Stadt	Name der Stadt für den Account.
Bundesland/Region	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Provinz für den Account.
Postleitzahl	Postleitzahl für den Account.
Land	Name der Stadt für den Account.
Notizen	Freiformnotiztext für den Kundenaccount.

[End]

Automatische Übersetzung

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

Kundenauftragsformulare

Mit dem Arbeitsbereich „Kundenauftragsmanagement“ und den Kundenauftragsformularen können Sie erfasste Kundenaufträge auswählen, überprüfen und ändern.

[store-future: BEGIN review]

Listenmenüelemente für Auftragsmanagement

Mit dem Formular „Kundenauftragsmanagement-Arbeitsbereich“ können Sie Kundenaufträge zur Überprüfung und Änderung auswählen.

Die Registerkarte **Details** im Formular enthält fallbezogene Informationen.

Kachel	Beschreibung
Neue Kundenaufträge	Anzahl der neuen Kundenaufträge, die überprüft werden müssen. **1.** Wenn Sie auf diese Kachel klicken, wird die Liste „Neuer Auftrag“ angezeigt. **2.** Wählen Sie den neuen Auftrag aus, den Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.
Offene Aufgaben	Anzahl der offenen Kundenauftragsaufgaben, die überprüft und bearbeitet werden müssen. **1.** Wenn Sie auf diese Kachel klicken, wird die Liste offene Aufgaben angezeigt. **2.** Wählen Sie die offene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben.
Nicht zugewiesene Aufgaben	Anzahl der nicht zugewiesenen Kundenauftragsaufgaben, die Zuweisung und Aktion erfordern. **1.** Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Nicht zugewiesene Aufgaben“ anzuzeigen. **2.** Wählen Sie die nicht zugewiesene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben.
Ausfälle öffnen	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze.

Automatische Übersetzung

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

Kachel	Beschreibung
	1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste offene Ausfälle anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie einen Ausfalldatensatz.
Kundenaufträge öffnen	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Kundenaufträge angibt, die gerade verarbeitet oder storniert werden. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Aktueller Kundenauftrag“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie überprüfen möchten.
Trends bei der Erfüllung von Kundenaufträgen	Anzahl der Kundenaufträge, die in den letzten vier Monaten erfüllt wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Kundenauftragsaufgaben, die dem angemeldeten Anwender zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt: **Nummer** Eindeutige vom System zugewiesene Aufgabennummer, die mit dem Präfix TASK beginnt. **Priorität** Relative Priorität oder Wichtigkeit der aktiven Aufgabe. **1 – Kritisch** Aufgabe mit dringender Zeitrelevanz, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. **2 – hoch** Aufgabe mit hoher Zeitkritikalität, wenn auch nicht so dringend wie eine Aufgabe mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig**

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

Kachel	Beschreibung
	Aufgabe mit geringer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **Kurzbeschreibung** Kurze Beschreibung der Aufgabe. **Status** Aktueller Status der Aufgabe. **Offen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist offen und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Aufgabe findet noch statt oder ist in der Erfüllungsphase. **Vollständig abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Abgebrochen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Kundenauftragsformulars

Im Abschnitt „Einzelposten“ des Formulars „Auftragspositionen“ können Sie die allgemeinen Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
ORDnnnnn	Eindeutige vom System zugewiesene Kunden- oder Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts. Klicken Sie auf den Account-Namen, um die Account-Details zu überprüfen: • Accountname • Accountnummer

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	• Primärer Kontakt • Übergeordneter Account (falls vorhanden) • Registrierungscode • Kontrollkästchen „Kunde“ oder „Partner“, die angeben, ob der Account ein Kunde oder Geschäftspartner ist • Website • Telefon • Adresse
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts. Klicken Sie auf den Namen, um die folgenden Kontaktdetails zu überprüfen: • Vorname und Nachname • Accountname • Titel des Kontakts • Sprache • E-Mail-Adresse • Geschäftliche und Mobiltelefonnummer • Zeitzone • Benachrichtigungsindikator. Sie können diese Informationen verwenden, um Bestellbenachrichtigungen für den Kunden zu aktivieren oder zu deaktivieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bereich „Kundenauftragsdetails“: Auftragsdetailfelder

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ – Abschnitt „Auftragsdetails“ können Sie die allgemeinen Details für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Kundenauftragsnummer.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD. Weitere Informationen zu Serviceaufträgen finden Sie unter • Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen • Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an
Account	Name des Kundenaccounts. **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag.
Auftragsdatum	Datum, an dem Sie den Kundenauftrag erhalten haben.
PONR	Option, die angibt, ob dieser Auftrag den Punkt „keine Rückgabe“ überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie den Auftrag nicht überarbeiten oder stornieren, während der Erfüllungsprozess läuft. ◦ Sie können nicht klicken **Auftrag Überarbeiten** Oder **Auftrag Stornieren** Um zu versuchen, die Auftragsposition zu ändern oder eine Stornierung anzufordern. ◦ Wenn eine der Auftragspositionen als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag auch als PONR festgelegt. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die zugehörigen Einzelposten auch als PONR festgelegt. Wenn eine der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten in demselben Auftrag nicht überarbeiten. • Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Bestellung weiterhin überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

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

Feld	Beschreibung
	Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Auftragskategorie	Kategorie, die den Typ des Auftrags angibt. **Produkt** Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung für den Service eines Produkts oder die Installation eines Service. **Hinweis:** Wie ein erfasster Serviceauftrag haben Kundenaufträge eine ID mit dem Präfix **REIHENFOLGE(nnn)** . Die **Auftragskategorie** Mit dem Feld können Sie die Art des Auftrags einfach identifizieren.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag, einschließlich aller zugehörigen Einzelposten. Um eine Liste der Statusauswahlen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol ( ). **Hinweis:** Informationen zum Anzeigen einer umfassenden Liste der kundenauftragsstatus mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter status des Kundenauftragsformulars kundenauftragsstatus.
Erfüllungstyp	Typ der Erfüllungsaktion für den Kundenauftrag. **Liefern** Liefern Sie bestellte Artikel an den Kunden, wenn Sie die Bestellung erfüllen. **Qualifizieren** Überprüfen Sie die Durchführbarkeit der Bereitstellung der für den Kundenauftrag angeforderten Produkte und Services. Ohne die Produkte oder Services für den Auftrag tatsächlich zu aktivieren oder bereitzustellen, werden die Prozesse normalerweise mit einem anderen Satz von Aufgaben verarbeitet. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, kann die Verarbeitung für die zugehörigen Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsaufgaben gestartet werden.
Version	Aktuelle Version des Kundenauftrags. Gibt an, wie oft Sie den Kundenauftrag während des Erfüllungsprozesses überarbeitet haben. Ein Kundenauftrag für ein Produkt oder einen Service kann während seines Erfüllungszyklus mehrere Überarbeitungen durchlaufen. Ein neuer Auftrag ohne Überarbeitungen hat eine Version von 1 und wird für jede laufende Überarbeitung automatisch erhöht.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Überarbeitungsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, falls vorhanden, der in der aktuellen Version des Kundenauftrags stattfindet: **Keine** Für den Kundenauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standard für neue Kundenaufträge. **Aktualisieren** Für den Kundenauftrag wurde eine Merkmal-, Kontakt- oder Preis-Überarbeitung übermittelt. **Abbrechen** Ein Kundenauftrag wird storniert oder wird gerade storniert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bereich „Kundenauftragsdetails“: Felder mit Preisdetails

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ – Abschnitt „Preisdetails“ können Sie die Preisdetails für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtkosten für den gesamten Kundenauftrag. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtkosten für den gesamten Kundenauftrag. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Vertrag	ID für den Servicevertrag, falls vorhanden, der dem Kundenauftrag zugeordnet ist.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für den gesamten Kundenauftrag.

[End]

[store-future: BEGIN review]

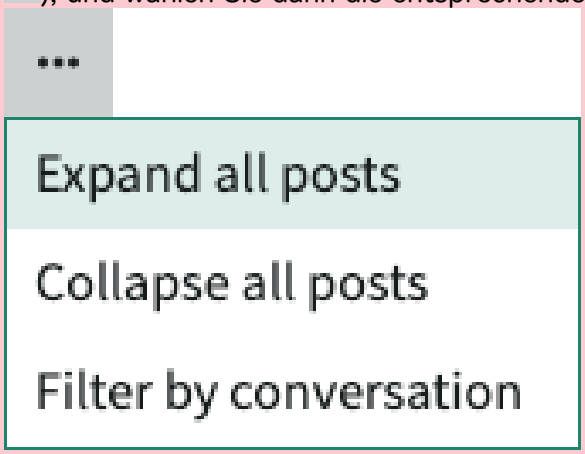
Bereich „Kundenauftragsdetails“: Andere Detailfelder

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ – Abschnitt „Auftragsdetails“ können Sie die zusätzlichen Details für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.

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

Feld	Beschreibung
Andere Details	Details zum tatsächlichen und erwarteten Startdatum für den Kundenauftrag.
Tatsächliches Startdatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können dies beispielsweise verwenden, um das tatsächliche Datum einzugeben, an dem Sie den bestellten Artikel oder Service geliefert haben. **Hinweis:** Die **Tatsächliches Enddatum** , **Erwartetes Startdatum** , Und **Erwartetes Enddatum** Felder dienen nur zu Informationszwecken und werden nicht für eine Art von Verarbeitung in Ihrer Instanz verwendet.
Tatsächliches Enddatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können dies beispielsweise verwenden, um das tatsächliche Datum einzugeben, an dem Sie den bestellten Artikel oder Service geliefert haben.
Erwartetes Startdatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können es beispielsweise verwenden, um das Datum anzugeben, nach dem der Kunde die Lieferung des bestellten Artikels oder Services erwartet.
Erwartetes Enddatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können es beispielsweise verwenden, um das Datum anzugeben, vor dem der Kunde die Lieferung des bestellten Artikels oder Services erwartet.
Notizen	Zusätzlicher Kommentarblock.
Andere Kommentare	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für den Kundenauftrag.
Verfassen	Textblock für universellen Kommentar.
Kommentare	Freiform-Kommentartext für den Kundenauftrag, den jeder, einschließlich des Kunden, sehen kann.
Aktivität	Auflistung der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an Feldwerten, die für den Auftrag und die Auftragsposition stattgefunden haben. Diese Aktivität enthält die Nachrichten, die die Genehmigung des Auftrags für die Verarbeitung und Erfüllung angeben. Um nach Aktivitätenstrom zu erweitern, einzuklappen oder zu filtern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Kundenauftrag. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

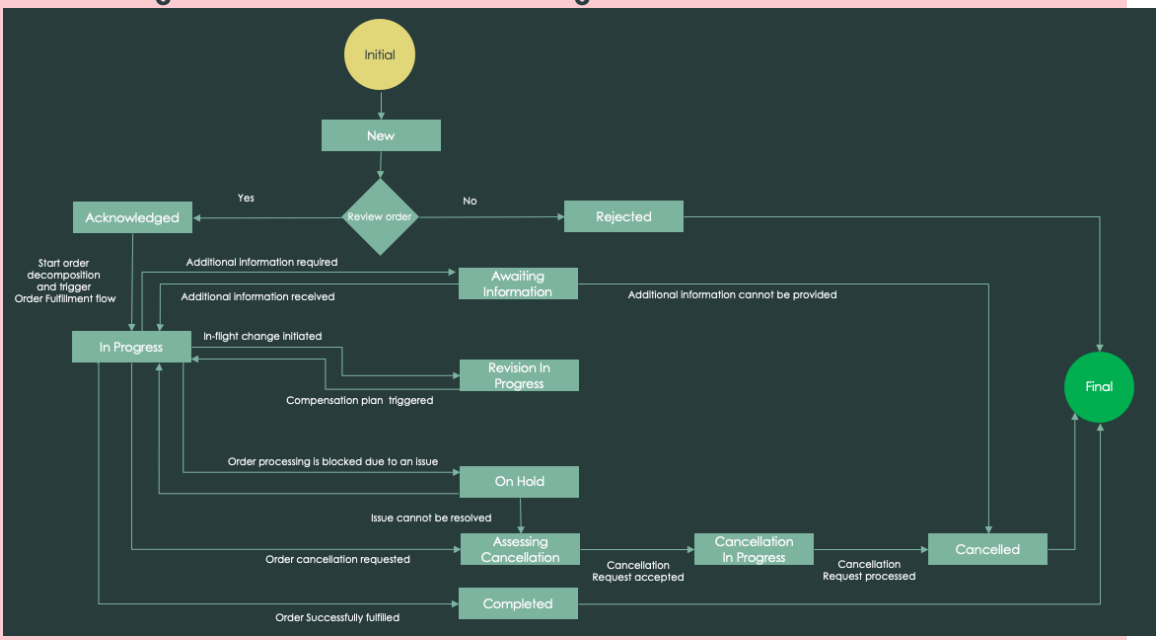
kundenauftragsstatus

Verwenden Sie **Status** Felder in Kundenauftragsmanagement-Formularen, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag zu bestimmen und bestimmte Arten von Kundenauftragsaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren eines Kundenauftrags.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Verarbeitung des Status von Kunden und Serviceaufträgen funktioniert.

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

Verarbeitung des Kunden- und Serviceauftragsstatus



status des Kundenauftragsformulars

Verwenden Sie **Status** Feld im Kundenauftragsformular, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag zu bestimmen, einschließlich aller zugehörigen Einzelposten. Sie können damit auch bestimmte Arten von Auftragsaktionen ausführen, z. B. das Stornieren eines Kundenauftrags. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.

Status des Kundenauftrags	Beschreibung
Entwurf	Kundenauftrag, der sich noch in der Erfassungsphase befindet oder die manuelle Eingabe des Kundenauftrags nicht abgeschlossen ist. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz die vollständigen Kundenauftragsdetails aus einer API oder über Service Bridge. „Entwurf“ ist ein vom System zugewiesener Status.
Neu	Der Erfassungsprozess für Kundenaufträge ist abgeschlossen, und der gesamte Auftrag wartet auf die Genehmigung durch den Erfüllungsmanager. Nachdem die Erfassung der Kundenauftragsdaten abgeschlossen ist, wird sie automatisch in den Status „Neu“ versetzt.
Eingereicht	Kundenauftrag, den der Auftragsmitarbeiter übermittelt hat.
Ergänzung wird ausgeführt	Kundenauftrag, für den der Auftragsergänzungsprozess ausgeführt wird.
Ergänzung angehalten	Kundenauftrag, für den der Auftragsergänzungsprozess angehalten wird.

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

Status des Kundenauftrags	Beschreibung
Bestätigt	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager für die Erfüllungsverarbeitung abgelehnt hat.
In Bearbeitung	Kundenauftrag, der genehmigt wurde und aktiv bearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben.
Überarbeitung wird ausgeführt	Überarbeitung des Kundenauftrags, die in Bearbeitung ist, aber nicht genehmigt wurde. Im Rahmen der Funktionen „Auftragsänderung während der Ausführung“ wird der Kundenauftrag in diesen Status versetzt, wenn Sie sich derzeit mit der Aktualisierung des Kundenauftrags befassen.
Warten auf Informationen	Kundenauftrag, der in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Kundenauftrag, der angehalten wird. Bis zum Entfernen der Sperre kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung erfolgen.
Abgebrochen	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abbruch wird bewertet	Wenn eine Stornierungsanforderung für den Kundenauftrag übermittelt wird, wird sie im Rahmen der Funktionen „Auftragsänderung während der Ausführung“ in diesen Status versetzt. Für den Kundenauftrag wurde eine Stornierungsanforderung übermittelt.
Abbruch wird ausgeführt	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird der Kundenauftrag in diesen Status versetzt.
Abgebrochen	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Alle zugehörigen Kundenauftragspositionen sind abgeschlossen.

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

Status des Kundenauftrags	Beschreibung
	Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Die **Status** Das Feld für den Kundenauftrag wird automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt. • Die **Status** Das Feld für jede einzelne Kundenauftragsposition wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und deren Auswirkungen auf die status „Überarbeitung in Bearbeitung“, „Abbruch in Bearbeitung“, „Abbruch in Bearbeitung“ und „Abgebrochen“ finden Sie unter:

- Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen
- Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung

status des Formulars „Auftragsposition“

Verwenden Sie **Status** Feld im Formular „Auftragsposition“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für eine einzelne Kundenauftragsposition zu bestimmen. Sie können es auch verwenden, um bestimmte Arten von Kundenauftragsaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren einer Position. Weitere Informationen finden Sie unter : Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag Und .

Status der Kundenauftragsposition	Beschreibung
Entwurf	Übergeordneter Kundenauftrag, der sich noch in der Datenerfassungsphase befindet oder die manuelle Eingabe des Kundenauftrags nicht abgeschlossen ist. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz vollständige Kundenauftragsdetails aus einer API oder über Service Bridge. In diesem Fall ist Entwurf ein vom System zugewiesener Status. Dieser Status wird vom System zugewiesen.
Eingereicht	Auftragspositionselement des Kundenauftrags, den der Auftragsmitarbeiter übermittelt hat.
Ergänzung wird ausgeführt	Auftragspositionselement des Kundenauftrags, für den der Auftragsergänzungsprozess ausgeführt wird.
Ergänzung angehalten	Auftragspositionselement des Kundenauftrags, für den der Auftragsanreicherungsprozess angehalten wurde.

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

Status der Kundenauftragsposition	Beschreibung
Neu	Datenerfassungsprozess für den übergeordneten Kundenauftrag, der abgeschlossen ist und die Kundenauftragsposition auf die Genehmigung der Erfüllung durch den Erfüllungsmanager wartet. Nachdem die Kundenauftragserfassung abgeschlossen ist, wird sie automatisch in den Status „Neu“ versetzt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Kundenauftrag und seine Auftragspositionen manuell eingeben, können Sie einen zuweisen **Entwurf** Oder **Neu** status, basierend auf den veröffentlichten Verfahren Ihrer Organisation.
Bestätigt	Kundenauftragspositionselement, das der Erfüllungsmanager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Kundenauftragspositionselement, das der Erfüllungsmanager für die Erfüllungsverarbeitung abgelehnt hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
In Bearbeitung	Kundenauftragspositionselement, das noch verarbeitet wird, aber nicht zur Erfüllungsgenehmigung bereit ist.
Überarbeitung wird ausgeführt	Überarbeitung der Kundenauftragsposition, die in Bearbeitung ist, aber nicht genehmigt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter: • Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen • Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung
Warten auf Informationen	Kundenauftragsposition, die in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Kundenauftragsposition, die angehalten wird. Bis zum Entfernen der Sperre kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung erfolgen.
Abbruch wird bewertet	Im Rahmen der Funktionen „Auftragsänderung während der Ausführung“ wird eine Stornierungsanforderung für die Kundenauftragsposition in diesen Status verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter:

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

Status der Kundenauftragsposition	Beschreibung
	• Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen • Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung
Abbruch wird ausgeführt	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wechselt die Kundenauftragsposition in diesen Status. Weitere Informationen finden Sie unter: • Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen • Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung
Abgebrochen	Kundenauftragsposition, die der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Kundenauftragsposition und alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die abgeschlossen sind. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Die **Status** Das Feld für den Kundenauftrag wird automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt. • Die **Status** Das Feld für jede einzelne Kundenauftragsposition wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Funktionen „Auftragsänderung während der Ausführung“ und zu deren Auswirkungen auf die status „Überarbeitung in Bearbeitung“, „Stornierung in Bearbeitung“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Storniert“ der Kundenauftragspositionen finden Sie unter den folgenden Informationen:

- Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen
- Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung

status des Formulars „Produktauftrag“, „Serviceauftrag“ und „Ressourcenauftrag“

Verwenden Sie **Status** Felder in den Formularen „Produktauftrag“, „Serviceauftrag“ und „Ressourcenauftrag“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für einen Produktauftrag, einen

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

Serviceauftrag oder einen Ressourcenauftrag zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
- Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einem Produktauftrag zugeordnet sind
- Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Status	Beschreibung
Entwurf	Neue oder wartende Aufgaben, die dem Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag zugewiesen sind.
Qualifiziert	Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenreihenfolge oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen.
In Bearbeitung	Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird.
Abgeschlossen	Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen, die abgeschlossen ist. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt.
Abgebrochen	Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen, die abgebrochen wurde.

status des Auftragsaufgabenformulars

Verwenden Sie **Status** Feld im Formular „Auftragsaufgabe“, um den Verarbeitungsstatus für eine Auftragsaufgabe zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben.

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
Angehalten	Auftragsaufgabe, die angehalten wird. Bis zum Entfernen der Sperre kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung erfolgen. Wenn Sie einen Ausfalldatensatz dafür erstellt haben, ändert sich der Status der Auftragsaufgabe in Warten, bis die Person oder Gruppe, die dem Ausfalldatensatz zugewiesen ist, das Problem löst.
Öffnen	Verarbeitung für die Auftragsaufgabe, die offen ist und derzeit keine Verarbeitung stattfindet.
In Bearbeitung	Verarbeitung für die Auftragsaufgabe, die noch in Bearbeitung ist oder in Erfüllung ist.

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

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
Abgeschlossen	Verarbeitung für die abgeschlossene Auftragsaufgabe. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt.
Abgebrochen	Verarbeitung für die abgebrochene Auftragsaufgabe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Domänentrennung und Auftragsmanagement

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

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Das Modul „Auftragserfüllung“ in Auftragsmanagement Unterstützt Domänentrennung auf Account-Ebene. Alle Kundenaufträge, Auftragspositionen und Auftragsaufgaben weisen eine Trennung auf Account-Ebene (Kunden) auf.

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

So funktioniert Domain Separation in Auftragsmanagement

- Stellen Sie sicher, dass der Account gemäß den Richtlinien zur Domänentrennung im Kundenservice-Management domänengetrennt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Kundenservice-Management .
- Kundenaufträge, Kundenauftragspositionen, Serviceaufträge, Serviceauftragspositionen und Auftragsaufgaben werden durch den Accountnamen domänengetrennt.
- Wenn ein Administrator Erfüllungsmitarbeiter und Manager zur Bearbeitung von Kundenaufträgen, Serviceaufträgen und Auftragsaufgaben für eine bestimmte Domäne zuweist, können sie diese Arten von Transaktionen über Accounts hinweg bearbeiten.

Domänengetrennte Tabellen

- Kundenauftrag
- Positionselement des Kundenauftrags
- Merkmalwert Des Kundenauftrags
- Serviceauftrag
- Serviceauftrags-Position
- Merkmalwert Des Serviceauftrags
- Arbeitsaufgaben
- Produktbestellung
- Ressourcenreihenfolge
- Vertragsproduktangebot

Anwendungsfälle

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

Wenn Erfüllungsmitarbeiter oder -Manager einer Domäne zugewiesen sind, kann ein Administrator ihnen die Arbeit an Kundenaufträgen, Serviceaufträgen und Auftragsaufgaben für eine bestimmte Domäne (Account) zuweisen.

Zugehörige Informationen

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an

Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Kundenauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben

Überprüfen der Produktaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Ausfallmanagement-Formulare

Mit dem Arbeitsbereich „Fallout-Management“ und den Fallout-Formularen können Sie die Auftragsausfalldatensätze auswählen, überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Ausfallformularfelder

Mit dem Formular „Fallout erstellen“ können Sie Auftragsausfalldatensätze manuell erstellen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix „FO“.
Ausfalltyp	Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. **Abrechnungsproblem** Abrechnungsprobleme und -Konflikte, die für den bestellten Artikel vorhanden sind. **Fehler Bei Bestandszuteilung** Unzureichender Bestand. Ein bestellter Artikel kann nicht erfüllt werden. **Bereitstellungsfehler** Zugehöriges System, das aufgrund von Konnektivitätsproblemen, Zeitüberschreitungen oder anderen Problemen nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie können auch zusätzliche Ausfalltypen gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Ausfalltypen. So zeigen Sie die zugehörigen Details an oder suchen nach einem anderen Ausfalltyp: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für den Ausfalltyp anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um einen anderen Ausfalltyp zu suchen und auszuwählen.
Zugehörige Auftragsaufgabe	Bezeichner der Auftragsaufgabe, aus der der Ausfalldatensatz stammt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Auftragspositionselement	Bezeichner der Kunden- oder Serviceauftrags-Position, aus der der Ausfalldatensatz stammt.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Ausfalldatensatz. Sofern nicht anders angegeben, weist der Ausfallmanager oder Service Desk-Mitarbeiter dem Ausfalldatensatz manuell den entsprechenden Status zu, je nachdem, wo er sich derzeit im Verarbeitungszyklus befindet. **Öffnen** Ausfalldatensatz, der neu ist und derzeit keiner Person zur Bearbeitung zugewiesen ist. **In Bearbeitung** Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. **Angehalten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird. Es kann keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Wartezeit aufheben. **Auf Informationen warten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. **Gelöst** Ausfallproblem, das gelöst wurde, aber Sie haben es nicht offiziell geschlossen. **Abgeschlossen – fertig** Ausfalldatensatz, der abgeschlossen und geschlossen ist. **Abgebrochen** Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Priorität	Relative Priorität oder Wichtigkeit des Ausfalldatensatzes. **1 – Kritisch** Ausfalldatensatz mit dringender Zeitrelevanz, der sofortige Aufmerksamkeit erfordert.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	2 – hoch Ausfalldatensatz mit hoher Zeitkritikalität, wenn auch nicht so dringend wie ein Ausfall mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Ausfalldatensatz mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Ausfalldatensatz mit geringer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **5 – Planung** Ausfalldatensatz, der zu Planungszwecken erstellt wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der zugewiesenen Gruppe, die für die Reaktion auf den Ausfalldatensatz verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Name der zugewiesenen Person, die für die Umsetzung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ausfallaufgabe.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext nur für interne Zwecke. Der Kunde kann dieses Detail nicht sehen.
Anhänge	Dateianhänge für den Ausfalldatensatz. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ausfallarbeitsbereichsfelder

Mit dem Formular „Fallout-Management-Arbeitsbereich“ können Sie die Auftragsausfalldatensätze zur Überprüfung und Änderung auswählen.

Kachel	Beschreibung
Öffnen	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze, die überprüft und Maßnahmen erfordern.

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

Kachel	Beschreibung
	1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste Öffnen anzuzeigen. 2. Wählen Sie den offenen Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Nicht zugewiesen	Anzahl der nicht zugewiesenen Ausfalldatensätze, die Zuweisung und Aktion erfordern. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste nicht zugewiesen anzuzeigen. 2. Wählen Sie den nicht zugewiesenen Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Hohe Priorität	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze, denen eine hohe Priorität zugewiesen ist. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „hohe Priorität“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den nicht zugewiesenen Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Ausfälle öffnen	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Ausfalldatensätze angibt, die verarbeitet werden oder gerade abgebrochen werden. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste offene Ausfälle anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Offene Ausfälle nach Typ	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Ausfalldatensätze nach Ausfalltyp angibt. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Listen offene Ausfälle nach Typ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Ausfalllösungstrends	Anzahl der Ausfalldatensätze, die in den letzten vier Monaten gelöst wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Aufgaben für die Ausfalldatensätze, die dem angemeldeten Anwender zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt: **Nummer** Eindeutige vom System zugewiesene Aufgabennummer, die mit dem Präfix TASK beginnt.

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

Kachel	Beschreibung
	Priorität Relative Priorität oder Wichtigkeit der aktiven Aufgabe. **1 – Kritisch** Aufgabe mit dringender Zeitrelevanz, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. **2 – hoch** Aufgabe mit hoher Zeitkritikalität, wenn auch nicht so dringend wie eine Aufgabe mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Aufgabe mit geringer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **Kurzbeschreibung** Kurze Beschreibung der Aufgabe. **Status** Aktueller Status der Auftragsaufgabe. **Öffnen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist offen und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Aufgabe wird noch ausgeführt oder wird ausgeführt. **Abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Abgebrochen**

Automatische Übersetzung

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

Kachel	Beschreibung
	Die Verarbeitung für die Aufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ausfallformularfelder

Mit dem Fallout-Formular können Sie einen Auftragsausfallout-Datensatz verifizieren.

Feld	Beschreibung
Ausfalltyp	Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. **Abrechnungsproblem** Abrechnungsprobleme und -Konflikte, die für den bestellten Artikel vorhanden sind. **Fehler Bei Bestandszuteilung** Unzureichender Bestand. Ein bestellter Artikel kann nicht erfüllt werden. **Bereitstellungsfehler** Zugehöriges System, das aufgrund von Konnektivitätsproblemen, Zeitüberschreitungen oder anderen Problemen nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie können auch zusätzliche Ausfalltypen gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Ausfalltypen. So zeigen Sie die zugehörigen Details an oder suchen nach einem anderen Ausfalltyp: • Klicken Sie auf das Detailsymbol ( ), um die zugehörigen Details für den Ausfalltyp anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um einen anderen Ausfalltyp zu suchen und auszuwählen.
Priorität	Relative Priorität oder Wichtigkeit des Ausfalldatensatzes. **1 – Kritisch** Ausfalldatensatz mit dringender Zeitrelevanz, der sofortige Aufmerksamkeit erfordert.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	2 – hoch Ausfalldatensatz mit hoher Zeitkritikalität, wenn auch nicht so dringend wie ein Ausfall mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Ausfalldatensatz mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Ausfalldatensatz mit geringer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **5 – Planung** Ausfalldatensatz, der zu Planungszwecken erstellt wurde.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Ausfalldatensatz. Sofern nicht anders angegeben, weist der Ausfallmanager oder Service Desk-Mitarbeiter dem Ausfalldatensatz manuell den entsprechenden Status zu, je nachdem, wo er sich derzeit im Verarbeitungszyklus befindet. **Öffnen** Ausfalldatensatz, der neu ist und derzeit keiner Person zur Bearbeitung zugewiesen ist. **In Bearbeitung** Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. **Angehalten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird. Es kann keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Wartezeit aufheben. **Auf Informationen warten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. **Gelöst** Ausfallproblem, das gelöst wurde, aber Sie haben es nicht offiziell geschlossen. **Abgeschlossen – fertig** Ausfalldatensatz, der abgeschlossen und geschlossen ist. **Abgebrochen**

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

Feld	Beschreibung
	Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.

[End]

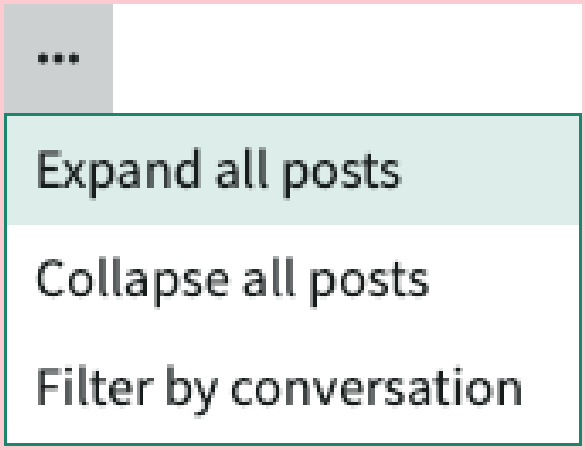
[store-future: BEGIN review]

Detailfelder des Ausfallformulars

Mit dem Fallout-Detailformular können Sie einen Auftragsausfallout-Datensatz überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix „FO“.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ausfallaufgabe.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext nur für interne Zwecke. Der Kunde kann dieses Detail nicht sehen.
Zuweisungsgruppe	Name der zugewiesenen Gruppe, die für die Reaktion auf den Ausfalldatensatz verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Name der zugewiesenen Person, die für die Umsetzung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist. **Hinweis:** Der von Ihnen ausgewählte Anwender muss über die Rolle „Fallout-Agent“ [sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent] verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisen von Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen für Auftragsmanagement.
Aktivität	Auflistung der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen in den Feldwerten, die für den Ausfalldatensatz stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Ausfalldatensatz. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragsmerkmalwerte“

Mit dem Formular „Auftragsmerkmalswerte“ können Sie Auftragsmerkmale für einen Serviceauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Servicespezifikation, die dem Serviceauftragsmerkmal zugeordnet ist. Um Spezifikationsdetails anzuzeigen, klicken Sie auf die Servicespezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für eine Serviceauftrags-Position.
Merkmal	Ausgewähltes Merkmal, z. B. Datenpaket, für die Serviceauftrags-Position. Klicken Sie auf das Merkmal, um die Merkmalsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Details umfassen den Merkmalsnamen, die Beschreibung und den Eingabetyp.

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

Feld	Beschreibung
Merkmalswert	Wert, den Sie für die Merkmalsoption ausgewählt haben. Beispiel: Unbegrenzt für die Option Datenpaket unbegrenzt. Klicken Sie auf den Merkmalswert, um Details zum Merkmalswert anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte umfassen Folgendes: • Name der zugehörigen Spezifikation • Merkmalsname • Ausgewählter Merkmalswert • Zugeordnete Merkmalsoption • Zugehöriger Serviceauftrags-Positionselement
Merkmalsoption	Name der Merkmalsoption. Beispiel: Unbegrenzt für die Option Datenpaket unbegrenzt. Klicken Sie auf die Merkmalsoption, um die Details der Merkmalsoption anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte enthalten den Namen der Merkmalsoption und die zugehörigen Merkmale.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Kundenauftragspositionen“

Im Formular „Auftragspositionen“ können Sie die erfassten Kundenauftragspositionen auswählen, überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“: Einzelposten-Detailfelder

Im Abschnitt „Einzelposten“ des Formulars „Auftragspositionen“ können Sie allgemeine Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer für den Kundenauftrag. Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD.

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

Feld	Beschreibung
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Version	Aktuelle Version der Kundenauftragsposition. Gibt an, wie oft Sie die Kundenauftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet haben. Eine neue Auftragsposition ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird für jede laufende Überarbeitung automatisch erhöht.
Auftragskategorie	Kategorie, die den Typ der Auftragsposition angibt. **Produkt** Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung für den Service eines Produkts oder die Installation eines Service. **Hinweis:** Wie ein erfasster Serviceauftrag haben Kundenaufträge eine ID mit dem Präfix **REIHENFOLGE(nnn)** . Die **Auftragskategorie** Mit dem Feld können Sie den Typ des Auftrags identifizieren.
Status	Indikator für den aktuellen Verarbeitungsstatus für diese Kundenbestellposition. Um eine Liste der Statusauswahlen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol ( ). **Hinweis:** Informationen zum Anzeigen einer umfassenden Liste der status der Kundenauftragspositionen mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter status des Formulars „Auftragsposition“.
Modell	Vom Kunden erworbenes Produktangebot. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.
Menge	Bestellmenge des Einzelpostens.

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

Feld	Beschreibung
PONR	Option, die angibt, ob diese Auftragsposition den Zeitpunkt der Nichtrückgabe überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses nicht überarbeiten oder stornieren. ◦ Sie können nicht klicken **Auftrag Überarbeiten** Oder **Auftrag Stornieren** Um zu versuchen, die Auftragsposition zu ändern oder eine Stornierung anzufordern. ◦ Wenn eine der Auftragspositionen als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag auch als PONR festgelegt. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die zugehörigen Einzelposten auch als PONR festgelegt. Wenn eine der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten in demselben Auftrag nicht überarbeiten. • Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Auftragsposition weiterhin überarbeiten oder eine Stornierung anfordern. Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Überarbeitungsvorgang	Gibt den Typ des Überarbeitungsvorgangs an, falls vorhanden, der in der aktuellen Version der Kundenauftragsposition stattfindet: **Keine** Für die Kundenauftragsposition findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standard für neue Kundenaufträge. **Aktualisieren** Für die Kundenauftragsposition wurde eine Merkmal-, Kontakt- oder Preisüberarbeitung übermittelt. **Abbrechen** Die Kundenauftragsposition wird storniert oder wird gerade storniert.

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

Feld	Beschreibung
Auftragspositionsaktion	Gibt den Typ der Aktion an, die in der Auftragsposition ausgeführt wird. **Anhalten** Für die Kundenauftragsposition wird die Sperrung vorgenommen. **Fortfahren** Für die Kundenauftragsposition findet die Fortsetzung der Services statt. **Keine Änderung** Für die Kundenauftragsposition findet keine Änderung statt.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des erworbenen Produktangebots.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“: Preisdetailfelder

Im Formular „Auftragspositionen“ – Abschnitt „Preisdetails“ können Sie die Preisdetails für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gesamte monatliche wiederkehrende Gebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtkosten für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Vertrag	ID für den Servicevertrag, falls vorhanden, der dem Kundenauftrag zugeordnet ist.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Auftragsposition.

[End]

[store-future: BEGIN review]

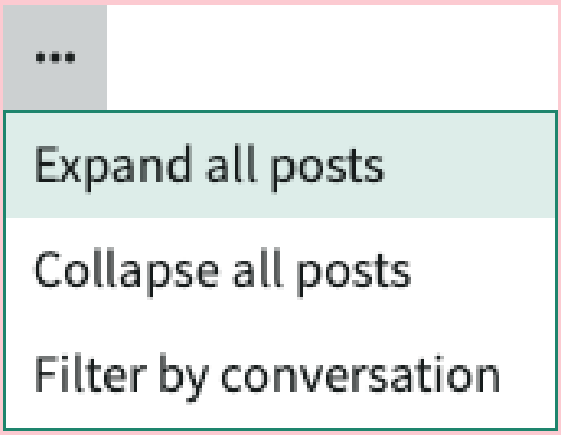
Formular „Auftragspositionen“: Andere Detailfelder

Im Formular „Auftragspositionen“ – Abschnitt „weitere Details“ können Sie die zusätzlichen Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

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

Feld	Beschreibung
Lieferadresse	Abschnitt „Versandadresse für Einzelposten“.
Straße	Straße und Hausnummer des Ziels.
Stadt	Name der Zielstadt.
Status	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Provinz.
Postleitzahl	Postleitzahl des Ziels (USA) oder der kanadischen Postleitzahl.
Notizen	Zusätzlicher Kommentarblock.
Zusätzliche Anmerkungen	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für die Auftragsposition.
Arbeitsnotizen	Freiform-interner Arbeitsauftragstext für die Auftragsposition.
Verfassen	Textblock für Kommentar oder private Arbeitsnotiz.
Kommentare/Arbeitsnotizen (privat)	Freiformkommentar oder privater Arbeitsnotiztext: • Klicken Sie auf das Kommentarsymbol ( ), um den Kommentartext für die Auftragsposition einzugeben, damit jeder, einschließlich des Kunden, sehen kann. Geben Sie den Kommentartext ein, und klicken Sie dann auf **Kommentare Veröffentlichen** . • Klicken Sie auf das Symbol „Arbeitsnotizen (privat)“ ( ), um den Arbeitsnotiztext nur für interne Zwecke einzugeben, damit der Kunde ihn nicht sehen kann. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Auflistung der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an Feldwerten, die für den Auftrag und die Auftragsposition stattgefunden haben. Diese Aktivität enthält die Nachrichten, die die

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

Feld	Beschreibung
	Genehmigung des Auftrags für die Verarbeitung und Erfüllung angeben. Um nach Aktivitätenstrom zu erweitern, einzuklappen oder zu filtern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Auftragsposition. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“: Formularfelder „Produktspezifikation“

Im Formular „Bestellpositionen“ – Abschnitt „Produktspezifikation“ können Sie die Produktspezifikationsdetails für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Produktspezifikationsnummer.
Name	Name der Produktspezifikation.
Typ	Typ der Spezifikation. **Waren** Spezifikation für die Waren, die Sie verkaufen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Service Spezifikation für einen Service, den Sie Ihrem Kunden bereitstellen. **Netzwerk** Produktspezifikation für ein Netzwerk.
Startdatum	Effektives Startdatum der Produktspezifikation.
Enddatum	Effektives Ablaufdatum der Produktspezifikation.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Produktspezifikation.
Status	Status der Produktspezifikation. **Veröffentlicht** Gibt eine veröffentlichte Produktspezifikation zur Verwendung in einem Produktangebot an.
Produktcode	Produktcode für die Spezifikation.
Produktlinie	Produktlinie für die Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Produktspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Produktspezifikation eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation ist. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation bzw. Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, die jeweils eigene Merkmale aufweisen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes Produkt.
Installation erforderlich	Option, die angibt, ob das zugehörige Produkt eine Installation am Kundenstandort erfordert.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Produktspezifikation die Eingabe der Standortdetails in einen Kundenauftrag zur Erfüllung und Installation erfordert.

Automatische Übersetzung

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“ (Serviceaufträge)

Im Formular „Auftragspositionen“ – Abschnitt „Einzelposten-Details“ können Sie die allgemeinen Details für eine Serviceauftrags-Position überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftrags-Positionsnummer.
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer. Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Version	Aktuelle Version der Serviceauftrags-Position. Die Versionsnummer gibt an, wie oft Sie die Serviceauftrags-Position während des Erfüllungsprozesses überarbeitet haben. Eine neue Auftragsposition ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird für jede laufende Überarbeitung automatisch erhöht.
Auftragskategorie	Kategorie, die den Typ des Auftrags angibt. **Produkt** Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung für den Service eines Produkts oder die Installation eines Service. **Hinweis:** Wie ein Kundenauftrag haben Serviceaufträge eine ID mit dem Präfix **REIHENFOLGE(nnn)** . Die **Auftragskategorie** Mit dem Feld können Sie die Art des Auftrags einfach identifizieren.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Status	Sofern nicht anders angegeben, weist der Serviceauftrags-Manager der Serviceauftrags-Position manuell den entsprechenden Status zu, je nachdem, wo sie sich in Ihrem Verarbeitungs- und Erfüllungszyklus befindet. Um eine Liste der Statusauswahlen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol ( ). **Hinweis:** Eine umfassende Liste der status von Serviceauftrags-Positionselementen mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter serviceauftragsstatus .
Modell	Modellnummer des Produkts, das Serviceleistungen erfordert. Jede Service- und Ressourcenspezifikation ist einem Service- und Ressourcenmodell zugeordnet, um Bestandsdatensätze für den Kunden und den Auftrag zu erstellen.
Menge	Menge der Serviceauftrags-Position.
PONR	Option, die angibt, ob dieser Auftrag den Punkt „keine Rückgabe“ überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie den Auftrag nicht überarbeiten oder stornieren, während der Erfüllungsprozess läuft. ○ Sie können nicht klicken **Auftrag Überarbeiten** Oder **Auftrag Stornieren** Um zu versuchen, die Auftragsposition zu ändern oder eine Stornierung anzufordern. ○ Wenn eine Auftragsposition als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag auch als PONR festgelegt. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die zugehörigen Einzelposten auch als PONR festgelegt. Wenn eine der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten in demselben Auftrag nicht überarbeiten. • Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Bestellung weiterhin überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

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

Feld	Beschreibung
	Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Überarbeitungsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, falls vorhanden, der in der aktuellen Version des Serviceauftrags stattfindet: **Keine** Für den Serviceauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standard für neue Aufträge. **Aktualisieren** Für den Serviceauftrag wurde eine Überarbeitung des Kontakts, Merkmals oder Preises übermittelt. **Abbrechen** Der Serviceauftrag wird storniert oder wird gerade storniert.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des erworbenen Produktangebots.
Lieferadresse	**Abschnitt „Versandadresse für Einzelposten“**
Straße	Straße und Hausnummer des Ziels.
Stadt	Name der Zielstadt.
Status	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Provinz.
Postleitzahl	Postleitzahl des Ziels (USA) oder der kanadischen Postleitzahl.
Notizen	**Zusätzlicher Kommentarblock**
Weitere Kommentare	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für die Serviceauftrags-Position.
Arbeitsnotizen	Freiform-interner Arbeitsauftragstext für die Serviceauftrags-Position.

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

Feld	Beschreibung
Verfassen	Textblock für Kommentar/private Arbeitsnotiz.
Kommentare/Arbeitsnotizen (privat)	Freiformkommentar oder privater Arbeitsnotiztext: • Klicken Sie auf das Kommentarsymbol ( ), um den Kommentartext für die Serviceauftrags-Position einzugeben, damit jeder, einschließlich des Kunden, sehen kann. Geben Sie den Kommentartext ein, und klicken Sie dann auf **Kommentare Veröffentlichen** . • Klicken Sie auf das Symbol „Arbeitsnotizen (privat)“ ( ), um den Arbeitsnotiztext nur für interne Zwecke einzugeben, damit der Kunde ihn nicht sehen kann. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Auflistung der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an Feldwerten, die für den Auftrag und die Auftragsposition stattgefunden haben. Diese Aktivität enthält Nachrichten, die die Genehmigung des Auftrags für die Verarbeitung und Erfüllung anzeigen. Um nach Aktivitätenstrom zu erweitern, einzuklappen oder zu filtern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Anhänge	Dateianhänge für die Serviceauftrags-Position. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Bestellaufgabe“

Im Formular „Bestellaufgabe“ können Sie die Erfüllungsaufgaben überprüfen und aktualisieren, die dem ausgewählten Auftrag zugeordnet sind.

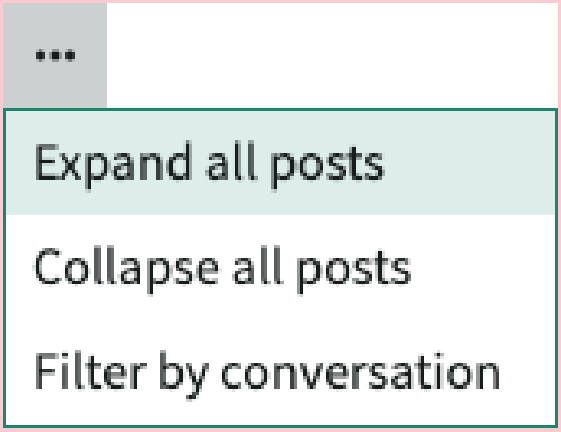
Feld	Beschreibung
Details	Abschnitt mit Auftragsaufgabendetails.
Anzahl	Vom System zugewiesene ID für die Aufgabe, beginnend mit dem Präfix „AUFGABE“.
Account	Name des Kundenaccounts. **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Bestellaufgabe.
Status	Aktueller Status der Auftragsaufgabe. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil (▼) Symbol: **Öffnen**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist offen, und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wird noch ausgeführt oder wird ausgeführt. **Abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist abgeschlossen. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf festgelegt **Abgeschlossen** . **Abgebrochen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.
Arbeitsnotizen	Freiform-interner Arbeitsauftragstext für die Auftragsaufgabe.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext ist nur für interne Zwecke vorgesehen, und der Kunde kann ihn nicht sehen. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die für die ausgewählte Auftragsaufgabe stattgefunden haben. Enthält eine Nachricht, die angibt, dass der Auftrag zur Verarbeitung und Erfüllung genehmigt wurde.So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status.

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Auftragsaufgabe. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produkt- und Domänenbestellungsformulare

Mit den Domänenauftragsformularen können Sie die Domänenproduktaufträge, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge für einen ausgewählten Kundenauftrag überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Produktbestellung“

Mit dem Formular „Produktbestellung“ können Sie die Domänenproduktaufträge überprüfen und ändern, die einem ausgewählten Kundenauftrag zugeordnet sind.

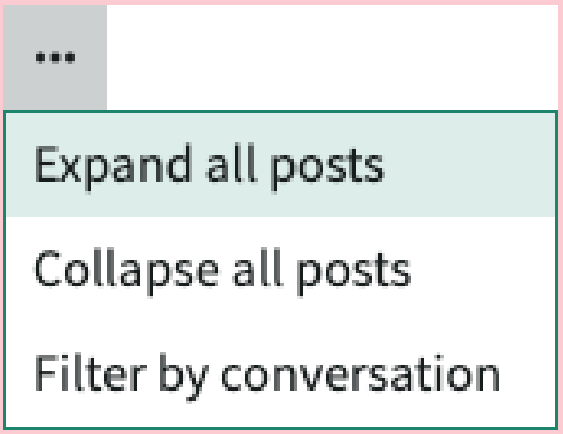
Feld	Beschreibung
Produktbestellung	Detailabschnitt für Produktbestellung.
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Produktauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol ( ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Produktbestellung.
Status	Aktueller Status für den Serviceauftrag. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol ( ):
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Produktauftrag für den Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordnete Produktbestellung, falls vorhanden, für diese Produktbestellung.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für die Produktbestellung.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Produktbestellung.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.

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

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext ist nur für interne Zwecke vorgesehen, und der Kunde kann ihn nicht sehen. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Aktivitätenstromabschnitt zum Anzeigen, dass alle Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an Feldwerten für die Produktbestellung stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Produktbestellung. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Serviceauftrags-Formulars

Mit dem Formular „Serviceauftrag“ können Sie Domänenserviceaufträge überprüfen und ändern, die einem ausgewählten Kundenauftrag zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

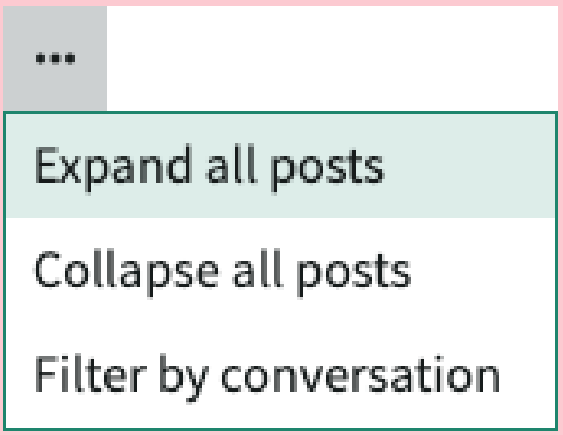
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
Serviceauftrag	Abschnitt „Serviceauftragsdetails“.
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts. **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol ( ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Status	Aktueller Status für den Serviceauftrag. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol ( ): **Entwurf** Produkt, Service oder Ressource, denen neue Aufgaben zugewiesen wurden oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenreihenfolge oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird.

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

Feld	Beschreibung
	Abgeschlossen Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die abgeschlossen ist. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt. **Abgebrochen** Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Serviceauftrag für den Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Serviceauftrag, falls vorhanden, für diesen Serviceauftrag.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Serviceauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für den Serviceauftrag.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext ist nur für interne Zwecke vorgesehen, und der Kunde kann ihn nicht sehen. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die bisher für den Serviceauftrag durchgeführt wurden. Diese Liste enthält die Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen

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

Feld	Beschreibung
	an den Feldwerten, die für den Serviceauftrag stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Serviceauftrag. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Ressourcenreihenfolge“

Mit dem Formular „Ressourcenauftrag“ können Sie Domänenressourcenaufträge überprüfen und ändern, die einem ausgewählten Kundenauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Ressourcenreihenfolge	Detailabschnitt für Ressourcenreihenfolge.
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Ressourcenauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts.

Automatische Übersetzung

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

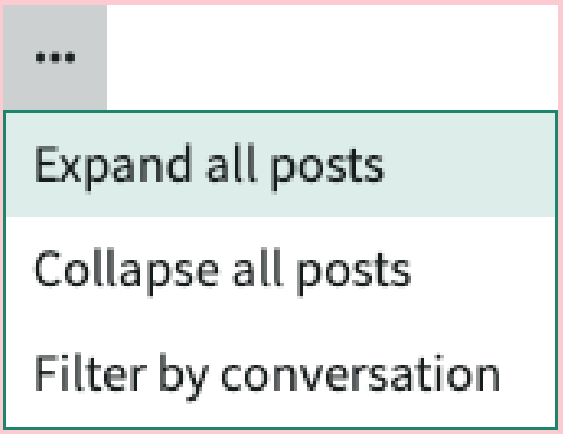
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol ( ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ressourcenreihenfolge.
Status	Aktueller Status für die Ressourcenreihenfolge. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol ( ): **Entwurf** Produkt, Service oder Ressource, denen neue Aufgaben zugewiesen wurden oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenreihenfolge oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. **Abgeschlossen** Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die abgeschlossen ist. Dies ist ein vom System zugewiesener Status.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt. **Abgebrochen** Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der die Ressourcenreihenfolge für den Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordnete Ressourcenreihenfolge, falls vorhanden, für diese Ressourcenreihenfolge.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für die Ressourcenreihenfolge.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Ressourcenreihenfolge.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext ist nur für interne Zwecke vorgesehen, und der Kunde kann ihn nicht sehen. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für die Ressourcenreihenfolge stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Ressourcenreihenfolge. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produktkatalogformulare

Mit den Produktkatalogformularen können Sie Produktangebote erstellen und veröffentlichen, damit Ihre Kunden die benötigten Produkte oder Services bestellen können.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formularfelder für Merkmale

Mit dem Formular „Merkmale“ können Sie Merkmale und Merkmalsoptionen erstellen.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Merkmals.
Beschreibung	Beschreibung des Merkmals.
Inputtyp	Typ der Eingabe für dieses Merkmal. **Adresse** Eingabe zur Angabe einer Adresse. **Anhang**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Eingabe für den Anhang eines externen Dokuments. **Checkbox** Option, die Sie aktivieren oder deaktivieren. **Auswahl** Optionen, die Sie für das Merkmal auswählen. Wenn Sie auswählen **Auswahl** , Sie können Optionen für das Merkmal in der zugehörigen Liste Merkmalsoptionen definieren. **Hinweis:** Die SD-WAN-Angebotsmerkmale und -Merkmale sind nicht Teil des Basissystems. Definieren Sie eigene Merkmale und Optionen für das SD-WAN-Angebot entsprechend Ihren Anforderungen. **Datum** Eingabe für die Eingabe eines Datums. **Datum/Zeit** Eingabe für die Eingabe eines Datums und einer Uhrzeit. **Dauer** Eingabe für die Eingabe einer Zeitdauer. **E-Mail** Eingabe für die Angabe einer E-Mail-Adresse. **Bezeichnung** Eingabe für die Auswahl, die die Erzeugung einer Bezeichnung ermöglicht. **Einzeiliger Text** Eingabe für die Freiformeingabe einer einzelnen Textzeile. **Ja/Nein** Eingabe, die die Auswahl einer Ja/Nein-Antwort erfordert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Aufschlüsselungsregelfelder

Mit dem Formular „Aufschlüsselungsregeln“ können Sie eine Aufschlüsselungsregel erstellen, die die Servicespezifikation ausschließt, wenn ein Kunde keine bestimmte Option auswählt.

Feld	Beschreibung
Merkmal	Produktmerkmal, das der Kunde nicht bestellt, das die Ausschlussregel auslöst. Sie können ein Merkmal auswählen, das dem Produkt zugeordnet ist, um diesen Ausschluss auszulösen. Wenn Sie beispielsweise ein Weiterleitungsmerkmal für ein SD-WAN-Produkt auswählen, wird die Ausschlussregel ausgelöst, wenn der Kunde kein Weiterleitungsmerkmal bestellt.
Merkmalsoption	Produktmerkmalsoption, die der Kunde nicht bestellt und die Ausschlussregel auslöst. • Wählen Sie die Option aus, die dem Produkt zugeordnet ist. • Wenn Sie eine Option auswählen, wird die Ausschlussregel noch granularer, als wenn Sie nur ein Merkmal ausgewählt hätten. Beispiel: Wenn Sie eine bestimmte auswählen **Weiterleitung** Merkmalsoption für ein SD-WAN-Produkt: Die Ausschlussregel wird nur ausgelöst, wenn der Kunde diese Option nicht bestellt. Wenn eine andere Weiterleitungsoption ausgewählt wird, wird die Ausschlussregel nicht ausgelöst.
Quellspezifikation	Quellspezifikation, die Sie der Zielspezifikation im ausgewählten Spezifikationsbeziehungsdatensatz zuordnen.
Zielspezifikation	Zielspezifikation, der Sie die Quellspezifikation im ausgewählten Spezifikationsbeziehungsdatensatz zuordnen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Produktangebote“

Sie können das Formular „Produktangebote“ verwenden, um Produktangebote in einem Produktkatalog zu erstellen und zu veröffentlichen.

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

Feld	Beschreibung
Anzahl	ID des Produktangebots.
Name	Name des Produktangebots.
Version	Versionsnummer, die dem Produktangebot zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen des Produktangebots erstellen, wird die nächste inkrementelle Zahl in diesem Feld angezeigt, nachdem Sie auf geklickt haben **Neue Version Erstellen** . Beispiel: 4 wird in diesem Feld angezeigt, wenn 3 die vorherige Versionsnummer war
Anzeigename	Angezeigter Name, der für das Produktangebot in angezeigt wird ServiceNow AI Platform Wenn diese Version des Produktangebots in Kraft ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion des Produktangebots (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name des Produktangebots ist, in das Feld eingeben. • Wenn Sie Versionen des Produktangebots erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Produktangebotsnamens und seiner aktuellen Versionsnummer angezeigt, kann jedoch überschrieben werden. Beispiel: SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ○ SD-WAN-Edge-Gerät ist der Name des Produktangebots. ○ Version 2 ist die aktuelle Version des Produktangebots.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktangebot zugeordnet werden soll. **Hinweis:** Nur veröffentlichte Spezifikationen werden angezeigt.
Vertragsbedingungen	Laufzeit des Vertrags
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatliche wiederkehrende Gebühren für den Vertrag, falls vorhanden.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Nicht wiederkehrende Gebühren	Alle einmaligen Gebühren für den Vertrag, falls vorhanden.
Beschreibung	Beschreibung des Produktangebots.
Angebotskatalog	Angebotskatalog, dem das Produktangebot hinzugefügt werden soll. Nachdem Sie das Produktangebot einem Kundenvertrag zugeordnet haben, wird der Angebotskatalog in der Kundeninstanz veröffentlicht. Sie wird als Kategorie im Servicekatalog im Selfserviceportal des Kunden angezeigt.
Verteilungskanal	Verteilungskanal für das Produktangebot.
Startdatum	Datum, ab dem das Produktangebot gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem das Produktangebot gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Beschreibung	Beschreibung des Produktangebots.
Anfangsversion	Name des Produktangebots zum Zeitpunkt der Erstellung der ursprünglichen Version. Sie können dieses Feld nicht ändern.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version des Produktangebots. Zum Beispiel: • Wenn Sie die Anfangsversion des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. • Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem geringfügig anderen Namen erstellen, wird hier der Name des Produktangebots bei der ersten Erstellung angezeigt. • Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name des Produktangebots wie in Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Produktspezifikationen“

Mit dem Formular „Produktspezifikationen“ können Sie eine Produktspezifikation erstellen und veröffentlichen, um alle Produktoptionen zu definieren, die für gelten Produkt.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Produktspezifikation.
Name	Name der Produktspezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in ServiceNow AI Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. • Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispiel: SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ○ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ○ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Produktspezifikation gehört.
Typ	Typ der Produktspezifikation.

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

Feld	Beschreibung
	Waren Produktspezifikation für die Art der Waren, die Sie verkaufen. **Service** Produktspezifikation eines Service, den Sie an Ihre Kunden verkaufen oder für sie bereitstellen. **Netzwerk** Produktspezifikation eines Netzwerks.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung der Produktspezifikation.
Status	Status der Produktspezifikation. **Entwurf** Nicht veröffentlichter Entwurf einer Produktspezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Produktspezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Produktspezifikation, die stillgelegt ist und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Die Produktspezifikation wird im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet.
Code	Produktcode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Produktlinie der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Produktspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Produktspezifikation eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation ist. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation bzw. Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, die jeweils eigene Merkmale aufweisen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes Produkt.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand das Produkt vor Ort installieren muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Produktspezifikation zur Erfüllung und Installation eines Kundenauftrags die Eingabe von Standortdetails erfordert.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: • Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. • Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt. • Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation von Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Formularfelder für Ressourcenspezifikationen

Sie können das Formular „Ressourcenspezifikationen“ verwenden, um eine Ressourcenspezifikation zu erstellen und zu veröffentlichen, um alle Ressourcenoptionen zu definieren, die für ein Telekommunikationsprodukt gelten.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Ressourcenspezifikation.
Name	Name der Ressourcenspezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in ServiceNow AI Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. • Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispiel: SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ○ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ○ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Ressourcenspezifikation gehört.
Typ	Typ der Ressourcenspezifikation: **Physisch**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Physisches Element, z. B. ein Router oder ein Mobilteil. **Logisch** Logisches Element, z. B. eine IP-Adresse.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung für die Ressourcenspezifikation.
Status	Status der Ressourcenspezifikation. **Entwurf** Unveröffentlichter Entwurf der Ressourcenspezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Ressourcenspezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Ressourcenspezifikation, die stillgelegt wurde und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Ressourcenspezifikation, die nicht mehr im Bestell- oder Erfüllungsprozess verwendet wird.
Produktmodell	Produktmodell der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Ressourcenspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Ressourcenspezifikation ein übergeordnetes Element ist, das mehrere untergeordnete Spezifikationen enthält.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand das Produkt vor Ort installieren muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Ressourcenspezifikation Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: • Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. • Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt. • Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation von Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Servicespezifikationen“

Mit dem Formular „Servicespezifikationen“ können Sie eine Servicespezifikation erstellen und veröffentlichen, um alle Serviceoptionen zu definieren, die für ein Telekommunikationsprodukt gelten.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Servicespezifikation.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicespezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in ServiceNow AI Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. • Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispiel: SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ○ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ○ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Servicespezifikation gehört. • Wenn die ausgewählte Kategorie, die zu 5G-Services gehört, keine übereinstimmende Schichtvorlage hat, sucht das System nach vorhandenen Vorlagen. • Wenn der ausgewählten Kategorie mehrere Vorlagen zugeordnet sind, wählt das System die zuletzt veröffentlichte Vorlage für die Spezifikation aus.
Typ	Typ der Servicespezifikation. **Auf Kunde ausgerichtet**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Kunden können ein Ticket oder einen Fall für den Service erstellen. **Auf Ressource ausgerichtet** Services sind erforderlich, damit eine Ressource ordnungsgemäß funktioniert. **Nicht zutreffend** Die Servicespezifikation bezieht sich nicht auf den Kunden oder die Ressource.
Untertyp	Untertyp der Spezifikation. Wählen Sie „Segment“, um 5G-Netzwerkservicespezifikationen zu definieren. **Hinweis:** • Wenn Sie den Untertyp „zu segmentieren“ auswählen, werden die Vorlagen automatisch basierend auf der Zuordnung von Vorlagen zu den Spezifikationskategorien der Servicespezifikationen in der Entscheidungstabelle ausgewählt. • Wenn Sie den Untertyp „keine“ auswählen, können Sie manuell eine Vorlage auswählen.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Vorlage	Vorlagen, die Sie für die 5G-Services definiert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine Vorlage ändern, werden alle Spezifikationsmerkmale gelöscht, die als „wahr“ markiert sind und der alten Vorlage zugeordnet sind, und die Spezifikationsmerkmale werden gemäß der von Ihnen ausgewählten neuen Vorlage neu zugeordnet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung für die Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Entwurf** Unveröffentlichter Entwurf der Servicespezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Servicespezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Servicespezifikation, die außer Kraft gesetzt wurde und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert** Die Servicespezifikation wird im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet.
Code	Servicecode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Serviceposition der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Servicespezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Servicespezifikation eine übergeordnete Spezifikation ist, die aus mehreren untergeordneten Spezifikationen besteht.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand den Service vor Ort installieren muss.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Servicespezifikation Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: • Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. • Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt. • Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation von Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder der zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“

Mit dem Formular „Spezifikationsbeziehungen“ können Sie Spezifikationsbeziehungen und optionale Aufschlüsselungsregeln erstellen.

Formular „Spezifikationsbeziehung“

Feld	Beschreibung
Quelle S Spezifikation	Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, aus der Sie die Beziehung erstellen. Beispielsweise könnte die Quellspezifikation eine Produktspezifikation für ein SD-WAN sein.
Ziel t Typ	Typ der Spezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung.
Ziel S Spezifikation	Spezifikation, zu der Sie die Beziehung erstellen. Die Zielspezifikation kann beispielsweise eine Servicespezifikation für ein SD-WAN sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Spezifikationsbeziehung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die von Ihnen ausgewählte Zielprodukt-, Service- oder Ressourcenspezifikation kann sich in einem beliebigen Status befinden, einschließlich des Status „Entwurf“. Die ausgewählte Spezifikation muss nicht veröffentlicht werden, bevor sie in diesem Feld ausgewählt wird.
Obligatorisch	Option, die angibt, ob die Beziehung zwischen der ausgewählten Quelle und den Zielspezifikationen obligatorisch ist und immer vorhanden sein sollte, wenn ein Kunde das Produkt bestellt. • Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Zielspezifikation immer in der Quellspezifikation enthalten. Während des Bestellvorgangs müssen Sie die Merkmale und Merkmalswerte für die Zielspezifikation auswählen. Wenn Sie beispielsweise ein SD-WAN-Servicepaket definieren, legen Sie fest, dass die Zielspezifikationen SD-WAN-Edge-Gerät und SD-WAN-Controller obligatorisch sind. • Wenn diese Option deaktiviert ist, handelt es sich um eine optionale Zielspezifikation, die nur im Produkt enthalten ist, wenn der Kunde sie während des Bestellvorgangs ausgewählt hat. Wenn Sie beispielsweise festlegen, dass die SD-WAN-Sicherheitsspezifikation optional ist, wird sie nur dann in ein bestelltes SD-WAN-Servicepaket aufgenommen, wenn der Kunde sie während des Bestellvorgangs ausgewählt hat.
Beziehung t Typ	Typ der Beziehung, der angibt, wie ein Auftrag, der die Quellspezifikation enthält, zur Erfüllung aufgelöst wird, nachdem Sie ihn erhalten und genehmigt haben. **Bestehend aus** Quellspezifikation, die aus der ausgewählten Zielspezifikation besteht. Ein Auftrag, der die Quellspezifikation und die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Spezifikationsbeziehung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Merkmale enthält, wird in einem einzigen Serviceauftrag zerlegt. **Realisiert als** Quellspezifikation, die als ausgewählte Zielspezifikation realisiert wird. **Gruppen** Quellspezifikationspakete als ausgewählte Zielspezifikation. Ein Auftrag, der die Quellspezifikation und Merkmale enthält, wird für jede der Zielspezifikationen, die aus dieser übergeordneten Produktspezifikation gebündelt sind, in eindeutige Auftragspositionen zerlegt. **Erfordert** Quellspezifikation, die die ausgewählte Zielspezifikation erfordert. Um die Bereitstellung der zugesagten Services innerhalb der Spezifikation zu ermöglichen, erfordert ein Auftrag, der die Quellspezifikation und Merkmale enthält, auch die Spezifikation der Zielressource.
Reihenfolge	
Minimum f Uantität	Erforderliche Mindestanzahl von Spezifikationen für einen Auftrag.
Standard f Uantität	Standardmenge, wenn keine ausgewählte Menge vorhanden ist.
Maximum f Uantität	Maximale Menge an Spezifikationen.
Menge c Merkmal	Merkmal der Quellspezifikation, das für die Mengenzuordnung verwendet wird. Das Mengenmerkmal wird nur für eine Spezifikationsbeziehung in einer Produktspezifikation unterstützt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Produktangebotsversionen“

Mit dem Formular „Produktangebot“ können Sie Versionsinformationen für ein ausgewähltes Produktangebot anzeigen, bevor Sie es stilllegen oder archivieren.

Produktangebotsversionen

Anzahl	Automatisch generierte ID für das Produktangebot.
Anzeigename	Angezeigter Name, der für das Produktangebot in angezeigt wird ServiceNow AI Platform Wenn diese Version des Produktangebots in Kraft ist.
Version	Versionsnummer, die dieser Produktangebotsversion zugewiesen ist.
Status	Status der Produktangebotsversion: **Entwurf** Unveröffentlichte Entwurfsversion des Produktangebots, die beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Produktangebotsversion, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Produktangebotsversion, die stillgelegt wurde und nicht mehr in einem Produktkatalog verwendet werden kann. **Archiviert** Produktangebotsversion, die in Verlaufstabellen zum späteren Löschen aus archiviert wird ServiceNow AI Platform.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Produktangebotsversion.
Erstellt von	ID des angemeldeten Anwenders, der die Produktangebotsversion erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Produktangebotsversion.
Aktualisiert von	ID des angemeldeten Anwenders, der die Produktangebotsversion zuletzt aktualisiert hat.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umstrukturierte Auftragsmanagement-Tabellen (San Diego Release und höher)

Die Tabellenarchitektur, die unterstützt Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung wurde neu strukturiert. Bestandskunden, die von früheren Releases auf aktualisiert haben San Diego Release muss zuerst ein Post-Upgrade-Skript ausführen, um die Auftragstabellen neu zu überordnen, und dann Spaltenheraufstufungen ausführen.

Bevor Sie verwenden Order Management for Telecommunications, Media, and Technology(2,0.0), müssen Sie nach dem Upgrade auf das Skript ausführen San Diego. Detaillierte Informationen zu diesem Skript finden Sie unter Auftragsmanagement für Telekommunikation, Medien und Technologie (2,0.0) Version: Reparenting-Skript nach dem Upgrade für San Diego-Release [KB1000941] artikel in Now Support Knowledge Base.

Hinweis:

Wenn Sie dieses Skript nicht ausführen, um Tabellen-Reparenting und die Heraufstufung von Spalten durchzuführen, funktionieren die Funktionen „Auftragsaufgliederung“ und „Auftragserfüllung“ nicht wie vorgesehen. In diesen Fällen wird nach der Genehmigung eines Auftrags die folgende Fehlermeldung angezeigt:

> Einige der OMT-Tabellen müssen repariert werden. Wenden Sie sich an den Systemadministrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Mithilfe von Now Support-Portal , Melden Sie einen neuen Fall mit dem technischen Support-Team, um Sie bei der Anwendung dieser Änderungen zu unterstützen.

[End]

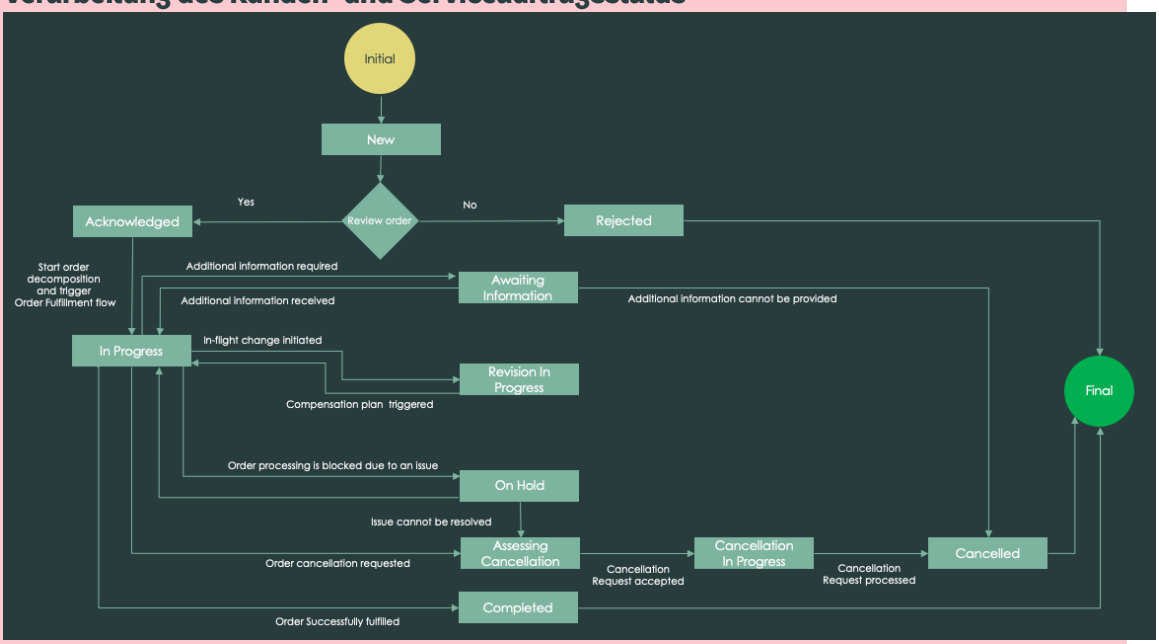
[store-future: BEGIN review]

serviceauftragsstatus

Verwenden Sie **Status** Felder in den Auftragsmanagement-Formularen, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag zu bestimmen und bestimmte Arten von Auftragsaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren eines externen Serviceauftrags.

Das folgende Flussdiagramm veranschaulicht, wie die Verarbeitung des Status von Kunden und Serviceaufträgen funktioniert.

Verarbeitung des Kunden- und Serviceauftragsstatus



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

status des Kundenauftragsformulars

Verwenden Sie **Status** Feld im Kundenauftragsformular, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag zu bestimmen, einschließlich aller zugehörigen Einzelposten. Sie können damit auch bestimmte Arten von Auftragsaktionen ausführen, z. B. das Stornieren eines Serviceauftrags. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an.

Status des Serviceauftrags	Beschreibung
Entwurf	Serviceauftrag, der sich noch in der Erfassungsphase befindet oder die manuelle Eingabe des Serviceauftrags nicht abgeschlossen ist. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz vollständige Serviceauftragsdetails vom TMF641. **Hinweis:** Die API „Serviceauftrag öffnen“ ist ein ServiceNow Implementierung der Spezifikation „TMForum TMF641 – offene API für Servicebestellungen“. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceauftrag – API öffnen . In diesem Fall ist Entwurf ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Der Status Entwurf gilt auch für Domänenaufträge, die durch den Aufschlüsselungsprozess erstellt werden. Diese Aufträge warten auf zusätzliche Informationen oder auf ihre Reihe im Prozess „Auftragserfüllung initiieren“.
Neu	Erfassungsprozess für Serviceaufträge, der abgeschlossen ist und auf die Genehmigung des gesamten Auftrags durch den Serviceauftrags-Manager wartet. Nachdem die Erfassung der Serviceauftragsdaten abgeschlossen ist, wird sie automatisch in den Status „Neu“ versetzt.
Bestätigt	Serviceauftrag, den der Serviceauftrags-Manager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Serviceauftrag, den der Serviceauftrags-Manager zur Erfüllungsverarbeitung abgelehnt hat.
In Bearbeitung	Serviceauftrag, der genehmigt wurde und aktiv bearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kundenauftrags-Erfüllungsaufgaben.
Überarbeitung wird ausgeführt	Im Rahmen der Funktionen „Auftrags-Change“ während der Aktualisierung des Serviceauftrags wird er in diesen Status verschoben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status des Serviceauftrags	Beschreibung
Warten auf Informationen	Serviceauftrag, der in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Serviceauftrag, der angehalten wird. Bis zum Entfernen der Sperre kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung erfolgen.
Abbruch wird bewertet	Stornierungsanforderung, die für den Serviceauftrag übermittelt wurde. Wenn eine Stornierungsanforderung für den Serviceauftrag übermittelt wird, wird sie im Rahmen der Funktionen „Auftragsänderung während der Ausführung“ in diesen Status versetzt.
Abbruch wird ausgeführt	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird der Serviceauftrag in diesen Status versetzt.
Abgebrochen	Serviceauftrag, den der Serviceauftrags-Manager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Alle zugehörigen Serviceauftrags-Positionen sind abgeschlossen. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten erfassten Serviceauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Die **Status** Das Feld für den erfassten Serviceauftrag wird automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt. • Die **Status** Das Feld für jede einzelne erfasste Serviceauftrags-Position wird auf Abgeschlossen festgelegt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und deren Auswirkungen auf die status „Überarbeitung in Bearbeitung“, „Abbruch bewerten“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Abgebrochen“ finden Sie unter

- Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen
- Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung

status des Formulars „Auftragsposition“

Verwenden Sie **Status** Feld im Formular „Auftragsposition“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für eine einzelne Serviceauftrags-Position zu bestimmen. Sie können es auch verwenden, um bestimmte Arten von Auftragsaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren einer Position. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Serviceauftrags-Position	Beschreibung
Entwurf	Übergeordneter Serviceauftrag, der sich noch in der Datenerfassungsphase befindet oder die manuelle Eingabe des Auftrags nicht abgeschlossen ist. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz vollständige Serviceauftragsdetails vom TMF641. In diesem Fall ist Entwurf ein vom System zugewiesener Status.
Neu	Datenerfassungsprozess für den übergeordneten Serviceauftrag, der abgeschlossen ist, und die Serviceauftrags-Position wartet auf die Genehmigung der Erfüllung durch den Serviceauftrags-Manager. Nachdem die Erfassung des Serviceauftrags abgeschlossen ist, wird sie automatisch zu verschoben **Neu** status. **Hinweis:** Wenn Sie einen Serviceauftrag und seine Auftragspositionen manuell eingeben, können Sie basierend auf den veröffentlichten Verfahren Ihrer Organisation den Status Entwurf oder Neu zuweisen.
Bestätigt	Serviceauftrags-Positionselement, das der Serviceauftrags-Manager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Serviceauftrags-Positionselement, das der Serviceauftrags-Manager für die Erfüllungsverarbeitung abgelehnt hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
In Bearbeitung	Serviceauftrags-Positionselement, das noch verarbeitet wird, aber nicht zur Erfüllungsgenehmigung bereit ist.
Überarbeitung wird ausgeführt	Überarbeitung der Serviceauftrags-Positionselemente, die in Bearbeitung ist, aber nicht genehmigt wurde. Wenn Sie derzeit den übergeordneten Serviceauftrag oder diese Serviceauftrags-Position aktualisieren, wird der Status im Rahmen der Funktionen „Auftrags-Change“ in diesen Status verschoben.
Warten auf Informationen	Serviceauftrags-Position, die in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Serviceauftrags-Position, die angehalten wird. Bis zum Entfernen der Sperre kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung erfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status der Serviceauftrags-Position	Beschreibung
Abbruch wird bewertet	Stornierungsanforderung, die für die Serviceauftrags-Position übermittelt wurde. Wenn eine Stornierungsanforderung für die Serviceauftragsposition übermittelt wird, wird sie im Rahmen der Funktionen „Auftragsänderung während der Ausführung“ in diesen Status verschoben.
Abbruch wird ausgeführt	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird die Serviceauftrags-Position in diesen Status verschoben.
Abgebrochen	Serviceauftrags-Positionselement, den der Serviceauftrags-Manager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Serviceauftrags-Positionselement und alle zugehörigen und externen Serviceauftrags-Aufgaben, die abgeschlossen sind. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Funktionen „Change für Aufträge während der Ausführung“ und zu deren Auswirkungen auf die status „Überarbeitung in Bearbeitung“, „Abbruch in Bearbeitung“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Abgebrochen“ der Serviceauftragspositionen finden Sie unter

- Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen
- Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung

status des Auftragsaufgabenformulars

Verwenden Sie **Status** Feld im Formular „Auftragsaufgabe“, um den Verarbeitungsstatus für eine Auftragsaufgabe zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben.

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
Öffnen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist offen, und derzeit findet keine Verarbeitung statt.
In Bearbeitung	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wird noch ausgeführt oder wird ausgeführt.
Abgeschlossen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist abgeschlossen. Dies ist ein vom System zugewiesener Status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
	Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt.
Abgebrochen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ und Kundenauftragsformulare

Mit dem Arbeitsbereich „Serviceauftragsmanagement“ und den Kundenauftragsformularen können Sie erfasste Serviceaufträge auswählen, überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Arbeitsbereichsfelder für Serviceauftragsmanagement

Mit dem Formular „Service Order Management Workspace“ können Sie Serviceaufträge zur Überprüfung und Änderung auswählen.

Kachel	Beschreibung
Neue Aufträge	Anzahl der neuen Serviceaufträge, die überprüft werden müssen. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „neuer Auftrag“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den neuen Auftrag aus, den Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceauftragsdetails werden überprüft.
Offene Aufgaben	Anzahl der offenen Serviceauftragsaufgaben, die eine Überprüfung und Aktion erfordern. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „offene Aufgaben“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie die offene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben.
Nicht zugewiesene Aufgaben	Anzahl der nicht zugewiesenen Serviceauftragsaufgaben, die Zuweisung und Aktion erfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kachel	Beschreibung
	1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Nicht zugewiesene Aufgaben“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie die nicht zugewiesene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Serviceauftrags-Erfüllungsaufgaben.
Ausfälle öffnen	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste offene Ausfälle anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie einen Ausfalldatensatz.
Offene Serviceaufträge	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Serviceaufträge angibt, die in Bearbeitung sind oder storniert werden. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die aktuelle Serviceauftragsliste anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen möchten.
Trend Der Serviceauftrags-Erfüllung	Anzahl der Serviceaufträge, die in den letzten vier Monaten erfüllt wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Serviceauftragsaufgaben, die dem angemeldeten Anwender zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt: **Nummer** Eindeutige vom System zugewiesene Aufgabennummer, die mit dem Präfix TASK beginnt. **Priorität** Relative Priorität oder Wichtigkeit der aktiven Aufgabe. **1 – Kritisch** Aufgabe mit dringender Zeitrelevanz, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. **2 – hoch**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kachel	Beschreibung
	Aufgabe mit hoher Zeitkritikalität, wenn auch nicht so dringend wie eine Aufgabe mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Aufgabe mit geringer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **Kurzbeschreibung** Kurze Beschreibung der Aufgabe. **Status** Aktueller Status der Aufgabe. **Offen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist offen und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Aufgabe findet noch statt oder ist in der Erfüllungsphase. **Vollständig abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Abgebrochen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Kundenauftrag“ für Serviceaufträge

Im Abschnitt „Einzelposten“ des Formulars „Auftragspositionen“ können Sie die allgemeinen Details für eine Serviceauftrags-Position überprüfen und ändern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
ORDnnnnn	Eindeutige vom System zugewiesene Kunden- oder Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts. Klicken Sie auf den Account-Namen, um die Account-Details zu überprüfen: • Accountname • Accountnummer • Primärer Kontakt • Übergeordneter Account (falls vorhanden) • Registrierungscode • Kontrollkästchen „Kunde“ oder „Partner“, die angeben, ob der Account ein Kunde oder Geschäftspartner ist • Website • Telefon • Adresse
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts. Klicken Sie auf den Namen, um die folgenden Kontaktdetails zu überprüfen: • Vorname und Nachname • Accountname • Titel des Kontakts • Sprache • E-Mail-Adresse • Geschäftliche und Mobiltelefonnummer • Zeitzone • Benachrichtigungsindikator. Sie können diese Informationen verwenden, um Bestellbenachrichtigungen für den Kunden zu aktivieren oder zu deaktivieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bereich „Kundenauftragsdetails“: Detailfelder für Serviceaufträge

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ – Abschnitt „Serviceauftragsdetails“ können Sie die allgemeinen Details für einen Serviceauftrag überprüfen und ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer. **Hinweis:** Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD. Weitere Informationen zu Kundenbestellungen finden Sie unter • Erstellen, Genehmigen und Erfüllen von Kundenaufträgen (Produkt) • Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, überprüfen Sie ihn, überarbeiten Sie ihn, oder fordern Sie die Stornierung an
Account	Name des Kundenaccounts. **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag.
Auftragsdatum	Datum, an dem Sie den Serviceauftrag erhalten haben.
PONR	Option, die angibt, ob dieser Auftrag den Punkt „keine Rückgabe“ überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie den Auftrag nicht überarbeiten oder stornieren, während der Erfüllungsprozess läuft. ○ Sie können nicht klicken **Auftrag Überarbeiten** Oder **Auftrag Stornieren** Um zu versuchen, die Auftragsposition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zu ändern oder eine Stornierung anzufordern. ○ Wenn eine Auftragsposition als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag auch als PONR festgelegt. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die zugehörigen Einzelposten auch als PONR festgelegt. Wenn eine der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten in demselben Auftrag nicht überarbeiten. • Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Bestellung weiterhin überarbeiten oder eine Stornierung anfordern. Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Auftragskategorie	Kategorie, die den Typ des Auftrags angibt. **Produkt** Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung für den Service eines Produkts oder die Installation eines Service. **Hinweis:** Wie ein Kundenauftrag haben Serviceaufträge eine ID mit dem Präfix **REIHENFOLGE(nnn)** . Die **Auftragskategorie** Mit dem Feld können Sie die Art des Auftrags einfach identifizieren.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag, einschließlich aller zugehörigen Einzelposten.Um eine Liste der Statusauswahlen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol ( ). **Hinweis:** Eine umfassende Liste der serviceauftragsstatus mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter serviceauftragsstatus .
Erfüllungstyp	Typ der Erfüllungsaktion für den Serviceauftrag. **Liefern**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Liefern Sie bestellte Artikel an den Kunden, wenn der Auftrag erfüllt ist. **Qualifizieren** Überprüfen Sie die Durchführbarkeit der Bereitstellung der für den Serviceauftrag angeforderten Services. Ohne die Services für den Auftrag tatsächlich zu aktivieren oder bereitzustellen, werden die Prozesse normalerweise mit einem anderen Satz von Aufgaben verarbeitet. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, kann die Verarbeitung für die zugehörigen Service- oder Ressourcenauftragsaufgaben gestartet werden.
Version	Aktuelle Version des Serviceauftrags. Gibt an, wie oft der Serviceauftrag während des Erfüllungsprozesses überarbeitet wurde. Ein neuer Auftrag ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird für jede Überarbeitung während der Ausführung automatisch erhöht.
Überarbeitungsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, falls vorhanden, der in der aktuellen Version des Serviceauftrags stattfindet: **Keine** Für den Serviceauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standard für neue Aufträge. **Aktualisieren** Für den Serviceauftrag wurde eine Überarbeitung des Kontakts, Merkmals oder Preises übermittelt. **Abbrechen** Der Serviceauftrag wird storniert oder wird gerade storniert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bereich „Kundenauftragsdetails“: Andere Felder mit Serviceauftragsdetails

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ – Abschnitt „weitere Serviceauftragsdetails“ können Sie zusätzliche Details für einen Serviceauftrag überprüfen und ändern.

[End]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Serviceauftrags-bezogene Domänenauftragsformulare

Mit den Serviceauftrags-bezogenen Domänenauftragsformularen können Sie die Domänenserviceaufträge, Servicespezifikationen und Ressourcenaufträge für einen ausgewählten Serviceauftrag überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Felder für Domänenressourcenaufträge

Mit dem Formular „Domänenressourcenauftrag“ können Sie die Domänenressourcenaufträge überprüfen und ändern, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Ressourcenreihenfolge	Detailabschnitt für Ressourcenreihenfolge.
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Ressourcenauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts. **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ressourcenreihenfolge.

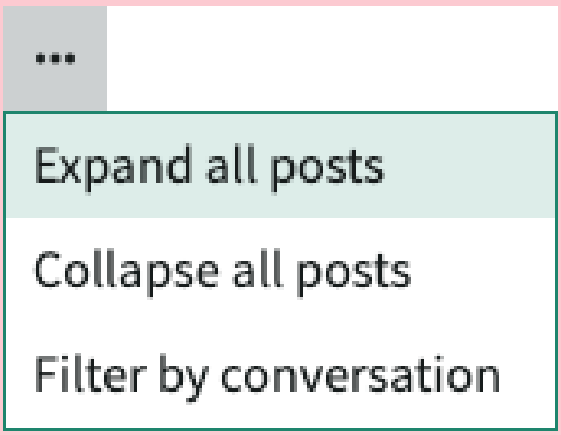
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Aktueller Status für die Ressourcenreihenfolge. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol (▼): **Entwurf** Produkt, Service oder Ressource, denen neue Aufgaben zugewiesen wurden oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenreihenfolge oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. **Abgeschlossen** Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die abgeschlossen ist. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt. **Abgebrochen** Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der die Ressourcenreihenfolge für den Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordnete Ressourcenreihenfolge, falls vorhanden, für diese Ressourcenreihenfolge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für die Ressourcenreihenfolge.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Ressourcenreihenfolge.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext ist nur für interne Zwecke vorgesehen, und der Kunde kann ihn nicht sehen. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für die Ressourcenreihenfolge stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Ressourcenreihenfolge. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[store-future: BEGIN review]

Felder für Domänenserviceauftrag

Mit dem Formular „Domänenserviceauftrag“ können Sie die Domänenserviceaufträge überprüfen und ändern, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauftrag	Abschnitt „Serviceauftragsdetails“.
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts. **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie wie folgt nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen, damit Sie ein Datum für die Datumseingabefelder auswählen können.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Status	Aktueller Status für den Serviceauftrag. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeil-Symbol (▼): **Entwurf** Produkt, Service oder Ressource, denen neue Aufgaben zugewiesen wurden oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenreihenfolge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. **Abgeschlossen** Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die abgeschlossen ist. Dies ist ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf „Abgeschlossen“ festgelegt. **Abgebrochen** Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Serviceauftrag für den Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Serviceauftrag, falls vorhanden, für diesen Serviceauftrag.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Serviceauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für den Serviceauftrag.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-privater Arbeitsnotiztext für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext ist nur für interne Zwecke vorgesehen, und der Kunde kann ihn nicht sehen. Geben Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf **Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)** .
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die bisher für den Serviceauftrag durchgeführt wurden. Diese Liste enthält die Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Serviceauftrag stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status. • Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Serviceauftrag. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder für Servicespezifikationen

Mit dem Formular „Servicespezifikation“ können Sie die Servicespezifikationen überprüfen und ändern, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Servicespezifikationsnummer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicespezifikation.
Typ	Typ der Spezifikation. **Waren** Spezifikation für die Waren, die Sie verkaufen. **Service** Spezifikation für einen Service, den Sie Ihrem Kunden bereitstellen. **Netzwerk** Produktspezifikation für ein Netzwerk.
Startdatum	Effektives Startdatum der Produktspezifikation.
Enddatum	Effektives Ablaufdatum der Produktspezifikation.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Veröffentlicht** Gibt eine veröffentlichte Servicespezifikation zur Verwendung in einem Produktangebot an
Produktcode	Produktcode für die Spezifikation.
Produktlinie	Produktlinie für die Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Servicespezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Produktspezifikation eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation ist. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation bzw. Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, die jeweils eigene Merkmale aufweisen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes Produkt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Installation erforderlich	Option, die angibt, ob das zugehörige Produkt eine Installation am Kundenstandort erfordert.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Servicespezifikation die Eingabe der Standortdetails in einen Serviceauftrag zur Erfüllung und Installation erfordert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Spezifikationsversionen“

Im Formular „Spezifikationsversionen“ können Sie Versionsinformationen für eine ausgewählte Spezifikation anzeigen, bevor Sie sie stilllegen oder archivieren.

Spezifikationsversionen

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Produktspezifikationsversion.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in ServiceNow AI Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist.
Version	Versionsnummer, die dieser Spezifikationsversion zugewiesen ist.
Status	Status der Produktspezifikationsversion: **Entwurf** Unveröffentlichte Entwurfsversion der Produktspezifikation, die beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Produktspezifikationsversion, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Produktspezifikationsversion, die außer Kraft gesetzt wurde und nicht in einem Produktangebot oder zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezifikationsversionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Produktspezifikation, die nicht mehr im Bestell- oder Erfüllungsprozess verwendet wird.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Spezifikationsversion.
Erstellt von	ID des angemeldeten Anwenders, der die Spezifikationsversion erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Spezifikationsversion.
Aktualisiert von	ID des angemeldeten Anwenders, der die Spezifikationsversion zuletzt aktualisiert hat.

[End]

Kundenverträge und Berechtigungen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Lebenszyklus von Serviceverträgen und Formularen, die in verfügbar sind Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Kundenverträge und Berechtigungen finden Sie unter:

- Kundenverträge und Berechtigungen konfigurieren
- Kundenverträge und Berechtigungen verwenden

Servicevertragslebenszyklus

Ein Servicevertrag durchläuft in jeder Phase seines Lebenszyklus die verschiedenen status.

In jedem Status ist ein Servicevertrag aktiviert, um bestimmte Aktionen auszuführen, wie in der folgenden Tabelle erwähnt.

Servicevertragslebensdauer Zyklus, zugehörige status und Aktionen, die sie ausführen kann

Lebenszyklus	Status	Aktion
Ein Servicevertrag wird generiert.	Entwurf	• Das Start- und Enddatum des Servicevertrags kann so geändert werden, dass die Daten der untergeordneten Datensätze innerhalb des Datumsbereichs liegen. • Die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen können hinzugefügt, entfernt oder geändert werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt/ Installationsbasiselement kann hinzugefügt oder entfernt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Servicevertragslebensdauer Zyklus, zugehörige status und Aktionen, die sie ausführen kann (Fortsetzung)

Lebenszyklus	Status	Aktion
Der Servicevertrag wird am Datum der Aktivierung aktiviert.	Aktiv	• Änderungen am Servicevertrag können manuell, über die Integration und über vorgenommen werden Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow. • Das Startdatum kann nicht geändert werden. • Das Enddatum kann verlängert werden und muss nach dem aktuellen Datum liegen. • Servicevertragspositionen können hinzugefügt werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt/ Installationsbasiselement kann geändert werden.
Der Servicevertrag ist am Ablaufdatum deaktiviert.	Abgelaufen	Keine Aktion.
Servicevertrag wurde abgebrochen.	Abbrechened	Keine Aktion.

Die Servicevertragspositionen und Berechtigungen führen ähnliche Aktionen in den jeweiligen status aus.

Wenn eine übergeordnete Entität in den Status Abgelaufen wechselt, erben die untergeordneten Entitäten denselben Status. Wenn beispielsweise ein Servicevertrag abläuft, laufen auch die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen ab.

Die Statusänderung einer untergeordneten Entität wirkt sich jedoch nicht auf die übergeordnete Entität aus.

Das verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement, auf das entweder in der Vertragsposition oder einer Berechtigung verwiesen wird, muss sich im gleichen Status wie die Entität befinden, auf die sie verwiesen wird.

Status „Angehalten“

Wenn ein verkauftes Produkt ausgesetzt wird, werden auch die zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen im status Entwurf oder aktiv in den status „Angehalten“ versetzt.

Eine ausgesetzte Servicevertragsposition oder Berechtigung wird für jede Aktivität angehalten, mit Ausnahme der folgenden:

- Bearbeiten der Feldwerte.
- Erstellen von Datensätzen in den entsprechenden zugehörigen Listen.

Wenn das verkaufte Produkt fortgesetzt wird, erwirbt die zugehörige Servicevertragsposition oder Berechtigung den Status je nach Start- und Enddatum. Beispielsweise erhält eine fortgesetzte Berechtigung, deren Startdatum in der Vergangenheit und ihr Enddatum in der Zukunft liegt, den Status aktiv.

Wenn eine Vertragsposition oder eine Berechtigung im Status „Angehalten“ ihr Enddatum erreicht hat, wird sie ausnahmsweise automatisch in den Status „Abgelaufen“ versetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datumsvalidierungen

Eine Servicevertragsposition, die einem Servicevertrag zugeordnet ist, muss innerhalb des Start- und Enddatums des Servicevertrags erstellt werden. Jede Änderung der Daten von Servicevertragspositionen muss dem Datumsbereich des übergeordneten Servicevertrags entsprechen.

Servicevertragsformular

Die Kundenverträge und Berechtigungen Die Anwendung verwendet das Servicevertragsformular, um Serviceverträge zu erstellen.

Formular „Servicevertrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Servicevertrags.
Anzahl	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Vertragsreferenz	Die extern zugewiesene Identifikationsnummer, die dem Servicevertrag zugewiesen ist.
Account	Der Name des Accounts, der dem Servicevertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Account-Formular. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account form .
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a consumer record .
Status	Der aktuelle Status des Servicevertrags: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten
Startdatum	Das Aktivierungsdatum des Servicevertrags.
Enddatum	Das Datum, an dem der Servicevertrag endet.
Verlängerungsstamm	Ein Servicevertrag kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Servicevertragsreferenz des ersten oder Basisservicevertrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicevertrag“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Verlängert ab	Ein Servicevertrag kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf den vorherigen Servicevertrag, der verlängert wurde.

Formular „Servicevertragsposition“

Sie können Servicevertragspositionen in erstellen Kundenverträge und Berechtigungen Anwendung mithilfe des Formulars „Servicevertragsposition“.

Formular „Servicevertragsposition“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Servicevertragsposition.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Übergeordnete Vertragsposition	Die interne eindeutige Identifikationsnummer der übergeordneten Servicevertragsposition, die der untergeordneten Servicevertragsposition zugeordnet ist.
Account	Der Name des Accounts, der diesem Servicevertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Formular „Accounts“. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account form .
Standort	Der Service- oder Installationsstandort.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Anzahl	Die interne eindeutige Identifikationsnummer der Servicevertragsposition, die bei der Erstellung generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a consumer record .
Status	Der aktuelle Status der Vertragsposition: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Servicevertragsposition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Abgebrochen • Angehalten **Hinweis:** • Der Status der Servicevertragsposition wird vom übergeordneten Servicevertrag übernommen. • Der Status „Angehalten“ gilt nur, wenn die Vertragsposition über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow.
Startdatum	Das Datum der Aktivierung der Servicevertragsposition.
Enddatum	Das Datum, an dem die Servicevertragsposition abläuft.
Produkt	Das Produktmodell, das dem Produktangebot für das verkaufte Produkt zugeordnet ist.
Produktangebot	Das Produktangebot, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Verkauftes Produkt	Der Name des verkauften Produkts, das der Vertragsposition hinzugefügt wird. **Hinweis:** • Wenn die Servicevertragsposition über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow: Dieses Feld zeigt den Namen des verkauften Produkts an, aus dem die Vertragsposition generiert wird. • Wenn Servicevertragspositionen über die Integration erstellt werden, wird das Feld ungültig.
Verlängerungsstamm	Eine Servicevertragsposition kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Referenz der Servicevertragsposition der ersten Servicevertragsposition oder der Basisservicevertragsposition.
Verlängert ab	Eine Servicevertragsposition kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf die vorherige Servicevertragsposition, die verlängert wurde.

Sie können die Preisinformationen in einer Vertragsposition für Abonnementverträge anzeigen, die Ihnen bei der Überprüfung Ihrer Vertragsinformationen helfen.

Abonnement Und Preise

Laufzeit (Monate)	Gültigkeitszeitraum des Zugriffs auf den Service oder das Produkt.
Startdatum Des Abonnements	Startdatum des Vertragsabonnements.
Enddatum Des Abonnements	Enddatum des Vertragsabonnements.
Preisliste	Preisliste, die für die Wartung des Produkts zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnement Und Preise (Fortsetzung)

Nettopreis pro Einheit	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots. Der Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Die Preisgestaltungsmethode für das ausgewählte verkaufte Produkt. Es kann einmalig oder wiederkehrend sein. Die einmalige Preisgestaltung berechnet eine Gebühr für das Produktangebot. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Preisperiodizität festlegen.
Periodizität	Die Häufigkeit der Preisgestaltungsmethode. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich sein. Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im **Preisgestaltungsmethode** Feld ist eine wiederkehrende Zahlung.
Einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für das Produkt oder den Service zu zahlen sind.
Wiederkehrender Monatlicher Preis	Stellt den Preis dar, den der Kunde monatlich während der Nutzung des Produkts zahlen soll.
Wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Preis dar, der jährlich während der Nutzung des Produkts zu zahlen ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen sind.
Kumulativer wiederkehrender Monatspreis	Stellt den monatlichen Preis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar
Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Jahrespreis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar.
Kumulativer Nettopreis	Stellt den Gesamtpreis der Vertragsposition dar, indem der Rollup-Betrag aller Stammpositionen berechnet wird.

Hinweis:
Wenn eine Servicevertragsposition manuell erstellt wird, wird **Preisgestaltungsmethode** , **Nettopreis pro Einheit** , Und **Periodizität** Felder sind ungültig. Sie gelten nur, wenn die Vertragsposition von erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow oder durch Integration. In diesem Fall werden diese Felder automatisch mit den Details aus dem zugehörigen verkauften Produkt ausgefüllt. Das Start- und Enddatum einer untergeordneten Servicevertragsposition muss zwischen dem Start- und Enddatum der zugehörigen übergeordneten Servicevertragsposition liegen.

Berechtigungsformular

Das Berechtigungsformular kann verwendet werden, um Berechtigungen in zu erstellen Kundenverträge und Berechtigungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Berechtigung.
Produkt	Das Produkt, das der Berechtigung zugeordnet ist.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Formular „Accounts“. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account form.
Standort	Der Service- oder Installationsstandort.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die dem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Konfigurieren Sie dieses Feld manuell im Berechtigungsformular mithilfe des Formularlayouts.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Create a consumer record.
Servicevertragszeile	Der Name der zugehörigen Servicevertragsposition.
Status	Der aktuelle Status der Berechtigung: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten **Hinweis:** Der Status der Berechtigung wird von der übergeordneten Vertragsposition übernommen.
Startdatum	Das Aktivierungsdatum der Berechtigung.
Enddatum	Das Datum, an dem die Berechtigung endet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Berechtigung verkauft	Der Name des verkauften Produkts, das der Berechtigung hinzugefügt wird. **Hinweis:** • Wenn die Berechtigung manuell erstellt wird, bleibt dieses Feld schreibgeschützt. • Das Feld muss denselben Status haben wie die zugehörige Berechtigung. • Das Feld wird ungültig, wenn Berechtigungen über die Integration erstellt werden.
Produktangebot	Das Produktangebot, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
Verlängerungsstamm	Eine Berechtigung kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Berechtigungsreferenz der ersten oder Basisserviceberechtigung.
Verlängert ab	Eine Berechtigung kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf die vorherige Berechtigung, die verlängert wurde.

Sie können die Preisinformationen für eine Berechtigung für Abonnementverträge anzeigen, die Sie bei der Überprüfung Ihrer Vertragsinformationen unterstützen.

Abonnement Und Preise

Laufzeit (Monate)	Gültigkeitszeitraum des Zugriffs auf den Service oder das Produkt.
Startdatum Des Abonnements	Startdatum des Vertragsabonnements.
Enddatum Des Abonnements	Enddatum des Vertragsabonnements.
Preisliste	Preisliste, die für die Wartung des Produkts zugeordnet ist.
Nettopreis pro Einheit	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots. Der Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Die Preisgestaltungsmethode für das ausgewählte verkaufte Produkt. Es kann einmalig oder wiederkehrend sein. Die einmalige Preisgestaltung berechnet eine Gebühr für das Produktangebot. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Preisperiodizität festlegen.
Periodizität	Die Häufigkeit der Preisgestaltungsmethode. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich sein. Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im **Preisgestaltungsmethode** Feld ist eine wiederkehrende Zahlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abonnement Und Preise (Fortsetzung)

Einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für das Produkt oder den Service zu zahlen sind.
Wiederkehrender Monatlicher Preis	Stellt den Preis dar, den der Kunde monatlich während der Nutzung des Produkts zahlen soll.
Wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Preis dar, der jährlich während der Nutzung des Produkts zu zahlen ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen sind.
Kumulativer wiederkehrender Monatspreis	Stellt den monatlichen Preis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar
Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Jahrespreis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar.
Kumulativer Nettopreis	Stellt den Gesamtpreis der Vertragsposition dar, indem der Rollup-Betrag aller Stammpositionen berechnet wird.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“

Die Kundenverträge und Berechtigungen Die Anwendung verwendet das Formular „abgedeckte verkaufte Produkte“, um verkaufte Produkte oder Installationsbasiselemente hinzuzufügen, die abgedeckt sind Kundenverträge und Berechtigungen Entitäten.

Informationen zum Hinzufügen verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente, die abgedeckt sind, finden Sie unter Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Vertrag	Die Referenznummer des zugehörigen Servicevertrags.
Verkauftes Produkt	Die Produkte, die an einen Kunden verkauft werden. **Hinweis:** • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Produkt hinzugefügt wird, wird **Installationsbasiselemente** Feld wird automatisch entfernt. • Wenn ein Produkt nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus **Neu** Im Fenster verkaufte Produkte. Weitere Informationen finden Sie unter Create a sold product .
Installationsbasiselement	Das zugehörige Installationsbasiselement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Installationsbasiselement hinzugefügt wird, wird **Verkauftes Produkt** Feld wird automatisch entfernt. • Wenn ein Installationsbasiselement nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus **Neu** Im Fenster Installationsbasiselement. Weitere Informationen finden Sie unter Create an Install base item .
Servicevertragszeile	Die zugehörige Referenz für die Servicevertragsposition.
Berechtigung	Die zugehörige Berechtigungsreferenz.
Hinzugefügt am	Das Datum, an dem das Produkt der Entität hinzugefügt wird.
Entfernt am	Das Datum, bis zu dem das Produkt in der Entität aktiv ist.

Hinweis:
Der Aktivierungszeitraum für das verkaufte Produkt oder das abgedeckte Installationsbasiselement muss dem Aktivierungszeitraum der zugehörigen Entität entsprechen.

Mit Pricing Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Pricing Management-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Preislistenadministrator [sn_csm_pricing_Pricelist_Administrator]	Erstellen und aktualisieren Sie Preisgestaltungsentitäten, richten Sie preisbezogene Systemeigenschaften ein oder bearbeiten Sie sie, und zeigen Sie Transaktionsprotokolle an.	
Preislistenmanager [sn_csm_pricing_pricelist_Manager]	Erstellen und aktualisieren Sie Preisentitäten.	
Preislistenautor [sn_csm_pricing.Preisliste_Writer]	Granulare Rolle, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Um eine Preisgestaltungsentität wie eine Preisliste oder ein Kostenbuch zu löschen, muss sich die Preisgestaltungsentität im Status Entwurf befinden.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Preislistenautor für Vertriebsvereinbarung [Sales_Agreement_Pricelist_Writer]	Granulare Rolle, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Schreibzugriff nur für Preislisten der Vertriebsvereinbarung.	
Preislistenanzeige [sn_csm_pricing.Preisliste_Viewer]	Granulare Rolle, die Lesezugriff auf Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten, Preislistenpositionen, Kostenbücher und Kostenbuchpositionen hat.	

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Preisgestaltungsplan [sn_csm_Pricing_Pricing_Plan]	Speichert die Preisgestaltungsschritte, die vom Preisgestaltungsmodul zum Abrufen und Berechnen der Produktpreise verwendet werden.

Mit Vertriebsvereinbarungsmanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Vertriebsvereinbarungsmanagement Plugins, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Vertriebsvereinbarung Rollendetails

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Viewer	Mit dieser Rolle können Anwender Lesevorgänge für Vertriebsvereinbarungen, Vertriebsvereinbarungspositionen und zugehörige Daten wie Merkmale, Preislisten und andere Tabellen ausführen.	• sn_prd_pm.product_c (enthält sn_prd_pm.characteri • sn_Quote_mgmt_Core (enthält sn_csm_pricing.Pricel
sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Writer	Mit dieser Rolle können Anwender Vorgänge für Vertriebsvereinbarungen und Vertriebsvereinbarungspositionen ausführen, erstellen, lesen und aktualisieren.	sn_Sales_agmt_Core.Sales_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Vertriebsvereinbarungsmanagement Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_Sales_agmt_Core_Sales_Agreement	Speichert alle Vertriebsvereinbarungen.
sn_Sales_agmt_Core_Sales_Agreement_line	Speichert die Positionen einer Vertriebsvereinbarung, die die zum Verkauf vereinbarten Produkte und Services angibt.
sn_Sales_agmt_Core_line_Merkmal	Speichert die Attribute der zu verkaufenden Produkte und Services.
sn_Sales_agmt_Core_line_adjustment	Speichert die während der Verhandlung angewendeten Anpassungen.

Mit dem Einkaufswagen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von „Vertriebswagen“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Einkaufswagen-Editor [sn_sales_cart.cart_editor]	Erstellt, löscht und bearbeitet den Vertriebswagen und die mit dem Vertriebswagen verbundenen Entitäten.	sn_sales_cart.cart_viewer
Einkaufswagen-Viewer [sn_sales_cart.cart_viewer]	Zeigt den Vertriebswagen und die mit dem Vertriebswagen verbundenen Entitäten an.	

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Proxy-Aufträge in den Vertriebswagen migrieren	On-Demand-Auftrag, der Entwurfs-Proxy-Auftragswagen zur neuen Vertriebswagen-Experience migriert und den Wert von festlegt *sn_sales_cart.show_cart_migration_msg*Systemeigenschaft auf „wahr“. **Hinweis:** Wenn Sie das Business Portal verwendet haben und ein Upgrade auf das Zurich-Release durchführen, müssen Sie nach der Installation des Plugins „Vertriebswagen“ (den Auftrag Proxy-Aufträge in Vertriebswagen migrieren“ ausführen sn_Sales_cart). Kunden verlieren dann keine Produkte, die ihren Einkaufswagen im Geschäftsportal hinzugefügt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vertriebseinkaufswagen [sn_Sales_cart]	Speichert den Hauptdatensatz des Verkaufswagens, einschließlich Kunde, Abrechnung, Versand, Preisgestaltung und Statusdetails.
Merkmal der Vertriebseinkaufswagenposition [sn_Sales_cart_line_Merkmal]	Speichert Merkmale und Optionen, die einzelnen Verkaufswagenpositionen zugeordnet sind.
Vertriebseinkaufswagenposition [sn_Sales_cart_line_item]	Stellt einzelne Einzelposten innerhalb eines Vertriebswagens dar, einschließlich Produkte, Preise, Mengen und hierarchische Beziehungen.
Preisanpassung für Vertriebseinkaufswagen [sn_Sales_cart_pricing_adjustment]	Speichert Preisanpassungen, die auf einen Vertriebswagen oder seine Einzelposten angewendet werden, einschließlich Anpassungstyp, Wert und zugehörige Referenzen.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Datensatzanzeige für Vertriebsprozess [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Record_Viewer]	Zeigt Tabellen an, die sich auf den Vertriebsprozess-Datensatz beziehen.	• sn_customerservice.csm_workspa • sn_bo_Core.Business_Process_Re
Vertriebsprozess-Datensatzersteller [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Record_Writer]	Zeigt Tabellen im Zusammenhang mit dem Vertriebsprozess-Datensatz an und schreibt sie.	• sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Rec • sn_bo_Core.Business_Process_Re

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]	Zeigt Vertriebsdatensätze an, erstellt und bearbeitet sie.	sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Recor

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vertriebsprozessdatensatz [sn_l2c_cockpit_Sales_Process_Record]	Speichert Datensätze, die zur Überwachung vertriebsspezifischer Entitäten verwendet werden.

Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Eigenschaften

Eigenschaften für Lead-to-Cash-Prozessmanagement Knotenzuordnungsvisualisierung.

Diese Eigenschaften sind für Lead-to-Cash-Prozessmanagement verfügbar.

Hinweis:
Um die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] zu öffnen, geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.

Eigenschaften für Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Eigenschaft	Beschreibung
sn_l2c_cockpit.node_default_levels	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [• Weitere Informationen: Passen Sie hierarchisch
Glide.ui.sn_l2c_cockpit_Sales_Process_Record_activity.fields	• Typ: Zeichenfolge • Wert: Short_description,State,assigned_to,Assign Diskussion*,*EmailAutogenerated*,*Sidebar • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [

Mit Geschäftsobjekt Core installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Geschäftsobjekt Core Plugin, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Geschäftsobjekt-Betrachter [sn_bo_Core.Business_object_Viewer]	Zeigt Tabellen an, die sich auf ein Geschäftsobjekt beziehen.	• sn_Quote_mgmt_Core.Quote_View • sn_ind_tmt_orm.order_Viewer • sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_V
Geschäftsprozess-Datensatzanzeige [sn_bo_Core.Business_Process_Record_Viewer]	Zeigt Tabellen an, die sich auf den Geschäftsprozess-Datensatz beziehen.	sn_bo_Core.Business_object_Viewer
Geschäftsprozess-Datensatzersteller [sn_bo_Core.Business_Process_Record_Writer]	Zeigt Tabellen im Zusammenhang mit dem Geschäftsprozess-Datensatz an und schreibt sie.	sn_bo_Core.Business_Process_Recor
Geschäftsobjekt-Autor [sn_bo_Core.Business_object_Writer]	Zeigt Tabellen im Zusammenhang mit einem Geschäftsobjekt an und schreibt sie.	sn_bo_Core.Business_object_Viewer

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Geschäftsprozessressource [sn_bo_Core_Process_resource]	Verfolgt die Objekte und Dokumente, die einem Geschäftsprozess zugeordnet sind.
Geschäftsobjektbeziehung [sn_bo_Core_obj_rel]	Gibt an, wie Entitäten innerhalb eines Prozesses strukturell verbunden sind, und skizziert die Beziehungen zwischen verschiedenen Geschäftsobjekttypen. Beispielsweise wird ein Lead über eine Verkaufschance mit verknüpft **Lead** Spalte in der Tabelle „Verkaufschance“ [sn_Sales_Opportunity].
Mitglieder der Geschäftsobjektgruppe [sn_bo_Core_obj_Group_members]	Definiert die Beziehung zwischen Geschäftsobjektgruppen und ihren entsprechenden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Objekttypen und gibt an, welche Entitäten zu jeder Gruppe gehören.
Geschäftsprozessaufgabe [sn_bo_Core_Process_Task]	Verfolgt einzelne Aufgaben innerhalb eines Prozesses.
Geschäftsobjekttyp [sn_bo_Core_obj_type]	Enthält die an einem Prozess beteiligten Entitäten und seine Tabelle. Für die Gruppe „Order-to-Cash“ können die Entitäten beispielsweise „Lead“, „Opportunity“, „Angebot“, „Auftrag“ und ihre jeweiligen Tabellen sein.
Geschäftsprozessdatensatz [sn_bo_Core_Process_Record]	Speichert Datensätze, die zur Überwachung verschiedener Geschäftsentitäten verwendet werden.
Geschäftsobjektgruppe [sn_bo_Core_obj_Group]	Stellt die logische Gruppierung von Entitäten dar, die an einem Prozess beteiligt sind, und die Kategorie für verschiedene Arten von Geschäftsentitäten.

Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Sequenzen zur Kundenbindung-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sequenzbetrachter [sn_crm_Sequence.Viewer]	Zeigt sequenzbezogene Datensätze an.	sn_crm_Sequence.sn_crm_
Sequenzaufgabe – granular lesen [sn_crm_Sequence.sn_crm_Sequence_Task_read_granular]	Granulare Rolle, um Lesezugriff auf die Datensätze der Sequenzaufgabe zu gewähren.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Sequenzaufgabe für Kundeninteraktion	Speichert die Sequenzaufgaben-Datensätze, die generiert werden, wenn eine Sequenz ausgelöst wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_crm_Sequence_Task]	

Die Tabelle „Kundeninteraktionssequenz-Aufgabe“ [sn_crm_Sequence_Task] erweitert die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].

Referenz für Partner-Beziehungsmanagement

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Partner-Beziehungsmanagement.

Formular für Mitgliederregistrierung

Verwenden Sie das Mitgliedsregistrierungsformular im Partnerportal, um Mitglieder bei einer Partnerorganisation zu registrieren.

Felder und Beschreibungen im Formular für die Mitgliederregistrierung

Felder im Mitgliedsregistrierungsformular im Partnerportal, um Mitglieder zu registrieren.

Feld	Beschreibung
Registrieren Sie Mitarbeiter	Gibt an, ob der Mitarbeiter neu oder bereits vorhanden ist
Partnerorganisation	Channel-Partner-Account, für den das Mitglied registriert wird.
Vorname	Vorname des Mitglieds.
Nachname	Nachname des Mitglieds.
Anwender-ID	Eindeutige ID des Mitglieds.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Mitglieds.
Rollentyp	Typ der Rolle, die einem Mitglied zugewiesen ist, unabhängig davon, ob es sich um einen Partnermanager oder einen Partner-Mitarbeiter handelt. Um mehr über die mit installierten Rollen zu erfahren PRM, Siehe Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Formular „Allgemeine Anfrage“

Verwenden Sie das allgemeine Anfrageformular im Partnerportal, um Fragen zu stellen und sich mit dem Unternehmen in Verbindung zu setzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Allgemeine Anfrage“

Felder im allgemeinen Anfrageformular im Partnerportal, um eine Verbindung mit dem Unternehmen herzustellen.

Feld	Beschreibung
Partnerorganisation	Partnerorganisation, zu der der Partner gehört.
Angefordert von	Anwender, der die Anforderung gestellt hat.
Priorität	Wichtigkeitsgrad der Anfrage.
Betreff	Übersicht über die Anfrage.
Was können wir Ihnen helfen	Detaillierte Erklärung der Anfrage.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Felder der Kanalpartner-Tabelle

Verwenden Sie die Felder in der Tabelle „Kanalpartner“ [sn_prm_Channel_Partner], um Informationen zu Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.

Felder in der Tabelle „Channel-Partner“

Felder in der Tabelle „Channel-Partner“ und ihre Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer der Channel-Partner-Tabelle. **Hinweis:** Standardmäßig beginnen Channel-Partnernummern mit dem Präfix CHPRTNR.
Name	Name des Kanalpartners.
Geschäftsfunktion	Geschäftsfunktion, die dem Kanalpartner zugeordnet ist, entweder Vertrieb oder Service.
Enterprise-Partnermanager	Manager aus dem Unternehmen, der dem Kanalpartner zugeordnet ist. Wenn ein Enterprise Manager im Channel-Partner-Formular hinzugefügt wird, wird er auch als Mitglied des Unternehmens mit einer Rolle und Verantwortung hinzugefügt.
Partnermanager	Manager des Kanalpartners, der die Aktivitäten von Partnermitgliedern überwacht. Wenn ein Enterprise Manager im Channel-Partner-Formular hinzugefügt wird, wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder in der Tabelle „Channel-Partner“
Felder in der Tabelle „Channel-Partner“ und ihre Beschreibungen.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	er auch als Mitglied des Unternehmens mit einer Rolle und Verantwortung hinzugefügt.
Status	Status des Kanalpartners, ob **Angehalten** Oder **Beendet** .
Übergeordneter Vertriebspartner	Übergeordnete Entität des Vertriebspartners.
Typ	
Unternehmen	Unternehmen, das dem Kanalpartner zugeordnet ist.
Aktivität	Updates und Informationen zum Vertriebspartner.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Channel-Partner“

Tabellenfelder des Partnerprogramms

Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Initiativen, die mithilfe der Tabelle „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_program] den Umsatz steigern, die Marktreichweite verbessern und Kundenbeziehungen aufbauen sollen.

Felder in der Tabelle „Partnerprogramm“
Felder in der Partnerprogrammtabelle und ihre Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer des Programms.
Name	Name des Programms.
Beschreibung	Beschreibung des Programms
Aktiv	Aktueller Status des Programms, egal ob aktiv oder nicht.
Status	Status des Programms. Ein Partnerprogramm kann einen der folgenden Status haben. • Entwurf • Genehmigt • Abgelehnt • Deaktiviert
Statusdatum	Startdatum zum Zuordnen von Partnern zu einem Programm.
Enddatum	Datum, an dem ein Programm deaktiviert wird.
Aktivität	Updates und Informationen zum Programm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder in der Tabelle „Partnerprogramm“
Felder in der Partnerprogrammtabelle und ihre Beschreibungen.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Domäne	Domäne, zu der die Daten gehören.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“

Felder der Partnerprogramm-Beziehungstabelle

Richten Sie eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen mit der Tabelle „Partnerprogrammbeziehung“ [sn_prm_Partner_Program_Relationship] ein.

Felder in der Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“
Felder in der Partnerprogramm-Beziehungstabelle und ihre Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer der Beziehung
Vertriebspartner	Dieser Beziehung zugeordneter Vertriebspartner **Hinweis:** Dieses Feld wird aus der Tabelle „Kanalpartner“ [sn_prm_Channel_Partner] ausgefüllt.
Programm	Dieser Beziehung zugeordnetes Programm. **Hinweis:** Dieses Feld wird aus der Tabelle „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_Program] ausgefüllt.
Aktiv	Status des Programms, ob aktiv oder nicht.
Status	Status der Partnerprogrammbeziehung.
Onboarding-Datum	Einbindungsdatum eines Partners in das Programm.
Beendigungsdatum	Beendingungsdatum eines Partners aus dem Programm.
Aktivität	Updates und Informationen zur Partnerprogrammbeziehung.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“

Domänentrennung für Partner-Beziehungsmanagement

Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Alle Partnerprogrammdatensätze, Partnerprogrammbeziehungen und Kanalpartner sind in der Domäne des zugehörigen Programms vorhanden.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“

Tabellenfelder des Partnerprogramms

Channel-Partner-Komponenten im Arbeitsbereich

Zeigen Sie die verschiedenen Komponenten im Channel-Partner-Formular an, um eine konsolidierte Übersicht über alle Entitäten zu erhalten, die dem Channel-Partner zugeordnet sind.

Registerkarten und Komponenten des Kanalpartners im Arbeitsbereich

UI-Komponente	Beschreibung
Partnerübersicht	Informationen, die dem Kanalpartner zugeordnet sind. Sie können die folgenden Informationen in anzeigen **Übersicht** Registerkarte des Datensatzes. • Ansprechpartner: Festgelegter Ansprechpartner für den Kanalpartner. • Mitarbeiter: Mitarbeiter, der dem Kanalpartner zugeordnet ist. • Installierte Produkte: Liste der Produkte, die am Standort des Channel-Partners installiert sind.
Details	Details, die dem Kanalpartner zugeordnet sind. Weitere Informationen zu den Details finden Sie unter Erstellen Sie einen Channel-Partner-Datensatz.
Mitglieder	Mitglieder, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.
Fälle	Fälle, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.
Partnerschaften	Partnerschaften zwischen dem Kanalpartner und dem Partnerprogramm.
Untergeordnete Vertriebspartner	Kanalpartner, die den aktuellen Kanalpartner als übergeordnetes Element haben.
Installationsbasiselemente	Installationsbasiselemente, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.
Partnermitarbeiter registrieren	Registrieren Sie Mitarbeiter bei einem Unternehmen. Weitere Informationen zur Registrierung von Partnermitarbeitern finden Sie unter Registrieren Sie Partnermitarbeiter im Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung

Das Referenzthema enthält zusätzliche Informationen zu Listen und Formularen, mit denen Sie das Fallmanagement für die Warenrücksendeautorisierung (RMA) konfigurieren können.

Felder der Tabelle „Warenrücksendeautorisierungsfall“

Informationen zu Falltabellenfeldern für Warenrücksendeautorisierung (RMA).

RMA-Falltabellenfelder

Liste der Felder in der rma-Falltabelle. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle. Definiert und verwaltet RMA-Fälle.

Feld	Typ	Beschreibung
Ursachencode anfordern	Ganzzahl	Grund für RMA-Anforderung. • Sonstige • Defekt • Falsche Menge • Beschädigt • Veraltet • Nicht zufrieden • Falsches Element • Nicht wie beschrieben

Felder der Tabelle „Warenrückgabe-Autorisierungsfall“ für Positionen

Informationen zu den Feldern der Fallpositionstabelle für Warenrücksendeautorisierung (RMA).

RMA-Fallpositionstabellenfelder

Liste der Felder in der Tabelle „rma-Fallposition“. Diese Tabelle erweitert die Fallpositionstabelle. Definiert und verwaltet RMA-Fallpositionen.

Feld	Typ	Beschreibung
Ursprüngliche Menge [Original_quantity]	Ganzzahl	Ursprüngliche Menge des gekauften Artikels.
Fehlerhafte Menge [Defekte_Menge]	Ganzzahl	Menge der defekten Artikel.
Genehmigte Menge [Approved_quantity]	Ganzzahl	Menge der für RMA genehmigten Artikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

RMA-Fallpositionstabellenfelder

Liste der Felder in der Tabelle „rma-Fallposition“. Diese Tabelle erweitert die Fallpositionstabelle. Definiert und verwaltet RMA-Fallpositionen.

(Fortsetzung)

Feld	Typ	Beschreibung
Vom Kunden erwartete Lösung [Customer_expected_Resolution]	Ganzzahl	Bevorzugte Lösung des Kunden. Die Optionen sind: • Reparieren • Austausch • Rückerstattung
Vorgeschlagene Lösung [Vorgeschlagene_Lösung]	Ganzzahl	Vom Verkäufer vorgeschlagene Lösung. Die Optionen sind: • Zurück • Austausch • Rückerstattung • Ablehnen an.
Reparaturtyp [Repair_type]	Ganzzahl	Ort der Reparatur. Die Optionen sind: • Vor Ort • Extern

Rollen für Warenrückgabe-Autorisierung

Informationen zu Rollen für Warenrücksendeautorisierung (Return Merchandise Authorization, RMA).

Rollen für Warenrückgabe-Autorisierung

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_csm_rma_Case.csm_rma_Case_Creator	Diese Rolle bietet granularen Zugriff zum Erstellen von RMA-Fällen und RMA-Fallpositionen.	sn_csm_rma_Case.Writer
sn_csm_rma_Case.csm_rma_Case_Viewer	Diese Rolle bietet granularen Zugriff zum Lesen von RMA-Fällen und RMA-Fallpositionen.	Keine
sn_csm_rma_Case.csm_rma_Case_Writer	Diese Rolle bietet granularen Zugriff zum Bearbeiten oder Aktualisieren von RMA-Fällen und RMA-Fallpositionen.	sn_csm_rma_Case.Viewer

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertriebs- und Auftragsmanagement Glossar

Erfahren Sie mehr über Begriffe und Konzepte, die einzigartig für sind Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

[End]

A

Account

Ein Kunden- oder Organisationsdatensatz in ServiceNow Sales and Order Management.

Anziehen

Die Phase, in der Vertriebsmitarbeiter potenzielle Kunden durch Marketingmaßnahmen identifizieren und interagieren, um Interesse und Leads zu generieren.

Automatisierte Ausfalldatensätze

Datensätze, die automatisch erstellt werden, wenn ein Auftragserfüllungs-Workflow aufgrund von Problemen wie nachgelagerten Systemfehlern, Datenproblemen oder Bestandsengpässen eine „Ausfallaktion erstellen“ enthält.

B

Nachbestellung

Ein Artikel, der nicht sofort geliefert werden kann, da er nicht auf Lager ist.

Geschäftsportal

Ein Selfservice-Webportal für B2B-Kunden, das integrierten Zugriff auf Wissensartikel, Community-Foren, Servicekataloge und Chat-Bots bietet, mit dem Kunden Produkte durchsuchen, Bestellungen aufgeben und Auftragsfälle verwalten können.

C

Zwischenspeicherung (Produktkatalog-Management)

Temporärer Speicher, der die Leistung der Anwenderoberfläche beim Zugriff auf komplexe Produktkataloge und Angebote über den Produktkonfigurator verbessert.

Berechnungstyp (Preisplan)

Die Methode, mit der die Auswirkung einer Anpassung bei jedem Schritt bewertet wird, entweder durch Anwendung auf den vorherigen Preispunkt oder kumulativ mithilfe der rollierenden Preismethode.

Berechnungstypen:

Vorheriger Preispunkt: Wendet die Anpassung auf den unmittelbar vorhergehenden Preis an.

Rollierender Preis: Wendet die Anpassung kumulativ basierend auf der Ausgabe des vorherigen Schritts an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagne

Eine koordinierte Marketingmaßnahme zum Generieren von Leads und zur Förderung von Produkten oder Services.

Ändern Sie die Reihenfolge

Eine Anforderung zum Ändern einer vorhandenen Bestellung, z. B. Ändern von Menge, Produkt oder Erfüllungsdetails.

Kanalpartner

Externe Organisationen wie Händler oder Systemintegratoren, die mit einem Unternehmen zusammenarbeiten, um Produkte und Services zu verkaufen, und können über Partner Relationship Management verwaltet werden.

Merkmale und Merkmalsoptionen

Merkmale definieren Produktattribute, während Merkmalsoptionen die verfügbaren Werte für diese Attribute sind, basierend auf den Kundeneinstellungen.

Commit

Vertriebschancen, von denen die Mitarbeiter überzeugt sind, dass sie innerhalb des aktuellen Prognosezeitraums schließen.

Festgelegter Zeitrahmen (Auftragsmanagement)

Die Frist für die Bereitstellung von Produkten und Services an einen Kunden, häufig in einem Vertrag angegeben.

Mitbewerber

Ein Datensatz, der Informationen zu Unternehmen oder Produkten erfasst, die innerhalb einer Verkaufschance um denselben Kundenabschluss konkurrieren.

Vergütungsplan (Change während der Ausführung)

Ein Plan, der Aufgaben zur Erfüllung überarbeiteter Auftragsbereiche auslöst und Erfüllungs-Workflows für Changes wie Produktaktualisierungen oder Lieferänderungen aktualisiert.

Verbraucher

Ein einzelner Kunde, der keinem geschäftlichen Account zugeordnet ist.

Kontakt

Eine Person, die einem Kunden-Account oder einer Partnerorganisation zugeordnet ist und als primärer Kommunikationspunkt dient.

contract

Eine rechtliche Vereinbarung zwischen einem Verkäufer und einem Käufer, die Verkaufsbedingungen enthält, einschließlich Produkten/Services, Preisen, Mengen und Lieferung.

Vertragsmanagement

Der Prozess zum Erstellen, Verwalten und Ausführen von Rechtsverträgen aus abgeschlossenen Angeboten.

Kostenbuch

Ein Dokument, das die Stückkosten für Produkte/Services in Vertriebs- und Auftragsmanagement definiert und eine Rentabilitätsanalyse für Vertriebsmitarbeiter ermöglicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardwert für Kostenbücher – Matrix

Legt das Standardkostenbuch fest, das Vertriebsmitarbeitern in den Anwendungen „Vertrieb“ und „Auftragsmanagement“ angezeigt wird.

Kostenbuchposition

Ein Eintrag in einem Kostenbuch, der die Stückkosten eines Produktangebots definiert.

Abgedeckte Produkte (Angebotsmanagement)

Produkte, die einer Garantie- oder Berechtigungsposition innerhalb eines Angebots hinzugefügt werden, z. B. Verträge oder Berechtigungen.

Konfigurierbare Preispläne

Anpassbare Pläne, die die Reihenfolge der Preisberechnungen und Anpassungen zur Bestimmung der endgültigen Produktpreise definieren.

konfiguratorknoten

Elemente im Produktkonfigurator, die Produktbeziehungsgruppen, untergeordnete Produkte und Merkmalsoptionen anzeigen, wobei verschiedene status ihre Sichtbarkeit steuern.

CPQ (Konfigurieren, Preis, Angebot)

Externe Systeme, die zum Konfigurieren von Produkten, Anwenden von Preisen und Generieren von Angeboten verwendet werden.

Cross-Selling

Eine Vertriebsstrategie, die den Verkauf zugehöriger Produkte umfasst, die sich von den aktuellen Einkäufen des Kunden unterscheiden.

Aktuelle Auswahl (Produktkonfigurator)

Ein Produktkonfigurator-Abschnitt, der automatisch berechnete Preise für ausgewählte Optionen anzeigt, gruppiert in Bündeln mit Zwischensummen und Summen.

Anwenderdefinierte Kontextvariable (Preisverwaltung)

Eine Variable, die ein Attribut darstellt, das in einer Preismatrix für Anpassungen von nicht-Produktattributen verwendet wird.

Kundeninteraktionssequenz (oder Sequenz)

Ein Playbook, das Vertriebsmitarbeiter bei der Interaktion von Leads über mehrere Kanäle unterstützt.

Kundenorientierte Services (CFS)

Für Kunden sichtbare Services, definiert durch Spezifikationen, einschließlich technischer Details und Implementierungsleitfäden.

Kundenauftrag

Die Hauptentität, die den Produkt- oder Serviceanforderungslebenszyklus eines Kunden verwaltet.

D

Geschäftspriorisierung

Analyse von Möglichkeiten basierend auf finanziellen Auswirkungen, um sich auf Geschäfte mit hohem Wert zu konzentrieren.

Rabatt

Eine Preisreduzierung für ein Produkt oder einen Service, das Kunden angeboten wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Disqualifizieren Sie einen Lead

Markieren eines Leads als nicht mehr für die Vertriebsinteraktion geeignet.

DocuSign

Ein externer Service für elektronische Signaturen, mit dem Kunden Dokumente digital signieren können.

Domänenaufträge

Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufgliederung des Kundenauftrags generiert werden, jeweils mit einem entsprechenden Erfüllungs-Flow und Auftragsaufgaben.

E

Ergänzung

Verbesserung von Kundenbestellungen durch zusätzliche Daten oder Attribute, die für eine genaue Verarbeitung und Erfüllung erforderlich sind.

F

Ausfallmanagement

Eine Funktion, die Auftragsprobleme identifiziert, untersucht und löst, Ausfälle nachverfolgt und automatisierte Lösungsaktionen auslöst.

Ausfalldatensatz

Ein Datensatz, der erstellt wurde, um Verarbeitungsprobleme während der Auftragserfüllung zu untersuchen und zu lösen, der automatisch oder manuell generiert wird.

Ausfalllösung

Ein Tool, das die Funktionen der ServiceNow KI-Plattform verwendet, um die Verarbeitung von Ausnahmen bei der Auftragserfüllung zu automatisieren.

Prognosekategorie

Klassifizierung von Jobangeboten nach Abschlusssicherheit mit Standardkategorien wie „gewonnen“, „Commit“, „starker Upside“, „Upside“, „Pipeline“, und ausgelassen.

Prognosemodell

Ein Framework, das zukünftige Verkäufe vorhersagt.

Prognose-Rollup-Methode (einzeln/kumulativ)

Definiert die Zusammenfassung von Verkaufschancen in Prognosen, wobei „einzeln“ jede Kategorie separat anzeigt und „kumulativ“ vorherige Kategorien aggregiert.

Prognosezeitplan

Ein Prozess, der die neuesten Prognosedaten aus allen Systemmöglichkeiten generiert.

Erfüllen

Abschließen von Kundenaufträgen durch Ausführen von Aufgaben.

Erfüllungs-Flow

Die Reihenfolge der Schritte für aufgelöste Aufträge, einschließlich Auftragsaufgaben.

Erfüllungs-Subflows (Gefährdungsmanagement)

Subflows, die für Jeopardy Management erstellt wurden und Auftragsaufgaben im Vorfeld im Status Entwurf generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

G

Lücke (Vertriebsprognose)

Die Differenz zwischen Quote und gewonnenen Verkäufen, die den Betrag angibt, der zum Erreichen der Ziele erforderlich ist.

Guided Selling

Ein Schritt-für-Schritt-Prozess, der Vertriebsmitarbeiter durch Produktkataloge führt, um geeignete Angebote zu empfehlen.

H

Hierarchische Knotenzuordnung

Eine visuelle Darstellung hierarchischer Strukturen, die Beziehungen und Ebenen anzeigt.

Horizontale Beziehung (Produktkatalog-Management)

Eine Beziehung zwischen verschiedenen Produktspezifikationen, definiert anhand von Kompatibilitätsregeln.

I

Change während der Ausführung

Änderungen, die an Kundenaufträgen in Erfüllung vorgenommen wurden.

Change während der Ausführung (Auftragsmanagement)

Verwalten von Änderungen an Bestellungen in Erfüllung, um Kosten zu reduzieren und die Kunden-Experience zu verbessern.

Bestandszuteilung

Zuweisung von verfügbarem Bestand zu Kundenaufträgen basierend auf Konfiguration, Menge und Berechtigung.

J

Gefährdungswarnung

Benachrichtigungen, die generiert werden, wenn bei Erfüllungsaufgaben das Risiko besteht, dass Fristen fehlen.

Gefährdungsverwaltung

Ein Tool, das Erfüllungsaufgaben überwacht, Risiken bewertet und Manager auf potenzielle Probleme warnt.

K

Kanban-Ansicht

Eine visuelle Darstellung von Möglichkeiten oder Leads, die Drag-and-Drop-Verwaltung zwischen Phasen ermöglicht.

L

Lead

Ein potenzieller Kunde oder Verkauf, der aus Informationen erstellt wurde, die über verschiedene Kanäle erfasst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lead-Zuweisung

Zuweisen von Leads an Vertriebsentwicklungsmitarbeiter zur Nachverfolgung

Lead-Verwaltung

Erstellen und pflegen von Leads in Möglichkeiten durch Bewertung, Qualifizierung und Zuweisung.

Lead-Management-Anwendung

Eine Anwendung zum Erstellen und fördern führt zu Möglichkeiten.

Lead-Management-Workflow

Ein strukturierter Prozess, der den Lead-Fortschritt von der Erstellung bis zur Konvertierung von Verkaufschancen steuert.

Lead-Pflege

Interaktion mit Leads im Laufe der Zeit, um Beziehungen aufzubauen und die Konvertierungswahrscheinlichkeit zu erhöhen.

Lead-Qualifizierung

Bestimmt, ob ein Lead die Kriterien erfüllt, um als vertriebsqualifiziert zu gelten.

Lead-Weiterleitung

Automatische Zuweisung von Leads an Vertriebsmitarbeiter basierend auf Kriterien.

Lead-Bewertung

Priorisierung von Leads basierend auf vordefinierten Kriterien oder Zuweisung numerischer Werte basierend auf dem Konvertierungspotenzial.

Lead-Segmentierung

Kategorisieren von Leads basierend auf Parametern wie Branche oder Verhalten für gezieltes Marketing.

Lead-Quelle

Der Kanal, über den ein Lead erworben wurde.

Lead-Aufgabe

Folgeaktionen, die erstellt wurden, um einen Lead voranzubringen.

Lead-to-Cash-Zyklus

Ein Geschäftsprozess, der Aktivitäten von der Lead-Generierung bis zum Barbeleg umfasst.

M

MACD (Verschieben, Hinzufügen, Ändern, Löschen/Trennen)

Auftragsaktionstypen, die Änderungen an Kundenaufträgen und Servicebeständen verwalten.

Manuelle Ausfalldatensätze

Manuell erstellte Ausfalldatensätze für Auftragsaufgaben mit Problemen, die den Abschluss verhindern.

Matrixvalidierungen

Regeln, die die Genauigkeit der Daten in Preisgestaltungs- und Produktberechtigungsmatrizen sicherstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatliche wiederkehrende Gebühr (MRC)

Eine Preisgestaltungsmethode mit monatlichen Gebühren für Produkte/Services.

Mehrere Konfigurationen (untergeordnetes Produktangebot)

Eine Funktion, die mehrere Variationen untergeordneter Produktangebote ermöglicht.

N

Erfordert Analyse

Ein Prozess mit Bedarfsvorlagen, um Kundenanforderungen zu erfassen und Produktempfehlungen zu generieren (auch als geführtes Selling bezeichnet).

Benötigt Vorlagen

Fragebogen, die Bedarfsentscheidungsstrukturen für Produktempfehlungen zugeordnet sind.

Entscheidungsstruktur erforderlich

Ein geführter Entscheidungsprozess, der Service Desk-Mitarbeitern Fragen zu Produktempfehlungen stellt.

Verhandlungserweiterung (Opportunity-Management)

Bereitstellung von Preiseinblicken in Echtzeit, um Kundenangebote anzupassen und gleichzeitig die Rentabilität zu erhalten.

Preisanpassung für nicht-Produktattribut

Preisanpassungen basierend auf nicht-Produktmerkmalen.

Einmalige Gebühr (NRC)

Eine einmalige Zahlungsgebühr für Produkte/Services.

Pflege

Erstellen und Verwalten von Beziehungen zu potenziellen Kunden.

O

Ausgelassen

Verkaufschancen, die aufgrund unzureichender Daten aus Prognosen ausgeschlossen wurden.

Statusmodell öffnen (Produktkonfigurator)

Ein Framework, das Produktoptionen im Produktkonfigurator steuert.

Möglichkeit

Ein qualifizierter Lead mit hohem Potenzial, Kunde zu werden.

Verkaufschancenpositionen

Produkte/Services, die einer Verkaufschance hinzugefügt wurden.

Opportunity-Management

Analyse der Kundenanforderungen und Generierung von Produktempfehlungen.

Anwendung „Opportunity-Management“

Eine ServiceNow-Anwendung zum Erstellen und Nachverfolgen von Pre-Sales-Möglichkeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkaufschancenphasen

Phasen innerhalb des Vertriebszyklus einer Verkaufschance.

Optionsauswahl (Konfigurator)

Ein Produktkonfigurator-Abschnitt, der auswählbare Produktoptionen anzeigt.

Orchestration

Koordinieren der Auftragserfüllung durch Erfüllungs-Flows.

Orchestration-Pläne für Auftragserfüllung

Anwenderoberflächen, die Domänenaufträge und -Aufgaben nachverfolgen und hierarchische Darstellungen bereitstellen.

Auftragserfassung

Erhalten von Produkt-/Serviceaufträgen über verschiedene Methoden.

Auftragsfall

Fälle, die für auftragsbezogene Probleme oder Changes erstellt wurden.

Auftragsaufgliederung

Aufgliederung von Kundenaufträgen in Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge.

Auftragsausfall

Fehler bei der Auftragserfüllung aufgrund von Fehlern oder Ausnahmen.

Auftragserfüllung

Abschließen von Aufgaben zur Erfüllung von Aufträgen, geleitet von Orchestration-Plänen.

Auftragshierarchie

Die Struktur eines Auftrags, einschließlich aufgelöster Aufträge und Aufgaben.

Auftragslebenszyklus

Phasen, die ein Kundenauftrag im Auftragsmanagement durchläuft, einschließlich Kundenauftrag, Anreicherung, Aufgliederung und Orchestration

Auftragspositionen (Auftragsmanagement)

Einzelne Artikel/Services in Kundenbestellungen.

Auftragsmanagement

Erfassung und Erfüllung von Kundenaufträgen.

Auftragsmanagement-Anwendung

Eine ServiceNow-Anwendung, die Workflows für die Erfassung und Erfüllung von Kundenaufträgen bereitstellt.

auftragsstatus

Der aktuelle Status von Aufträgen oder Einzelposten.

Auftragsaufgaben

Aufgaben, die zum Erfüllen von Domänenaufträgen erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auftragsnachverfolgung

Überwachung von Auftragsstandorten und -Status.

P

Periodizität

Häufigkeit der wiederkehrenden Preisgebühren.

Persistente Produkte

Langfristige Assets oder Services, die nach der Erfüllung im Bestand aktiv bleiben. Sie unterstützen laufende Lebenszyklusaktionen wie Verschieben, Hinzufügen, Change und Löschen (MACD) und sind normalerweise Teil wiederkehrender Services oder Abonnements, die eine kontinuierliche Verwaltung erfordern. Im Gegensatz zu flüchtigen Produkten, die nach der Erfüllung deaktiviert werden, erfordern persistente Produkte eine laufende Verwaltung.

Auswahlliste

Dokumente mit Artikeln/Mengen für die Auftragserfüllung.

Pipeline

Möglichkeiten in der frühen Phase mit unsicherem Abschluss.

Pipeline-Analyse

Analyse des Fortschritts der Vertriebs-Pipeline.

Point of no Return (PONR)

Der Punkt, nach dem Aufträge nicht geändert oder storniert werden können.

Preisliste

Definitionen zur Identifizierung von Preisfunktionen und Produkt-/Servicepreisen.

Standardwerte für Preisliste – Matrix

Gibt Bedingungen für die Verwendung von Standardpreislisten an.

Preislistenposition

Einträge in Preislisten, die Listenpreise identifizieren.

Preispunkt (Preisplan)

Preise, die nach bestimmten Schritten des Preisplans berechnet werden.

Preisanpassungen

Änderungen an Standardlistenpreisen.

Preisanpassungen für gebündelte Produkte

Preisanpassungen, die für Produktangebote definiert sind, wenn sie als Teil eines Produktpakets verkauft werden.

Preisgestaltungsmodul

Eine Komponente, die Preisstrategien berechnet und anwendet.

Parallele Ausführung der Preisgestaltungsengine

Eine Systemeigenschaft, mit der das Preisgestaltungsmodul Transaktionspositionen parallel verarbeiten kann, um die Leistung zu optimieren, insbesondere für große Sätze von Transaktionspositionen (normalerweise 100 oder mehr).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schwellenwert für Parallelismuszeilen der Preisgestaltungsengine

Die Mindestanzahl von Zeilen, die für die parallele Verarbeitung erforderlich sind, mit dem Standardwert 100.

Preisgestaltungsentitäten

Preisbezogene Elemente, die zwischen ServiceNow-Instanzen exportiert werden können.

Verlängerungspunkte für Preisgestaltung

Integrationspunkte zum Anpassen der Preisgestaltungs-Engine.

Preismanagement-Anwendung

Eine ServiceNow-Anwendung zum Festlegen und Verwalten von Preisstrategien.

Preismatrix

Frameworks für komplexe Preisanpassungen.

Preisplan

Eine anpassbare Reihenfolge von Schritten, die den endgültigen Preis eines Produkts oder Service bestimmen. Sie umfasst verschiedene Preisberechnungen und -Anpassungen, z. B. Bestimmung des Basispreises, Rabatte und Markups.

Preisgestaltungsplan-Schritt

Phasen innerhalb von Preisplänen, die bestimmte Berechnungen anwenden.

Preisgestaltungsstrategien

Methoden zur Bestimmung der Produkt-/Servicepreise.

Produkt

Angebotene, konfigurierte, angebotene und bestellte Artikel/Services.

Auf Produktattributen basierende Preisanpassung

Anpassungen basierend auf bestimmten Produktmerkmalen.

Produktpaket

Gruppen von Produkten/Services, die zu ermäßigten Preisen angeboten werden.

Produktkatalog-Management

Das übergreifende System, mit dem eine Organisation ihre Produktangebote verwalten kann, indem sie sie in Kataloge und Kategorien gruppiert, den Bestellprozess optimiert und bei der Verwaltung von Leads, Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen unterstützt.

Produktkonfigurator

Eine Anwenderoberfläche, die in verschiedene Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anwendungen (Opportunity-, Angebots- und Auftragsmanagement) eingebettet ist und es Service Desk-Mitarbeitern ermöglicht, komplexe Produkte oder Services dynamisch entsprechend den Kundenanforderungen zu konfigurieren und die Produkthierarchie, die Optionsauswahl und die aktuellen Preise anzuzeigen.

Produkthierarchie (Produktkonfigurator)

Ein Abschnitt im Produktkonfigurator, der die über- und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auflistet, um Service Desk-Mitarbeitern die Navigation in geschachtelten Paketen zu erleichtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Produktbestand

Datensätze, die bestellte und erfüllte Produkte darstellen.

Produktdatenmodell

Eine strukturierte Darstellung der Angebote eines Unternehmens, die kommerzielle, Service- und technische Attribute voneinander trennt, um den gesamten Lead-to-Cash-Prozess zu unterstützen.

Produktangebotsbündelung

Ermöglicht die Erstellung von Produktangebotspaketen mit einer Angebotshierarchie mithilfe von Produktangebotsbeziehungen und Beziehungsgruppen. Diese Pakete können auf eine Produktspezifikation oder Spezifikationshierarchie auf jeder Ebene verweisen.

Berechtigung für Produktangebot

Filtert Produktkataloge, Produktangebotskategorien und Produktangebote dynamisch, um basierend auf Kontext wie Kundenaccounts, Standort und Vertriebsverträgen nur berechtigte Elemente für einen bestimmten Kunden anzuzeigen.

Produktangebotskatalog

Die Entität der obersten Ebene in der Kataloghierarchie. Kataloge können Kategorien enthalten, die wiederum Unterkategorien oder Produktangebote haben können.

Produktangebotskategorie

Logische Gruppierungen von Produktangeboten innerhalb eines Katalogs, wodurch Service Desk-Mitarbeitern das Durchsuchen und Navigieren von Produktangeboten erleichtert wird.

Produktangebotsempfehlungen

Vorschläge für zusätzliche Produkte, die Service Desk-Mitarbeiter zum Up- oder Cross-Selling an Kunden in Angeboten verwenden können, die als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden.

Produktangebote

Konfigurierbare, bestellbare Produkte/Services mit Preisen.

Produktangebotsversion

Neue Iterationen veröffentlichter Produktangebote.

Produktspezifikation

Definitionen von Produktoptionen und Erfüllungsdetails, die Informationen wie Produktbeschreibung, Preis, Berechtigung und Produktoptionen enthalten.

Vorschlagen

Präsentation von Angeboten für potenzielle Kunden.

Q

Qualifizierter Lead (Opportunity-Management)

Ein Kunde, dessen Anforderungen analysiert wurden, was zur Erstellung einer Verkaufschance geführt hat.

Quoten

Bestimmte Vertriebsziele oder Ziele, die einzelne Vertriebsmitarbeiter innerhalb eines definierten Zeitrahmens erreichen sollen, helfen bei der Messung der Leistung und fördern die Vertriebsbemühungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angebot

Ein formelles Angebot für Produkte/Services mit bestimmten Preisen und Zahlungsbedingungen, das an potenzielle Kunden gesendet wird.

Workflow für Angebotsgenehmigung

Ein Angebotsverwaltungsprozess, der Angebote überprüft und genehmigt, bevor sie als abgeschlossen markiert und in Vertriebsvereinbarungen umgewandelt werden.

Angebotsablauf

Das Datum, nach dem ein Angebot ungültig wird und Kunden ein neues anfordern müssen.

Angebotsgenerierung

Erstellen eines formellen Angebots mit Preisen, Nutzungsbedingungen und Bedingungen für einen potenziellen Verkauf aus einer Verkaufschance.

Angebotspositionen

Einzelne Angebotseinträge, die bestimmte Produkte/Services darstellen, bei denen Merkmale und Preise aktualisiert werden können.

Angebotsmanagement

Erstellen und Verwalten von Produkt-/Serviceangeboten, entweder eigenständig oder Teil von Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Angebotsmanagement-Anwendung

Eine Anwendung, die zum Erstellen und Verwalten von Produkt-/Serviceangeboten verwendet wird.

PDF-Angebotsdokumente

PDF-Dokumente, die aus Angeboten zur Kundenüberprüfung und elektronischen Signaturen erstellt wurden.

Angebotsüberarbeitung

Ändern eines zuvor generierten Angebots, um Änderungen an Preisen, Produkten oder Bedingungen widerzuspiegeln.

Angebotsversionen

Verschiedene Angebotsiterationen, die über die Registerkarte „Überarbeitungen“ mit sequenziellen Versionsnummern verwaltet werden.

R

Ressourcenorientierte Services (RFS)

Intern verwendete Services, die durch Ressourcenspezifikationen definiert sind und die Produkt-/Servicebereitstellung unterstützen.

Verlängern/erweitern

Eine Klassifizierung, die die Art der Vertriebsinteraktion angibt: „Verlängern“ für fortlaufende Verträge/Abonnements und „erweitern“ für Up-Selling/Hinzufügen von Produkten/Services.

Verlängerung

Erweitern eines vorhandenen Kundenvertrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ressourcenspezifikation

Technische Informationen für Ressourcen, einschließlich Visualisierungen und Aktivierungsleitfäden, die die Produkt-/Servicebereitstellung unterstützen.

Warenrücksendeautorisierung (RMA)

Offizielle Autorisierung für Kunden zur Rückgabe unerwünschter/defekter Artikel.

Umsatzprognose

Prognose zukünftiger Verkaufsvolumina/Einnahmen basierend auf Möglichkeiten, historischer Leistung und Pipeline-Analyse.

Risikostufe (Gefährdung)

Klassifizierung des Risikos der Erfüllungsaufgabe basierend auf dem Verzögerungsprozentsatz. Zu den Ebenen gehören Niedrig, Mittel, hoch und Kritisch.

S

Vertriebsvereinbarung

Eine verbindliche Vereinbarung zwischen Verkäufer und Käufer für zukünftige Transaktionen.

Vertriebsvereinbarung (Angebotsmanagement)

Ein Workflow zur Änderung des Angebots für eine verbindliche Vereinbarung, um Produkte/Services gemäß den Vereinbarungsbedingungen festzulegen.

Vertriebsvereinbarungsmanagement

Eine Anwendung zum Erstellen und Verwalten verbindlicher Vertriebsvereinbarungen.

Verkaufszyklus

Führen Sie den Fortschritt durch Phasen, bis Sie zu einer qualifizierten Opportunity werden und zu einem Verkauf führen.

Vertriebszyklustyp (Opportunity-Management)

Klassifizierung der Verkaufschance in verschiedene Vertriebszyklen, z. B. „neuer Kunde“, „Verlängerung“ oder „Up-Selling“ (um nur einige zu nennen).

Dashboard „Vertriebsprognose“

Ein Visualisierungstool, das Vertriebsprognosinformationen und -Ziele anzeigt.

Vertriebsprognose

Prognose zukünftiger Verkäufe/Einnahmen basierend auf Möglichkeiten, historischer Leistung und Pipeline-Analyse.

Vertriebsauftrag

Ein formelles Dokument, das Kundenkäufe bestätigt und Auftragsdetails enthält.

Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)

Eine Suite von Anwendungen/Workflows, die Produktverkaufslebenszyklen verwalten.

Vertriebsprozessdatensatz

Ein ServiceNow-Datensatz, der potenzielle Verkäufe durch Phasen nachverfolgt.

Vertriebsqualifizierter Lead

Ein Lead, der bestimmte Kriterien erfüllt, bereit für die Vertriebsinteraktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwaltung von Vertriebsquoten

Zuweisen von Vertriebsquotenzielen an Vertreter/Manager basierend auf Hierarchie, Rolle und Prognosezeitraum.

Vertriebsziele

Spezifische Ziele/Ziele für Vertriebsteams, Gebiete oder Vertreter.

Selfservice

Kundenfähigkeit, Aufgaben unabhängig über das Business Portal auszuführen/auf Informationen zuzugreifen.

Sequenzschritt

Einzelne Aktivitäten innerhalb von Sequenzaufgaben, z. B. Kundenanrufe oder E-Mails.

Sequenzaufgabe

Vom System generierte Aufgaben, einschließlich vordefinierter Aktivitäten für Vertriebsmitarbeiter, während sie mit einem potenziellen Kunden oder Kunden interagieren.

service

Technische Angebote, die durch Servicespezifikationen definiert sind und die Auftragserfüllung unterstützen.

Servicelevel-Vereinbarung (SLA)

Formelle Vereinbarungen, die erwartete Servicelevel, Zeitleisten und Verantwortlichkeiten definieren.

ServiceNow KI-Plattform

Eine einheitliche Plattform, die KI, Daten und Workflows für die Geschäftstransformation verbindet.

Serviceauftrag

Aufträge zum Aktivieren neuer Services oder Anforderungen nach dem Verkauf.

Versand

Lieferung bestellter Produkte an angegebene Standorte.

Unterzeichner (PDF-Angebot)

Personen, die zum Signieren von PDF-Dokumenten bestimmt sind.

Spezifikationen (Produkt, Service, Ressource)

Detaillierte Beschreibungen mit Merkmalen, Funktionen und Beziehungen.

Gestaffelte Aufgliederung

Aufgliederung von Kundenaufträgen in mehrere Iterationen.

Starkes Plus

Möglichkeiten mit hohem Potenzial zum Schließen, aber geringer Unsicherheit.

Synchronisieren Sie Angebot und Verkaufschance

Angebotsinformationen werden mit Jobangebotsdatensätzen synchronisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

T

telesales

Vertriebsrolle, die Interessenten/Kunden per Telefonanruf einbindet.

Laufzeit (Monate)

Abonnementzeitraum für Opportunity-Elemente. Die Standardlaufzeit beträgt nur für wiederkehrende Produkte 12 Monate.

Jährlicher Gesamtvertragswert (ACV)

Jährlicher Gesamtvertragswert, der den jährlichen Umsatz darstellt.

Wiederkehrender Gesamtumsatz (ARR)

Kumulativer wiederkehrender Jahresumsatz für wiederkehrende Produkte/Services.

Wiederkehrender Gesamtumsatz pro Monat (MRR)

Kumulativer wiederkehrender monatlicher Umsatz für wiederkehrende Produkte/Services.

Gesamtvertragswert (TCV)

Erwarteter Gesamtumsatz über die Lebensdauer eines Vertrags.

Transaktion

Verkauf wird ausgeführt.

Transaktionsheader

Oberste Position von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Transaktionen mit grundlegenden Informationen.

Transaktionsposition

Detaillierte Datensätze in Aufträgen/Angeboten, die bestimmte Produkte/Services darstellen.

Flüchtige Produkte

Einmalprodukte und -Services, die als flüchtig identifiziert werden, um sie von persistenten Produkten zu unterscheiden.

U

Maßeinheit (ME)

Standardmenge/-Inkrement, die die Produktangebotsbeträge definiert.

Up-Selling

Vertriebsstrategie, die Kunden ermutigt, Produkte zu aktualisieren.

Positiv

Möglichkeiten mit Potenzial zum Schließen, aber geringerer Sicherheit.

V

Versionsverwaltung

Nachverfolgung/Verwaltung verschiedener Versionen von Entitäten in Vertriebs- und Auftragsmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Volumenpreise

Preisanpassungen basierend auf der Artikelmenge.

M

Gewichteter Betrag (Opportunity-Management)

Gesamtumsatz angepasst nach Wahrscheinlichkeit des Abschlusses der Verkaufschance.

Gewinnquote

Leistungsmetrik, die erfolgreich geschlossene Verkaufschancen als „gewonnen“ im Vergleich zur Gesamtzahl der Verkaufschancen widerspiegelt.

Gewonnen

Prognosekategorie für erfolgreich geschlossene Verkaufschancen.

Workflow

Definierte Reihenfolge von Schritten zur Automatisierung von Prozessen in Vertriebs- und Auftragsmanagement.

X

Y

Z

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.