



Washington, D.C Order Management

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

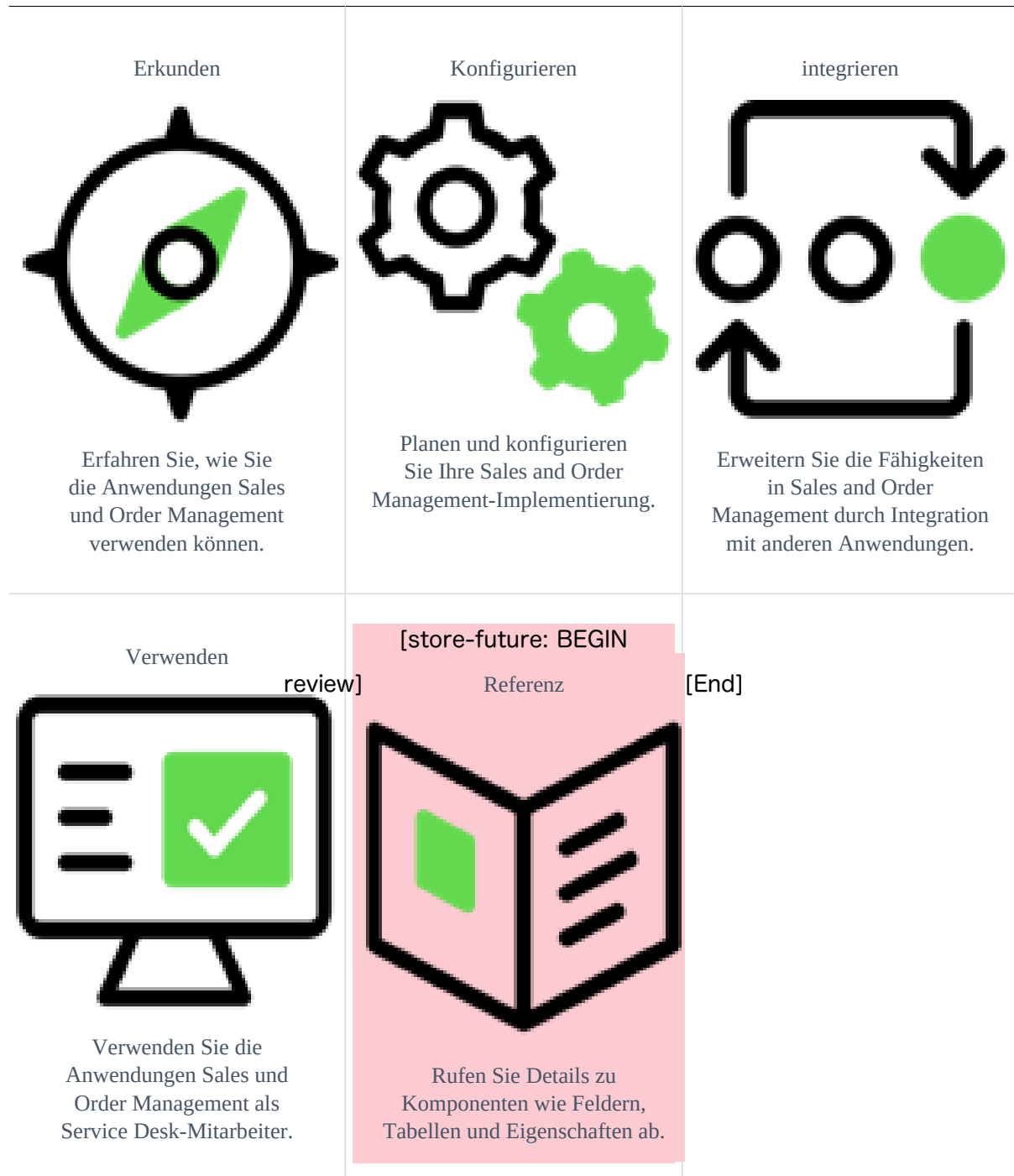
Firmensitz
2225 Lawson Lane
Santa Clara, CA 95054
USA
(408) 501-8550

Inhaltsverzeichnis

Vertriebs- und Auftragsmanagement – Übersicht.....	4
Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden.....	5
Produktkatalog-Management.....	6
Pricing Management.....	8
Produktkonfigurator.....	10
Chancen-Management.....	12
Angebotsmanagement.....	13
Order Management.....	16
Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen konfigurieren.....	54
Chancen-Management installieren und konfigurieren.....	55
Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.....	58
Order Management installieren und konfigurieren.....	59
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Produktangebote und Kataloge konfigurieren.....	138
Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog.....	168
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Bestellanreicherungs-Flows mit konfigurieren Entscheidungstabellen.....	169
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
Produktpreise konfigurieren.....	169
Verwenden von Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.....	182
Verwenden von Verkaufschancen-Management.....	183
Arbeiten mit Angebotsmanagement.....	192
Verwenden von Order Management.....	204
Weisen Sie Benutzerrollen in Anwendungen von Vertriebs- und Auftragsmanagement zu.....	349
Integration von Order Management mit anderen Anwendungen.....	354
Integration von Außendienst-Management in Order Management.....	354
Integration von Strategic Portfolio Management in Order Management.....	357
Vertriebs- und Auftragsmanagement – Referenz.....	380
[store-future: BEGIN review]	
Order Management-Referenz.....	380
[store-future: BEGIN review]	
[End]	
[End]	
M.....	468
O.....	469
R.....	470
W.....	471

Vertriebs- und Auftragsmanagement – Übersicht

Erfahren Sie, wie Sie die Anwendungen von ServiceNow® Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) verwenden können, um den Lebenszyklus des Produktverkaufs in Ihrer Organisation zu verwalten. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese Anwendungen verwenden, um Vorverkaufschancen zu generieren, Verkaufsangebote abzugeben, Aufträge zu erfassen und auszuführen, mit Verträgen und Berechtigungen zu arbeiten und den Kundenauftrags-Workflow für Änderungen zu verwalten.



Automatische Übersetzung

Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden

Unabhängig davon, ob Sie eine Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)-Implementierung starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Anwendungen und Workflows für Pre-Sales-Interaktion, Auftragserfassung und -erfüllung sowie Post-Sales-Aktivitäten in Ihrer Organisation.

Übersicht

Mit den Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement können Sie den Produktverkaufslebenszyklus in Ihrer Organisation verwalten, einschließlich Verkaufschancen, Angebotserstellung, Auftragserfassung, Auftragserfüllung und Post-Sales-Interaktion.

Zur Unterstützung des Produktverkaufslebenszyklus bietet Vertriebs- und Auftragsmanagement die folgenden Funktionen und Anwendungen.

Funktionen und Anwendungen von Sales and Order Management



Vorteile

Mit den Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement kann Ihr Unternehmen Verkaufs- und Auftragsprozesse sowie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern verbessern, indem der Lebenszyklus von Verlängerungen auf einer Plattform verwaltet wird und Front-, Middle- und Back-Office-Teams in einem System für Interaktion und Aktion zusammengeführt werden. Durch die Verbindung vorhandener Anwendungen und das Hinzufügen von ServiceNow -Workflows trägt Vertriebs- und Auftragsmanagement dazu bei, die organisatorische Effizienz zu steigern, die Auftragserfüllung zu beschleunigen und den Umsatz zu beschleunigen und zu steigern.

Vorteile von SOM-Anwendungen

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
Erstellen und verwalten Sie Produktkataloge für kommerzielle und technische Produktangebote. Kommerzielle Kataloge können von Ihren Service Desk-Mitarbeitern zum Erstellen von Angeboten und Aufträgen verwendet werden.	Produktkatalog-Management	Produktkatalog-Administrator
Legen Sie die Preise für Ihre Produkte über Preislisten, kontextbezogene Preissteuerungen	Pricing Management	Preisgestaltungsadministrator

Vorteile von SOM-Anwendungen (Fortsetzung)

Vorteile	Schlüsselfunktionen	Rolle
und bei Bedarf Preise aus externen Systemen fest.		
Erstellen Sie Verkaufschancen, die potenzielle Verkäufe basierend auf den Kundenbedürfnissen identifizieren und nachverfolgen.	Anwendung „Verkaufschancen-Management“.	Vertriebsmitarbeiter und Account Executive
Erstellen und verwalten Sie Verkaufsangebote, bei denen es sich um formelle Angebote für Produkte oder Services handelt, die Service Desk-Mitarbeiter Kunden vorschlagen.	Anwendung „Quotenmanagement“.	Vertriebsmitarbeiter
Konfigurieren Sie schnell Kostenvoranschläge und komplexe Produktangebote.	Produktkonfigurator	Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter, Administrator zum Einrichten
Erfassen und erfüllen Sie Produkt- und Serviceaufträge, um eine nahtlose Bestell-Experience für Ihre Kunden zu schaffen.	Order Management	Auftragsmitarbeiter, Erfüllungsmitarbeiter, Mitarbeiter-Manager und Erfüllungsmanager
Erstellen und verwalten Sie Verträge und Berechtigungen als Teil des Post-Sales-Supports.	Post-Sales Support ↗	Service Desk-Mitarbeiter
Support für Change-Management und kommerzielle Workflows (Verschieben, Hinzufügen, Ändern und Trennen) verkaufter Produkte.	Customer Life Cycle Management Workflows ↗	Service Desk-Mitarbeiter

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

Mit Produktkatalog-Management kann Ihr Unternehmen Ihre Produktangebote verwalten, indem Sie sie in Kataloge und Kategorien gruppieren, was den Bestellvorgang optimiert und die Verwaltung von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement unterstützt.

Produktkatalog-Management bietet verschiedene Funktionen zum Implementieren von Produktkatalogen und -kategorien in Ihrer Organisation.

Hinweis:

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

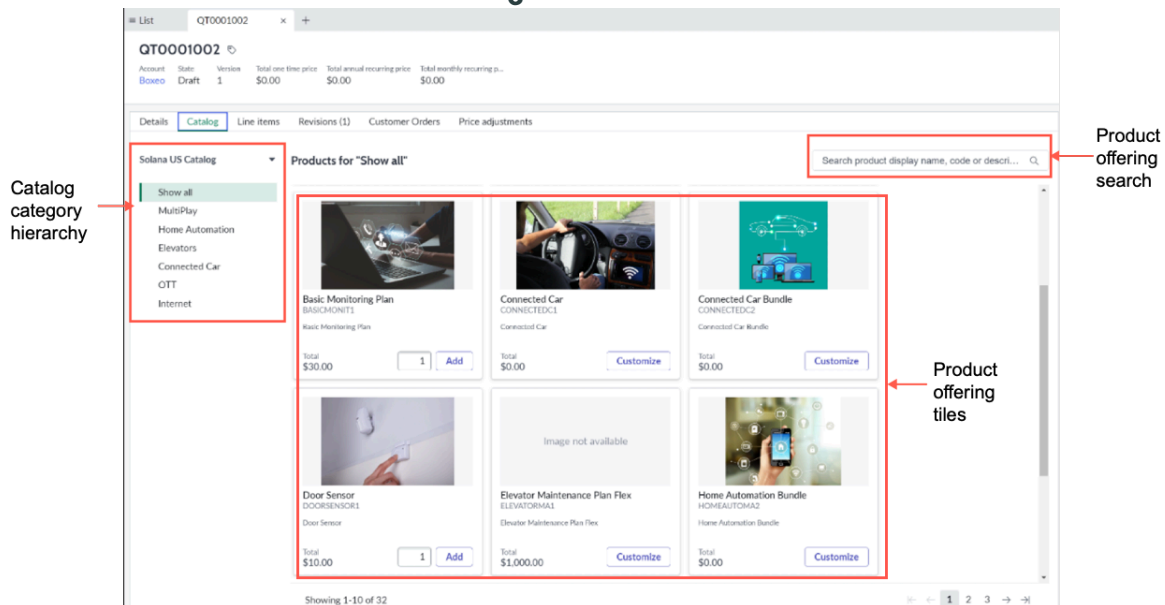
- Benutzeroberfläche des Produktkatalogs: Starten Sie von überall in Workflows zur Erfassung von Möglichkeiten, Angeboten und Aufträgen, sodass Service Desk-Mitarbeiter und Kunden in Produktangeboten navigieren und diese durchsuchen können.
- Katalogkategoriehierarchie: Verwendung hierarchischer Strukturen von Katalogen und Kategorien, um Produkte und Services logisch zu organisieren.
- Durchsuchen und Suchen im Produktkatalog: Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die schnelle Suche nach Produkten mit einer vollständigen Katalogsuchfunktion.
- Versionskontrolle: Verfolgen Sie Änderungen an Produktinformationen im Laufe der Zeit nach, um Transparenz und Auditierbarkeit zu gewährleisten.

Produktkatalog-Verwaltungs-UI

Die Benutzeroberfläche des Produktangebotskatalogs bietet die folgenden Funktionen:

- Durchsuchen Sie Produktangebote anhand von Stichwörtern, Beschreibungen und Branchencodes.
- Zeigt die Katalogkategoriehierarchie an, die zum Organisieren von Produktangeboten verwendet wird, und hilft dem Service Desk-Mitarbeiter, durch die Hierarchie zu navigieren und die Produktangebote zu finden

Benutzeroberfläche des Produktkatalogs



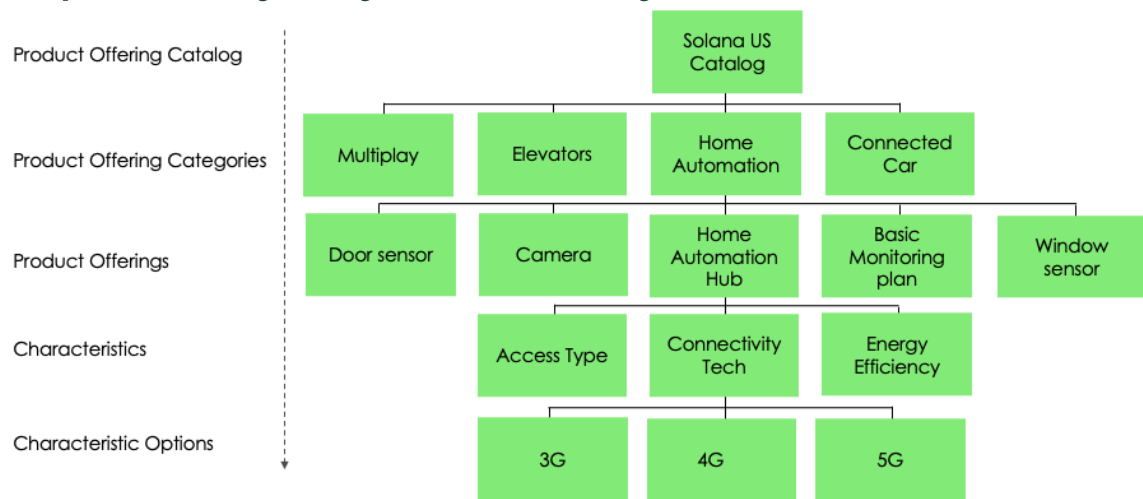
Produktangebotskataloge und -kategorien

Produktangebotskataloge und -kategorien bieten eine Möglichkeit, Produktangebote zu organisieren, sodass Service Desk-Mitarbeiter Produkte leicht finden können, um Aufträge zu erstellen.

- Produktangebotskatalog: Hierarchische Produktangebotsstrukturen von Kategorien und Produktangeboten.
- Produktangebotskategorien: Kategorien sind eine logische Gruppierung von Produktangeboten.

- Produktangebote: Physische Waren oder nicht greifbare Services, die konfigurierbar sind.
- Merkmal und Merkmalsoptionen: Produktoptionen, die basierend auf den Kundenpräferenzen erstellt werden

Beispiele für Kataloge, Kategorien und Produktangebote



Weitere Informationen finden Sie unter [Produktkonfigurator](#).

Pricing Management

Die Anwendung Pricing Management ist die Grundlage jeder Lösung von Vertriebs- und Auftragsmanagement, mit der Ihr Unternehmen Preisstrategien festlegen, verwalten und optimieren kann, die die Rentabilität maximieren und gleichzeitig die Kundenerwartungen erfüllen. Diese Preisgestaltungsstrategien unterstützen Ihr Vertriebsteam, indem sie ihm die Flexibilität geben, schnell Angebote und Aufträge mit genauen und konkurrenzfähigen Preisen zu generieren.

Pricing Management bietet verschiedene Funktionen zum Implementieren der Preisgestaltung in Ihrer Organisation.

i 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 Produktpreise schnell zu finden, wenn sie Angebote erstellen und Aufträge erfassen. Ihr Preisgestaltungsadministrator oder -manager erstellt Preislisten und fügt Preislistenpositionen hinzu, die den Listenpreis für jedes Ihrer Produktangebote definieren.

Unterstützung für mehrere Preislisten

Pricing Management unterstützt mehrere Preislisten, z. B. Preislisten basierend auf Währung oder Kunden-Account. Die anfängliche Standardpreisliste, die Sie erstellen, 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 Anforderungen und Vorlieben eines bestimmten Kunden zugeschnitten sind, oder vorab ausgehandelte Preise für sie 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.

Beispiel für eine Account-basierte Preisliste

The top screenshot shows the 'Price List - Funco Intl Price List' form. The 'Account' field is highlighted with a red box. The 'Currency' field is set to 'USD'. The 'State' field is set to 'Published'. The 'Start date' is 2023-12-05 21:28:37 and the 'End date' is 2024-12-05 13:38:22. The 'Description' field contains 'Discounted pricing negotiated with Funco Intl'.

The bottom screenshot shows the 'QT0001025' form. The 'Account' field is highlighted with a red box. The 'Pricing' section contains a table with the following data:

Currency	Price list	Total one time price	Total annual recurring price	Total monthly recurring price
USD	Funco Intl Price List	USD (\$) 30.00	USD (\$) 0.00	USD (\$) 0.00

Preisgestaltungsmethoden

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

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Preislisten und Preislistenpositionen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste](#) und [Erstellen Sie eine Preislistenposition](#).

Preisanpassungen

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

- **Produktattribut:** Definieren Sie eine Preisanpassung basierend auf Produktmerkmalen wie Modell oder Farbe. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie eine produktattributbasierte Preisanpassung](#).
- **Nicht produktbezogene Attribute:** 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. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise 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](#).

Preismatrizen

Preismatrizen sind Frameworks zum Festlegen von Bedingungen in Entscheidungsregeln, mit denen Sie komplexe Preisanpassungen implementieren und die Standardpreislistenauswahl verwalten können. Wenn Sie beispielsweise mehrere Preislisten haben, können Sie eine Preismatrix verwenden, um die Bedingungen festzulegen, die die Standardpreisliste bestimmen, die angewendet werden soll, wenn Service Desk-Mitarbeiter ein Angebot oder einen Auftrag erstellen. Pricing Management bietet die folgenden Matrizen:

- **Standardpreisliste:** 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 [Steuern Sie die Standardpreisliste im Transaktions-Header oder in der 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 bereit, die Sie in dieser Matrix verwenden können. Sie können jedoch auch eigene benutzerdefinierte Variablen erstellen, z. B. Marktsegment. Ihr Preisadministrator kann mit Ihrem Systemadministrator zusammenarbeiten, um benutzerdefinierte Kontextvariablen zu entwickeln, die in Preismatrizen verwendet werden können. Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Anpassungen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Preisanpassung für Nicht-Produktattribute](#). Weitere Informationen zum Konfigurieren benutzerdefinierter Kontextvariablen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Preiskontextvariable](#) und [Benutzerdefinierte Kontextvariablen einer Transaktionsentität zuordnen](#).
- **Konfigurationskomponente Preisanpassung:** Passen Sie den Preis eines Produkts an, wenn es als Teil eines Produktbündels verkauft wird. Details finden Sie unter [Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte](#).

Preiserweiterungen

Preiserweiterungen sind Integrationspunkte, mit denen Ihr Systemadministrator die Preisgestaltungs-Engine anpassen kann, sodass Sie die Flexibilität haben, Preisinformationen aus externen Quellen zu verwenden oder die Verarbeitungslogik der Preisgestaltungs-Engine zu steuern. Pricing Management bietet die folgenden Erweiterungen:

- **Preisliste auswählen (DefaultPriceListExtensionPoint):** Ändern Sie die Auswahllogik für die Verwendung der Standardpreisliste für einen Angebots- oder Auftrags-Header.
- **Produktlistenpreis abrufen (ListPriceExtensionPoint):** Ruft Preise direkt aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitert die aktuelle Preislistenableitung.
- **Attributanpassungen anwenden (AttributeAdjustmentExtensionPoint):** Ruft Attributanpassungen aus einer anderen Datenquelle ab, z. B. Produkthersteller, oder erweitert die aktuelle Anpassungsableitungslogik.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management](#).

Produktkonfigurator

Produktkonfigurator ist eine in die Anwendungen „Quote“ und Order Management „[]“ eingebettete Benutzeroberfläche, mit der Service Desk-Mitarbeiter komplexe Produkte oder Services dynamisch gemäß den Kundenanforderungen konfigurieren können.

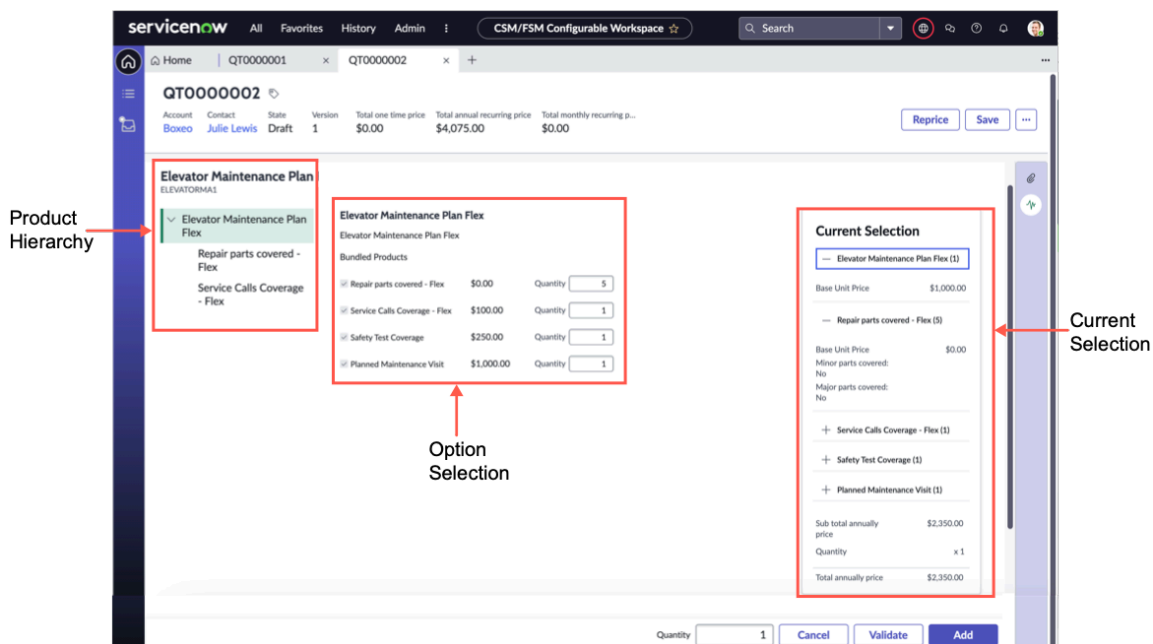
Hinweis:

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

Die Benutzeroberfläche besteht aus drei Hauptabschnitten:

- **Produkthierarchie:** Listet die übergeordneten und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auf. Produkthierarchien werden mithilfe von Beziehungen und Beziehungsgruppen konfiguriert. Dies hilft bei der Navigation und Konfiguration des Produkts auf verschiedenen Knoten oder Ebenen innerhalb eines geschachtelten Bündels. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieses Abschnitts von Produktkonfigurator finden Sie unter [Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen](#).
- **Optionsauswahl:** Zeigt die Produktoptionen oder Produktmerkmaloptionen an, die ausgewählt werden können. Merkmale und Merkmalsoptionen werden beim Erstellen Ihrer Produktangebote konfiguriert und im Produktkonfigurator angezeigt. Weitere Informationen 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 nach Bedarf als Pakete gruppiert. Außerdem werden die Zwischensummen und die Gesamtsumme basierend auf den wiederkehrenden und einmaligen Preismethoden angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Produktpreise konfigurieren](#).

Produktkonfigurator-Schnittstelle



Öffnen Sie die Statusverwaltung

Das offene Statusmodell ist ein programmgesteuertes Framework, mit dem Sie Variationen in Produktoptionen programmieren können, die im Produktkonfigurator angezeigt werden.

Mit State Management können Administratoren die Benutzeroberfläche des Produktkonfigurators mithilfe eines programmgesteuerten Frameworks und von Erweiterungspunkten konfigurieren. Die folgenden Status können im Speicher verwaltet werden, wenn die Instanz initiiert wird. UI

Hinweis:

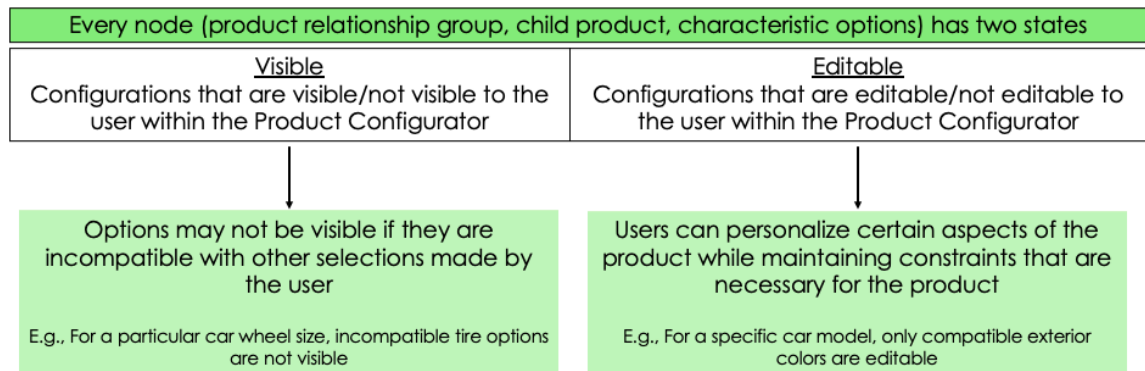
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben.

- Sichtbar: Ja oder Nein
- Bearbeitbar – Ja oder Nein

Diese Status können bei den folgenden zwei Ereignissen geändert werden:

- Beim Laden
- Bei Änderung in Bezug auf die Konfiguration

Schlüsselkonzepte für die Statusverwaltung

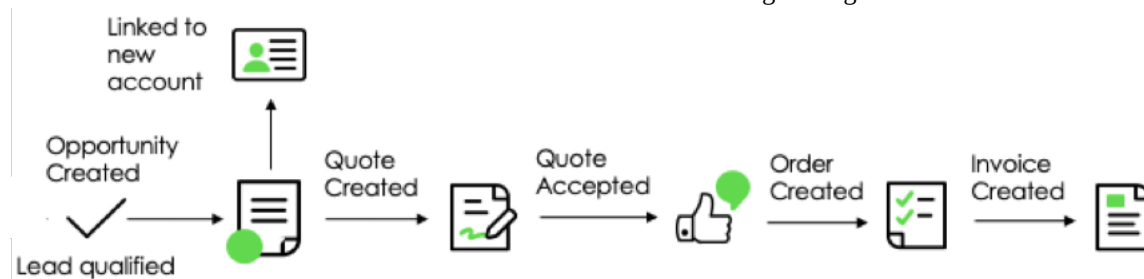


Chancen-Management

Mit der Anwendung ServiceNow® Chancen-Management können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Executives die Kundenanforderungen analysieren und Produktempfehlungen für potenzielle Kunden generieren.

Eine Verkaufschance in Vertriebs- und Auftragsmanagement bietet maximale Informationen über ein Produkt oder einen Service basierend auf den Anforderungen eines Kunden (sogenannter qualifizierter Lead). Ein Lead eines Produkts ist die einzige minimale Information, mit der ein Vertriebsmitarbeiter die Konversation mit einem potenziellen Käufer vorantreibt, um eine Verkaufschance für das Produkt zu erstellen.

Verkaufschancen-Workflow als Teil von Vertriebs- und Auftragsmanagement.



Chancen-Management -Fenster

Das Verkaufschancen-Management-Fenster ist in Produktkatalog integriert, damit Vertriebsmitarbeiter auf Produktangebote zugreifen können, um einfach und bequem Angebote zu erstellen. Das Verkaufschancen-Management-Fenster enthält die folgenden Registerkarten:

Chancen-Management -Fenster

Registerkarte	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Verwenden Sie die Registerkarte Details, um die grundlegenden Informationen für die Verkaufschance einzugeben.
Registerkarte „Katalog“	Verwenden Sie die Registerkarte Katalog, um nach Produktpositionen zu suchen und sie Ihrer Verkaufschance hinzuzufügen.
Registerkarte „Bedarf“	Verwenden Sie die Registerkarte „Bedarf“, um genauere Kundenanforderungen zu erfassen.
Registerkarte „Einzelposten“.	Fügen Sie einer Verkaufschance verschiedene Einzelposten hinzu.
Registerkarte „Wettbewerber“.	Verwenden Sie die Registerkarte „Wettbewerber“, um Informationen zu Wettbewerbern aufzuzeichnen.
Registerkarte „Aufgaben“.	Verwenden Sie die Registerkarte Aufgaben, um Verkaufschancenaufgaben zu erstellen.
Registerkarte „E-Mails“.	Verwenden Sie die Registerkarte E-Mails, um E-Mails zu erstellen, die an die erforderlichen Stakeholder gesendet werden sollen.
Registerkarte „Angebote“	Verwenden Sie die Registerkarte Angebote, um Angebote direkt über die Registerkarte Verkaufschance zu erstellen.

Was als Nächstes zu tun ist

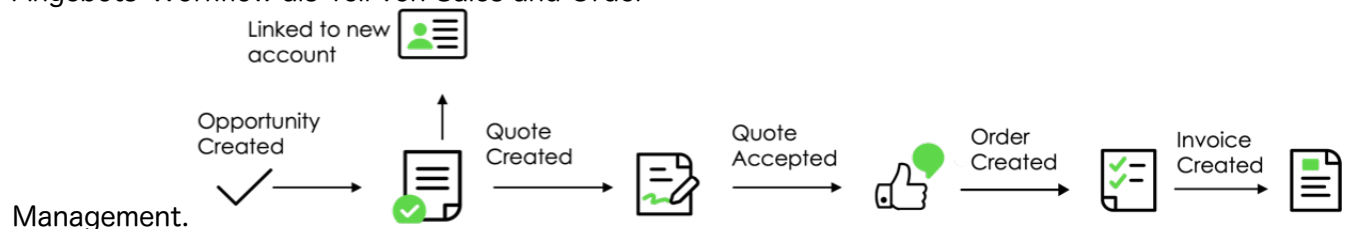
Wechseln Sie zu [Chancen-Management installieren und konfigurieren](#), um mehr über die Installation und Konfiguration von Chancen-Management] zu erfahren.

Angebotsmanagement

Angebotsmanagement ist eine Anwendung zum Erstellen und Verwalten von Produktangeboten. Angebotsmanagement kann eine separate Anwendung oder Teil der Anwendung Sales and Order Management (SOM) sein.

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

Angebots-Workflow als Teil von Sales and Order



Angebotsmanagement -Fenster

Das Fenster „Angebotsverwaltung“ ist in Produktkonfigurator integriert, damit Vertriebsmitarbeiter auf Produktangebotskataloge zugreifen und Angebote einfach und bequem erstellen können. Das Fenster „Angebotsverwaltung“ enthält die folgenden Registerkarten:

Angebotsmanagement -Fenster

Registerkarte	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Verwenden Sie die Registerkarte Details, um die grundlegenden Informationen für das Angebot einzugeben.
Registerkarte „Katalog“	Verwenden Sie die Registerkarte Katalog, um mit Produktkonfiguratoren nach Produkten zu suchen und sie Ihrem Angebot hinzuzufügen. 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“.	Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um mehrere Versionen eines Angebots zu erstellen.
Registerkarte „Kundenaufträge“.	Verwenden Sie die Registerkarte „Kundenauftrag“, um Ihr Angebot in einen Kundenauftrag umzuwandeln.
Registerkarte „Preisanpassung“.	Zeigen Sie Preisanpassungen auf der Registerkarte Angebotspreisanpassung an, und aktualisieren Sie sie.

Integration von Quote Management mit Produktangebotskatalogen

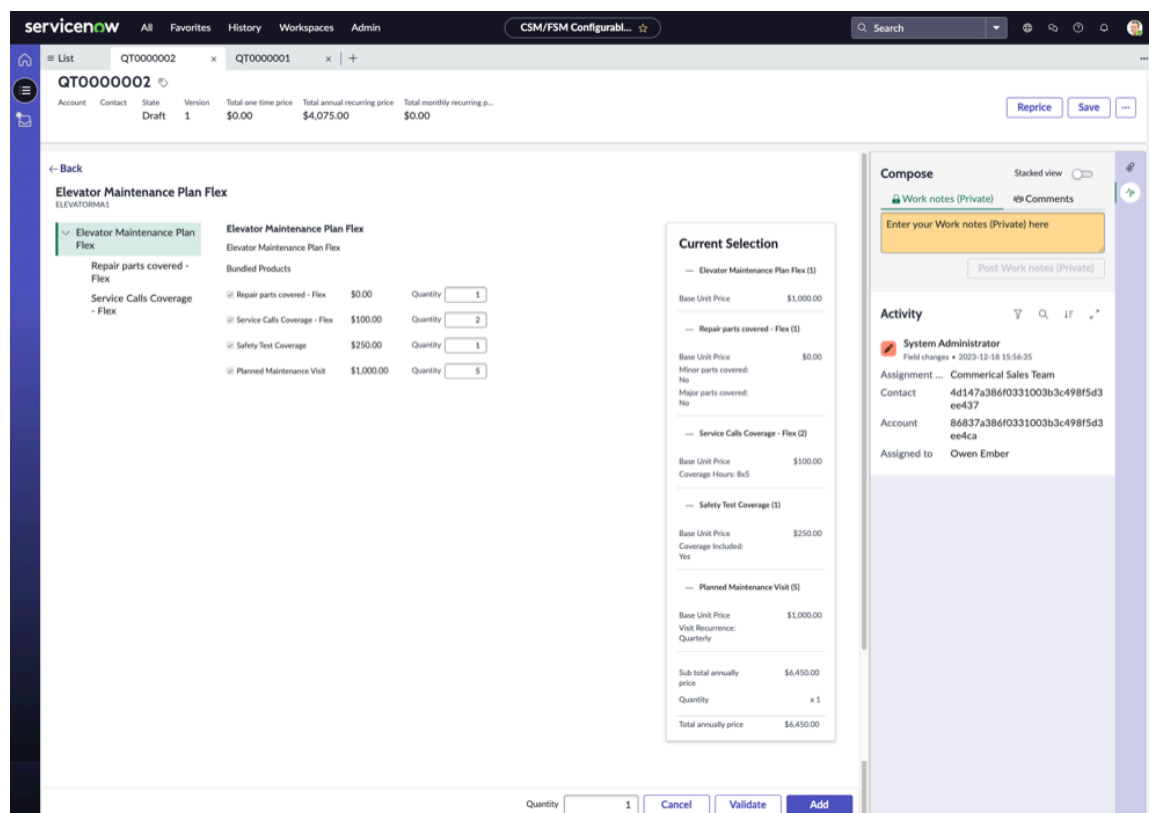
Angebotsmanagement ist in den Produktkatalog und die Preisgestaltung integriert, um das Hinzufügen von Produkten zu Ihrem Angebot einfacher und bequemer zu machen.

Verwenden Sie den Katalog, um Produktangebote zu durchsuchen, und verwenden Sie den Produktkonfigurator, um Ihren Produkten Optionen und Preise hinzuzufügen. Fügen Sie sie dann einfach dem Angebot hinzu. Preisanpassungen, die basierend auf Preismatrizenregeln abgerufen werden, werden automatisch addiert und im Angebot angezeigt.

Produktkonfigurator

Der Produktkonfigurator ist Teil der Registerkarte „Katalog“ und ermöglicht die Konfiguration von Produkten auf folgende Arten.:

- Durchsuchen Sie den Angebotskatalog nach Produktangeboten, und fügen Sie sie hinzu, um Angebotspositionen zu erstellen.
- Konfigurieren Sie Produktoptionen und -beziehungen mit dem Produktkonfigurator.
- Der Produktkatalog und der Produktkonfigurator verwenden Vertriebs- und Auftragsmanagement -Grundelemente, um Angebotspositionen und Merkmale zu erstellen und zu aktualisieren.



Konfigurieren und erstellen Sie Angebotspositionen

Durchsuchen Sie den Produktkatalog nach Produktangeboten, und fügen Sie sie hinzu, um Angebotspositionen und Merkmale zu erstellen.

Mit Produktkonfigurator können Merkmalsoptionen und -beziehungen im Katalogfenster für Quotenmanagement geändert und aktualisiert werden. Der Produktkonfigurator verwendet Angebotsmanagement -Grundelemente, um Angebotspositionen und Merkmale zu erstellen und zu aktualisieren.

Fügen Sie Preisanpassungen zu Angeboten hinzu

Angebotsmanagement [] ist in die Preisgestaltungs-Engine integriert, um den Listenpreis und die Preisanpassungen für die Produktangebote in Ihrem Angebot abzurufen.

Automatische Preisanpassungen werden aus der Preisgestaltungs-Engine abgerufen. Manuelle Preisanpassungen werden vom Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.

Preisanpassungen umfassen Markups, Markdowns und Preisüberschreibungen. Gesamtanpassungen werden auf jede Position angewendet, wobei die kumulative Summe aus jeder Position zur Summe zusammengefasst wird.

Angebotsmanagement Mit können Vertriebsmitarbeiter die folgenden Arten von manuellen Preisanpassungen hinzufügen:

- Markup-Betrag: Fügen Sie einem Produkt einen Markup-Betrag hinzu.
- Markdown-Betrag: Fügen Sie einem Produkt einen Markdown-Betrag hinzu.
- Markup in %: Fügen Sie einem Produkt einen Markup-Prozentsatz hinzu.
- Markdown in %: Fügen Sie einem Produkt einen Markdown-Prozentsatz hinzu.
- Preisüberschreibung: Überschreibt einen Preis und erstellt einen neuen Preis.

Was als Nächstes zu tun ist

Wechseln Sie zu [Angebotsmanagement](#) , um mehr über die Installation und Konfiguration von [Angebotsmanagement](#)] zu erfahren.

Order Management

Erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen in der Anwendung Order Management, damit Sie eine nahtlose Bestell-Experience für Ihre Unternehmenskunden schaffen 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](#) .

Übersicht

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

Vorteile

- Kataloggesteuerte, cloudbasierte Auftragserfüllung mit einheitlichem technischen Katalog und Basisproduktkatalog.
- Aufschlüsselungs- und Orchestration-Workflows, die einfach zu konfigurieren und entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen zu ändern sind.
- Integrierter Auftragserfüllungs- und Servicegewährleistungsprozess auf einer einzigen nativen Cloud-Plattform.
- Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, bietet das TM Forum-basierte Datenmodell Interoperabilität mit jeder externen Anwendung von Configure Price Quote (CPQ) (CPQ) und anderen Systemen.

Funktionen

Auftragserfassung und -anreicherung

Order Management bietet verschiedene Möglichkeiten zum Erfassen von Produkt- und Serviceaufträgen.

- **Direkte Auftragserfassung:** Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Auftragsmanager können Produkt- oder Serviceaufträge über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeingeben.
- **Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden und ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, können Sie die folgenden Funktionen verwenden:**
 - **Offene APIs für Produkt- und Serviceaufträge:** Verwenden Sie die ServiceNow -Implementierung der offenen TMF-APIs, um Produkt- und Serviceaufträge aus Drittsystems zu erfassen.
 - **Now Service Bridge -Integrationen –** Verwenden Sie die Anwendungen Service Bridge, um Produkt- oder Serviceanforderungen direkt zwischen Ihrer Instanz und den Instanzen Ihrer Kunden zu erhalten und zu erfüllen, ohne benutzerdefinierte Integrationen zu konfigurieren und zu verwalten. Service Bridge unterstützt die Überprüfung, Ergänzung, Zerlegung und Erfüllung dieser Kundenaufträge. Obwohl die ältere Anwendung Service Bridge weiterhin unterstützt wird, finden Sie unter [Learn about Service Exchange](#) detaillierte Informationen zu den Vorteilen der aktuellen Anwendung Service Bridge.

Nachdem eine Bestellung erfasst wurde, können Ihre Auftragsmitarbeiter weitere erforderliche Bestelldetails hinzufügen, z. B. Lieferort oder Preisgestaltung, als Teil der Auftragsanreicherung.

Auftragszerlegung

Nachdem ein Erfüllungsmanager einen Produkt- oder Serviceauftrag überprüft und genehmigt hat, gliedert Order Management den Auftrag in die erforderlichen Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge für jede Auftragsposition. Diese Aufgliederung basiert auf den im Produktkatalog festgelegten Spezifikationsbeziehungen und den von Ihnen erstellten Aufschlüsselungsregeln. Wenn einige der Informationen zu Beginn der Auftragszerlegung nicht verfügbar sind, kann Order Management die Aufschlüsselung staffeln, um bestimmte Aufträge mit den aktuellen Informationen zu erstellen.

Auftragserfüllung

Ihre Erfüllungsmitarbeiter und -manager erledigen die Reihe von Aufgaben, 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:** Verarbeitet Änderungen an Kundenaufträgen.
- **Fallout Management –** Identifizieren und beheben Sie Auftragsverarbeitungsfehler.
- **Gefährdungsmanagement –** Benachrichtigen Sie Erfüllungsmanager, wenn die zugewiesene Zeit für eine Auftragsaufgabe gefährdet ist.

[store-future: BEGIN review]

Product Catalog-Datenmodell und -Versionsverwaltung

Das Product Catalog-Datenmodell bietet ein Framework, mit dem Sie die Produkte, Services und Ressourcen definieren können, die Sie an Ihre Kunden verkaufen möchten.

Product Catalog-Spezifikationsentitäten

Das Product Catalog-Datenmodell verfügt über verschiedene Spezifikationsentitäten, die die kundenorientierten und nicht kundenorientierten Informationen von den technischen und marktbezogenen Informationen trennen:

Produktspezifikation

Kundenorientierte Produktinformationen.

Servicespezifikation

Sowohl kundengerichtete als auch nicht kundengerichtete Serviceinformationen.

Ressourcenspezifikation

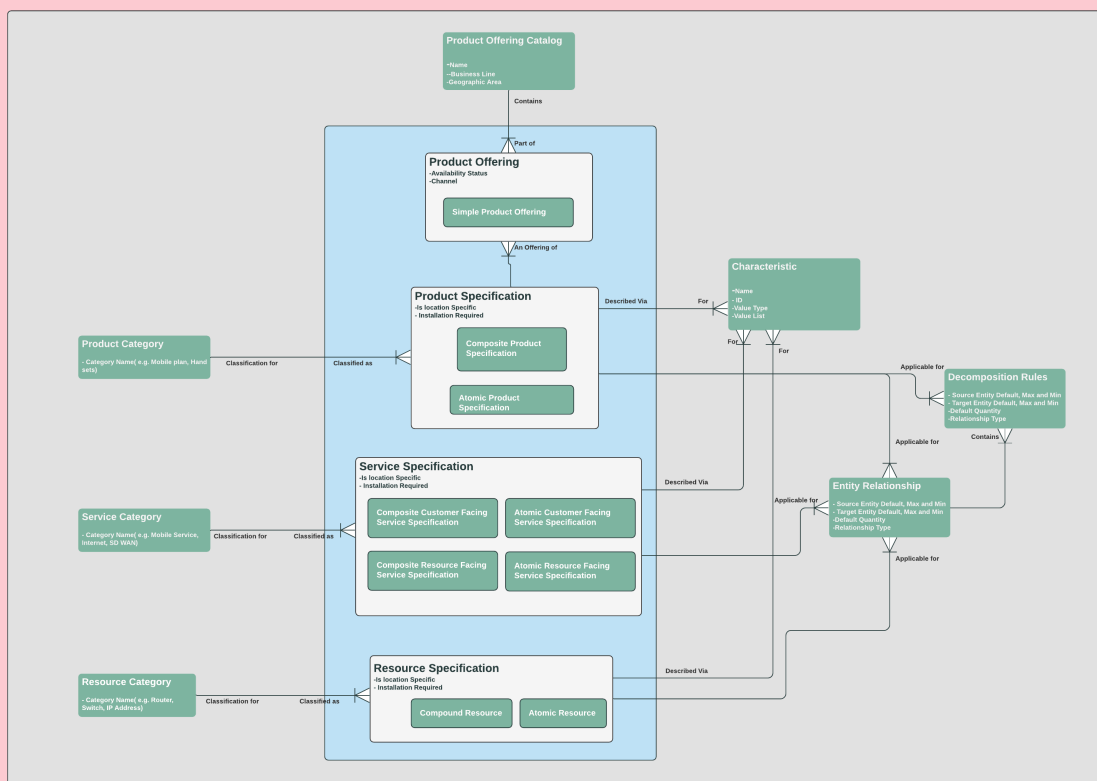
Nicht kundengerichtete technische Ressourceninformationen.

Das Product Catalog-Datenmodell ist auf das SID-Datenmodell (TM Forum Shared Information/Data) abgestimmt, das ein branchenübliches Datenmodell für die Telekommunikationsbranche ist.

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 Order Management enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung IT Asset Management stammen.
- Now Platform-Tabellen

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells

Die folgenden Entitäten sind für das Product Catalog-Datenmodell von zentraler Bedeutung.

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 die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.
Spezifikationskategorie	Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, die einer Modellkategorie für Berichts- und Workflow-Generierungszwecke zugeordnet sind. Die Spezifikation ist auch einer Modellkategorie zugeordnet, die bestimmt, ob Now Platform ein Asset aus einem Configuration Item (CI) erstellt wird und zu welcher Asset-Klasse es gehört. 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, einschließlich Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien, z. B. Produktvisualisierungen. 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. • Eine Servicespezifikation enthält Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien

Entität	Beschreibung
	wie Servicevisualisierungen 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	Aufschlüsselungsregeln, die auf Spezifikationsbeziehungsebenen erstellt werden und bestimmen, wie ein Produkt in zugehörige Services zerlegt wird.
Produktangebot	Wie ein Anbieter ein Produkt verkaufen möchte. Ein Produktangebot enthält kundenorientierte Informationen, z. B. Produktbeschreibung, Preisgestaltung, Berechtigung und Produktmerkmaloptionen. Ein Produktangebot ist immer einer Produktspezifikation zugeordnet. Eine einzelne Produktspezifikation kann verwendet werden, um spezifische Produktangebote für verschiedene Marktsegmente mit unterschiedlichen Preisen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.

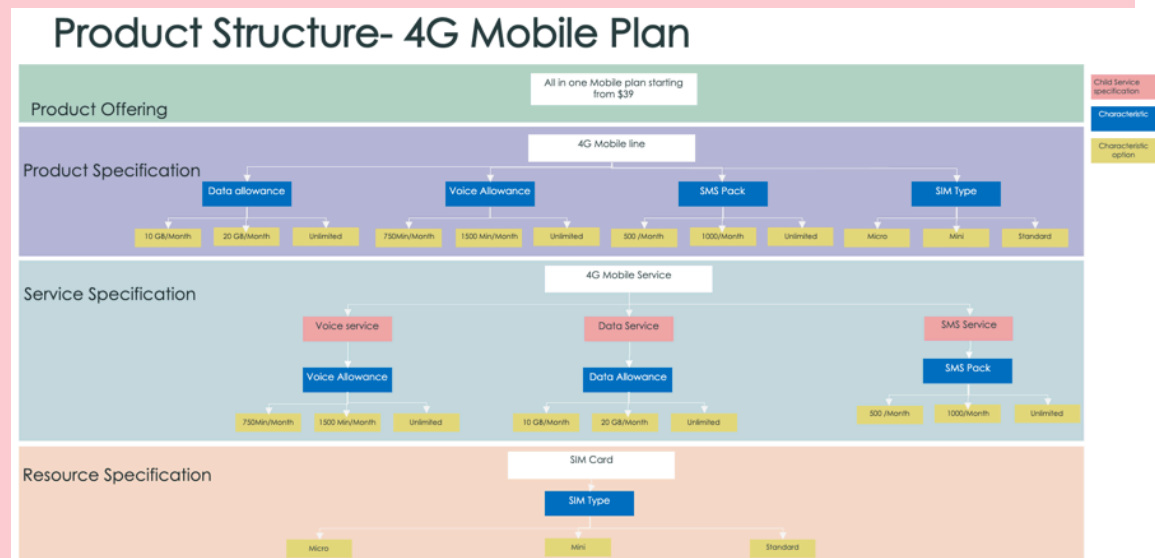
Entität	Beschreibung
Produktangebotskatalog	Ähnliche Gruppen von Produktangeboten, die auf ein Markt- oder Kundensegment zugeschnitten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog erstellen .

Jedes Produktangebot verfügt über eine Produktspezifikation, der Merkmale zugeordnet sind. Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehung zwischen dem Produktservice, den Ressourcenspezifikationen und der Art und Weise, wie eine Kundenbestellung eines Produktangebots geliefert wird. Service- und Ressourcenspezifikationen haben auch Merkmale, die ihnen zugeordnet sind.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Entitäten zusammenarbeiten, um ein Produktangebot für einen 4G-Mobilfunktarif zu strukturieren:

1. Im Diagramm ist der All-in-One Mobile-Plan als ein Produktangebot definiert, das die Produktspezifikationen der 4G Mobile-Reihe verwendet. Diese Spezifikationen enthalten die erforderlichen Merkmale und die zugehörigen Merkmalsoptionen.
2. Die Produktspezifikation „4G Mobile“ ist der Servicespezifikation „4G Mobile“ zugeordnet, bei der es sich um eine zusammengesetzte Servicespezifikation handelt. Sie enthält drei weitere Servicespezifikationen: Sprachservice, Datenservice und SMS-Service.
3. Die SIM-Karte verwendet eine Ressourcenspezifikation, die zum Aktivieren der mobilen Services erforderlich ist.

4G-Mobilfunktarif



[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 Produktkatalogmanager kann Versionen der veröffentlichten Spezifikationen und Produktangebote mit den erforderlichen Erweiterungen erstellen, um die Geschäfts-, Marketing-, Produktions- oder Betriebsänderungen Ihres Kunden zu unterstützen.

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 Elemente in einem Produktkatalog sind Mobiltelefone, Router, Anrufpläne und Services, die Sie anbieten. Sie können Ihren Benutzern einige dieser Elemente in Paketen anbieten.

Ihre Katalogelemente entwickeln sich im Laufe der Zeit weiter, um den Änderungen Rechnung zu tragen, die sich darauf beziehen, wie Ihre Artikel verkauft, konfiguriert und an Ihre Kunden geliefert werden. In der Regel beziehen sich diese Änderungen auf technische Verbesserungen, die Ihre Produkte, Services und Ressourcen marktfähiger und für Ihre Kunden attraktiver machen. Die Änderungen betreffen normalerweise Anpassung, Form und Funktion, Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationsbeziehungen Ihrer Katalogelemente. Beispielsweise kann sich ein Internetrouter über mehrere Revisionen hinweg weiterentwickeln, um Änderungen im Zusammenhang mit Preisgestaltung und Internetgeschwindigkeit zu unterstützen.

Als Produktkatalogmanager erstellen Sie neue Spezifikations- und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte. Durch die richtige Versionsverwaltung wissen Ihre Kundenservice-Mitarbeiter, welche die neuesten Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote sind, wenn sie Ihren Kunden teurere, ergänzende, aktualisierte oder verwandte Produkte verkaufen.

Vorteile der Katalogversionsverwaltung

Sie können die Funktionen der Katalogversionsverwaltung für die folgenden Aktionen verwenden:

- Erstellen Sie Spezifikations- und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte.
- Verfolgen Sie die Änderungen und Überarbeitungen an Ihren Produkten, Services und Ressourcen in verschiedenen Versionen nach.
- Überarbeiten und veröffentlichen Sie Katalogangebote, die mehrere Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten unterstützen.
- Verwenden Sie die neuesten Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten, die in Ihren Produktkatalogen während der Auftragserfassung, -zerlegung und -erfüllung veröffentlicht werden.
- Verweisen Sie auf die Spezifikations- und Produktangebotsversionen in einem Bestand.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verbesserte Produktkatalog-Experience mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie Informationen zu allen Katalogelementen und Arbeitselementen auf einer einzigen Seite an.

Die Zielseite des erweiterten Produktkatalogs basiert auf dem konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM/FSM. Benutzer mit den folgenden Rollen können diese Zielseiten anzeigen:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

Weitere Informationen zu diesen Benutzerrollen finden Sie unter [Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zuweisen](#).

Produktkatalog-Administratoren, -Manager oder -Betrachter navigieren zum **konfigurierbaren Arbeitsbereich von CSM/FSM**, um die Zielseite des Produktkatalogs anzuzeigen.

Mit der erweiterten Experience können Produktkatalogmanager Entitäten schnell und einfach erstellen und verwalten, ohne durch mehrere Seiten und zugehörige Elemente eines Produktangebots navigieren zu müssen. Darüber hinaus müssen sie beim Navigieren keine zugehörigen Entitäten nachverfolgen, um die Produkthierarchie zu verstehen. Sie können die vollständige Produkthierarchie mit allen zugehörigen Entitäten auf einer einzigen Seite anzeigen. Die Erweiterungen umfassen:

- Zielseite mit Widgets basierend auf der Benutzerpersona.
- Listen und Formulare, die im konfigurierbaren Arbeitsbereich verfügbar sind.
- Vollständige Hierarchie eines:
 - Produktangebot
 - Produktspezifikation
 - Servicespezifikation
 - Ressourcenspezifikation

[End]

[store-future: BEGIN review]

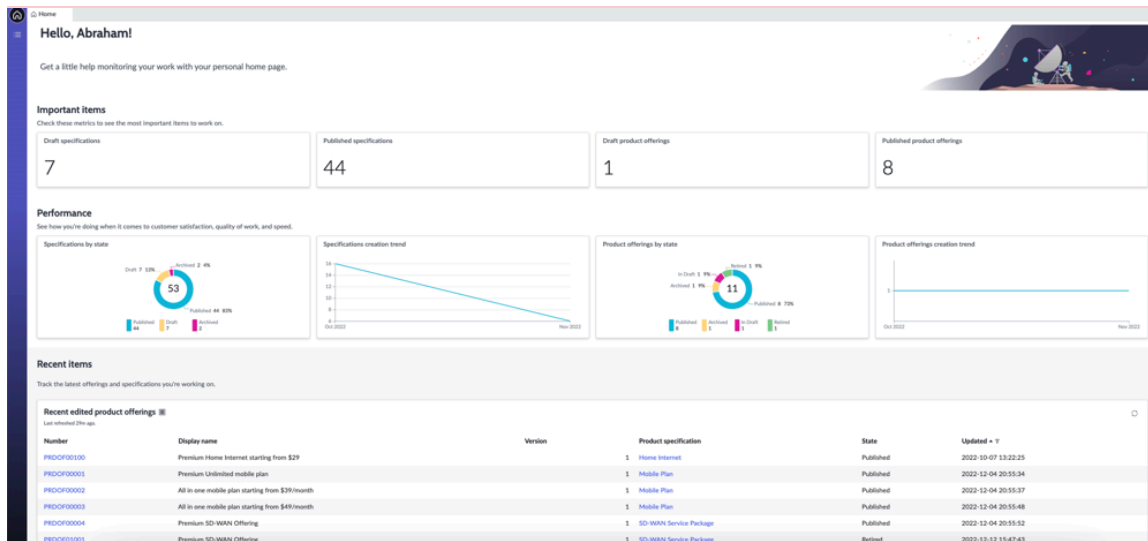
Zielseite des Product Catalog

Die Zielseite des Produktkatalogs bietet eine allgemeine Übersicht über alle Informationen zu Ihrem Produktkatalog im Zusammenhang mit.

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 **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** aus.
2. Wählen Sie Zielseite des **Produktkatalogs** aus.
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 gehen alle an dieser Seite vorgenommenen Verbesserungen während eines Upgrades verloren, und neue Funktionen sind nicht verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter [UI Builder](#) .



Wichtige Elemente

Dieser Abschnitt bietet eine Übersicht über die wichtigen Elemente, die ansprechen muss. 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). Klicken Sie auf das Kreisdiagramm, um zur jeweiligen Statusseite zu gelangen.
- **Produktangebote nach Status:** Zeigt eine Aufschlüsselung der Verteilung der Produktangebote nach ihrem Status (Veröffentlicht, Entwurf, Stillgelegt oder Archiviert). Wählen Sie das Kreisdiagramm aus, um einen Drilldown zur spezifischen 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

In diesem Abschnitt können Sie die Produktangebote und Spezifikationen nachverfolgen, die Sie kürzlich bearbeitet haben. Wählen Sie den Link Nummer oder Kategorie aus, um einen Drilldown zur Detailseite durchzuführen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verwalten Sie Produktkatalogentitäten über den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktangebote in einem Produktkatalog aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um zu definieren, wie Sie Ihre Telekommunikationsprodukte an Ihre Kunden verkaufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_admin, sn_prd_pm.product_catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Menü **Liste**, um die Liste der definierten Katalogentitäten anzuzeigen.
3. Für jeden Typ von Katalogentität können Sie Folgendes tun:
 - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Entität zu erstellen.
 - Klicken Sie auf eine Entität in der Phase „Entwurf“, um zur Detailseite zu navigieren. Auf der Detailseite können Sie **speichern**, **veröffentlichen** oder eine **Kopie** erstellen.
 - Wählen Sie eine Entität aus, die sich im Status Veröffentlicht befindet, und klicken Sie auf **Stilllegen** oder **Archivieren**.

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter [Richten Sie versionierte Spezifikationen und Produktangebote für Order Management ein](#).

[End]

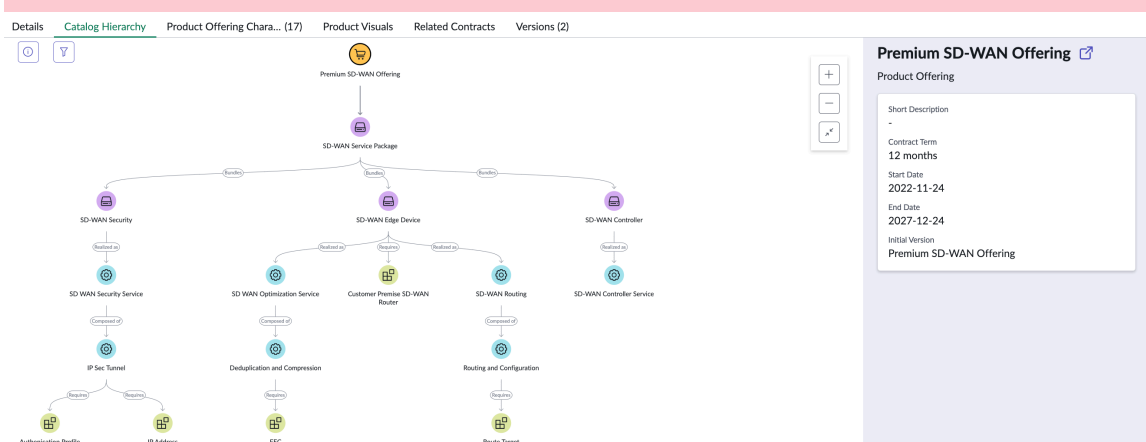
[store-future: BEGIN review]

Produktkataloghierarchie

Zeigen Sie die vollständige Hierarchie einer Spezifikation (Produkt, Service, Ressource oder Produktangebot) an, und stellen Sie sicher, dass alle Entitäten richtig definiert und zugeordnet wurden.

Die hierarchische Ansicht bietet einen 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 Produktkatalogmanagern, das Produkt leicht zu verstehen und zu validieren und sicherzustellen, dass die unterstützenden Services und Ressourcen nach Bedarf konzipiert sind, um neue Produkte effizient bereitzustellen. 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

- 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 Detailinformationen anzuzeigen.
- 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 und die anderen Entitäten auszublenden.

[End]

Order Management-Datenmodell

Das Order Management-Datenmodell bietet ein Framework, mit dem Sie Kundenaufträge und externe Serviceaufträge für Produkte und Services erfassen, verwalten, orchestrieren und erfüllen können.

Auftragslebenszyklus .

Mit dem Order Management-Datenmodell kann ein Kundenauftrag die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus eines Auftrags durchlaufen.

Reihenfolge life-Zyklus

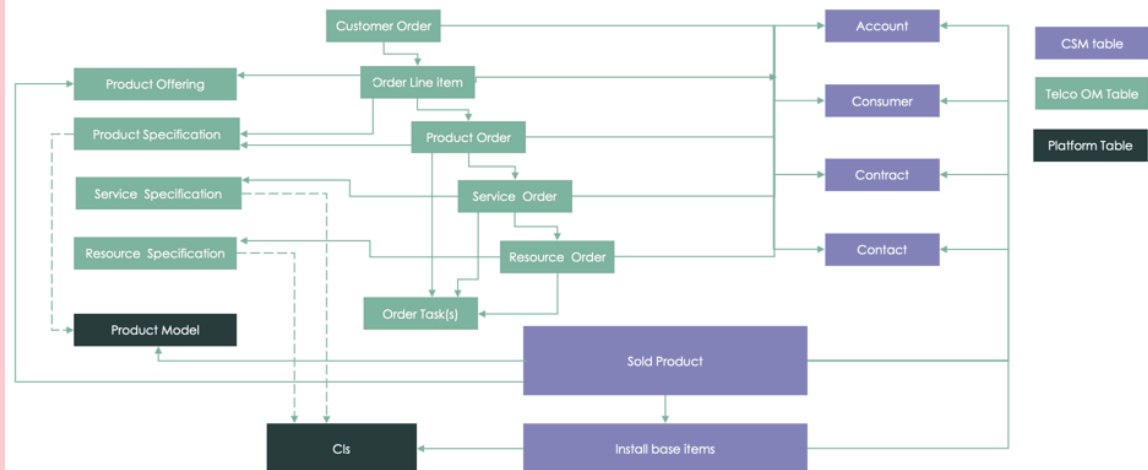
Stufe	Beschreibung
Kundenauftrag	Hauptauftragsentität, die erfasst und erstellt wird, um den End-to-End-Lebenszyklus einer Kundenanforderung für Produkte oder Services zu verwalten.
Anreicherung	Zusätzliche Informationen, die für die Auftragszerlegung und den Erfüllungsprozess erforderlich sind. Attribute 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 die Beziehungen, aus denen das Datenmodell von Order Management besteht.

Order Management



[End]

Das Order Management-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die im Produkt Order Management enthalten sind
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management stammen.
- Now Platform[®]-Tabellen

Entitäten des Order Management-Datenmodells

Entität	Beschreibung
Kundenauftrag	Hauptauftragsentität, die von einem externen Kundenauftragssystem erfasst oder manuell direkt in Now 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 von einem externen Kundenauftragssystem erfasst oder manuell direkt in Now Platform eingegeben wird. Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services oder für Post-Sales-Anforderungen für die Services, die für Kunden aktiviert und zu früheren Zeitpunkten bereitgestellt wurden.
Serviceauftrag-Einzelposition	Jeder einzelne Service innerhalb eines Serviceauftrags. Jede Auftragseinzelposition enthält einen Service, der dann in Domänenservice- und Ressourcenaufträge zerlegt werden kann.

Entitäten des Order Management-Datenmodells (Fortsetzung)

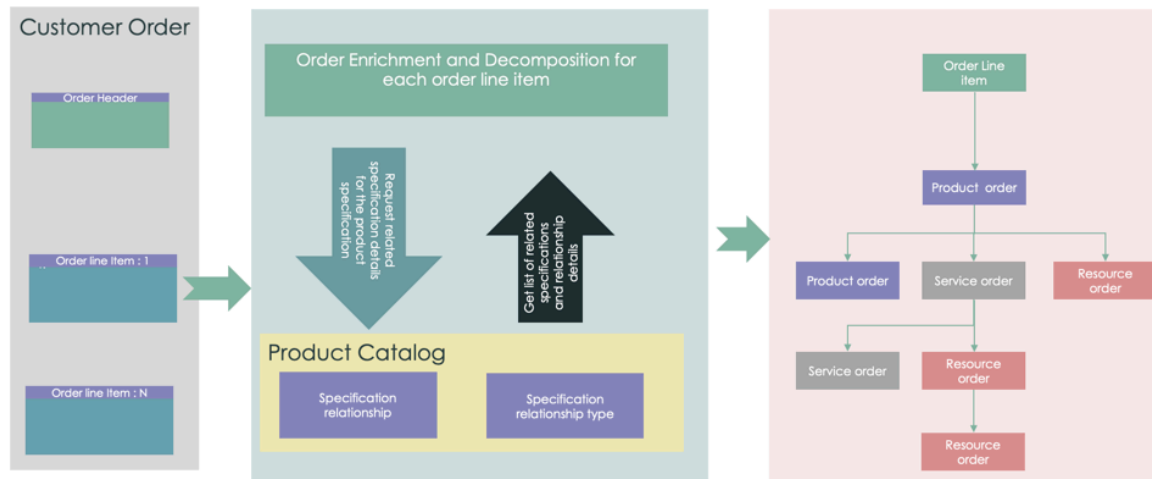
Entität	Beschreibung
Domänenauftrag	Aufträge, die während des Auftragszerlegungsprozesses erstellt werden, in der Regel in drei verschiedenen Domänentypen: Produkt, Service und Ressource. Domänenproduktbestellung Typ des Domänenauftrags, der für die Verwaltung des Erfüllungsprozesses für ein Produkt 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. Domänenressourcenauftrag 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]

Prozess der Auftragsanreicherung und -zerlegung

Ein Kundenauftrag kann eine oder mehrere Auftragspositionen haben. Der Ergänzungs- und Aufschlüsselungsprozess erstellt die erforderlichen Produkt-, Service- und Ressourcenbestellungen für jede Auftragsposition unter Verwendung der Spezifikationsbeziehungsinformationen im Produktkatalog. Das folgende Diagramm ist ein Beispiel dafür, wie ein Kundenauftrag angereichert und zerlegt werden kann.

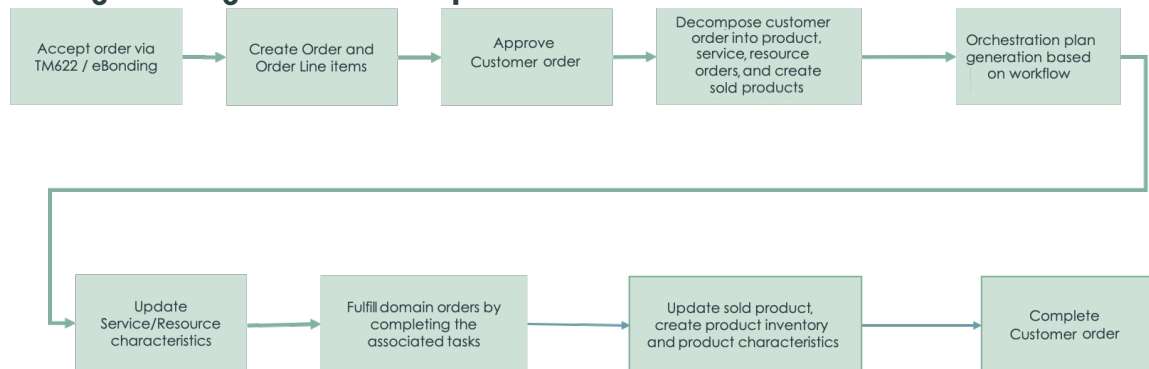
Prozess der Auftragsanreicherung und -zerlegung



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 für eine Telekommunikationsproduktbestellung funktioniert.

Auftragserfüllungs-Workflow Beispiel



Aktionstypen für die Verwaltung von Kunden- und Serviceaufträgen

Erfahren Sie, wie Sie verschiedene Arten von Aktionen für Ihre Kundenaufträge ausführen können. Diese Aktionen beziehen sich auf das Verschieben, Hinzufügen, Ändern, Trennen der Verbindung, Anhalten, Fortsetzen oder Nicht-Ändern von Services.

Durch die Verwendung eines Auftragsaktionstyps können Sie die Art der Aktionen definieren, die Sie mit einem Auftrag ausführen möchten. In der folgenden Tabelle sind die Bestellaktionstypen aufgeführt.

Bestellaktionstypen

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der nicht mit einem vorhandenen Auftrag desselben Kunden verknüpft ist. Dieser Kundenauftrag führt zu neuen Auftragsverwaltungs- und Erfüllungsaktivitäten.

Automatische Übersetzung

Bestellaktionstypen (Fortsetzung)

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
	Beispiel: Sie erteilen eine neue Bestellung für einen Internetservice zu Hause.
Change-Kosten	Ändern Sie einen vorhandenen Auftrag, wodurch ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder ein zuvor bestellter oder erfüllter Service geändert wird. Dieser Bestellaktionstyp umfasst die folgenden Szenarien: • Hinzufügen einer untergeordneten Produktspezifikation, die der Kunde zuvor nicht bestellt hat. • Löschen einer optionalen untergeordneten Produktspezifikation, die der Kunde bereits hat. Beispiel: Sie erhöhen die Download-Geschwindigkeit Ihres privaten Internets von 100 Mbit/s auf 1000 Mbit/s.
Löschen	Löschen Sie eine vorhandene Kundenauftragsposition oder Produktbestellung. Zum Beispiel kündigen Sie Ihren Internetservice zu Hause.
Anhalten	Produkt- oder Serviceauftrag, um den Produktbestand seiner Bestellpositionen vorübergehend zu deaktivieren. i Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen verwenden.
Fortfahren	Produkt- oder Serviceauftrag, um den Produktbestand seiner Auftragspositionen zu aktivieren, die zuvor ausgesetzt wurden. i Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen verwenden.
Keine Änderung	Bestellpositionen mit der Aktion „Keine Änderung“ werden nur zu Informationszwecken in den Auftrag aufgenommen. Zum Beispiel kann eine übergeordnete Auftragsposition mit der Aktion „Keine Änderung“ eine untergeordnete Auftragsposition mit der Aktion „Ändern“ oder „Anhalten“ haben.

Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen verwenden

Sie können Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen verwenden, um Ihre Produkt- und Servicebestände vorübergehend anzuhalten oder zu deaktivieren. Auf diese Weise können Sie die Anforderung eines Kunden zum Anhalten erfassen und die Produkte und Services später fortsetzen.

Übersicht

Als Kommunikationsdiensteanbieter (CSP) können Sie Ihre Produkt- und Servicebestände vorübergehend anhalten oder deaktivieren. Die Anforderungen zum Anhalten und Fortsetzen werden als Aufträge mit den Änderungen im Bestand der Produkt- und

Serviceaufträge während des Auftragszerlegungs- und -erfüllungsprozesses verwaltet. Eine Aktion zum Anhalten und Fortsetzen eines Auftrags kann sofort oder zu einem zukünftigen Zeitpunkt erfolgen.

Mit Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen kann ein CSP die folgenden Aufgaben ausführen:

- Ausgesetzte Produkt- und Serviceaufträge erfassen und erfüllen.
- Erfassen und erfüllen Sie die fortgesetzten Produkt- und Serviceaufträge für ausgesetzte Bestände.
- Unterstützen Sie Aufträge zum Anhalten und Fortsetzen in der Zukunft mithilfe eines Planers.
- Verwalten Sie den Produktbestandsstatus für Szenarien zum Anhalten und Fortsetzen.

Funktionsweise der Aktionen Anhalten und Fortsetzen

Der Prozess für die Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen lautet wie folgt:

1. Ein Kundenauftrag vom Typ Anhalten oder Fortsetzen wird im Auftragsverwaltungssystem empfangen. Nach Überprüfung der Auftragsdetails genehmigt ein Erfüllungsmanager den Kundenauftrag.
2. Wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, wird im Formular „Bestellpositionen“ eine neue Tabelle „Product Inventory Operations“ [sn_prd_invnt_product_inventory_operations] als zugehörige Liste erstellt. Im Falle eines geplanten Szenarios wird der Status des Datensatzes der Produktbestandsvorgänge im Rahmen des Erfüllungsprozesses für Auftragspositionen in den Status „Geplant“ versetzt.
3. Ein vorkonfigurierter Planer verfolgt die Tabelle „Produktbestandsvorgänge“, um nach einem geplanten Datum in der Zukunft des Kundenauftrags zu suchen:
 - Wenn Ihr Kundenauftrag Auftragspositionen mit einem Datum in der Zukunft enthält (ein Datumswert für das Feld „committedDueDate“ im Formular „Auftragspositionen“), beginnt die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen am geplanten Datum.
 - Wenn Ihr Kundenauftrag kein Datum für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen enthält, beginnt sie sofort zum Zeitpunkt des Abschlusses der Aufträge.
4. Zum Zeitpunkt der Auftragsschließung treten die folgenden Änderungen auf:
 - Für ein geplantes Szenario ruft der Planer den Datensatz mit dem Status „Geplant“ am geplanten Datum aus der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ ab und markiert den Datensatzstatus als „Abgeschlossen“. Außerdem wird der Bestandsstatus der Auftragsposition in der Produktbestandstabelle für die Aktion „Anhalten“ auf „Ausgesetzt“ und für die Aktion „Fortsetzen“ auf „Aktiv“ aktualisiert.
 - Für ein unmittelbares Szenario wird der Status des Datensatzes in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ auf „Abgeschlossen“ aktualisiert. Außerdem wird der Bestandsstatus der Auftragsposition in der Produktbestandstabelle für die Aktion „Anhalten“ auf „Ausgesetzt“ und für die Aktion „Fortsetzen“ auf „Aktiv“ aktualisiert.
5. Der Bestandsstatus in der Tabelle „Product Inventory Operations“ wird in den folgenden beiden Szenarien auf „Abgebrochen“ aktualisiert:
 - Während Änderungen während der Ausführung oder aufgrund der Stornierung von Bestellpositionen.
 - Die Daten für den Vorgang zum Anhalten und Fortsetzen sind geplant, aber das Datum für den Vorgang zum Fortsetzen liegt vor dem Datum des Vorgangs zum Anhalten.

Weitere Informationen zum Überprüfen der Details der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ finden Sie unter [Überprüfen Sie die Informationen zu den Produktbestandsvorgängen](#).

Zusätzliche Validierungen und Szenarien

Wenn die Auftragspositionen für die Aktionen zum Aussetzen oder Fortsetzen mit den Aktionen zum Ändern oder Trennen in einem einzigen Auftrag kombiniert werden und der Bestandsstatus einer Auftragsposition den Status „Ausstehend“ aufweist, schlägt die Auftragsgenehmigung fehl. Der Grund liegt in der Genehmigungsvalidierung für den Change- oder Trennungsauftrag.

i Hinweis:

Während der Auftragsgenehmigung für Aktionen zum Anhalten oder Fortsetzen oder keine Änderung darf sich der Produktbestand nicht im Status „Installation ausstehend“ befinden.

Im Auftragserstellungsprozess für die Aktionen „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ kann der Feldwert „committedDueDate“ im Formular „Bestellposition“ 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 Aktion „Anhalten“ auf „Aktiv“ und für die Aktion „Fortsetzen“ auf „Angehalten“ festgelegt werden.

Wenn der Feldwert „committedDueDate“ der Kundenauftragspositionen für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ ungültig ist (der Datumsfeldwert überschreitet das Kalenderdatum), wird dies als sofortige Aktion betrachtet.

Beim Typ „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ von Kundenaufträgen hat der übergeordnete Auftrag Vorrang vor einem untergeordneten Auftrag. Wenn für den übergeordneten Auftrag eine sofortige Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen geplant ist, der untergeordnete Auftrag jedoch für ein zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die sofortige Aktion berücksichtigt.

Wenn die oberste Auftragsposition für die Aktion „Anhalten“ oder „Fortsetzen“ für ein zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die Aktion „Anhalten“ oder „Fortsetzen“ berücksichtigt. Untergeordnete Bestellpositionen werden für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ berücksichtigt, wenn sie mit einer Change- oder „Keine-Change“-Aktion kombiniert werden.

Für eine Änderung während der Ausführung des Typs „Reihenfolge anhalten“ oder „Fortsetzen“ wird nur „Stornierung“ unterstützt. Wenn eine Bestellposition oder der gesamte Auftrag storniert wird, wird der Datensatz der Produktbestandsvorgänge während des Auftragserfüllungsprozesses als Abgebrochen markiert. Die Statusänderung erfolgt nicht für den Produktbestandsdatensatz.

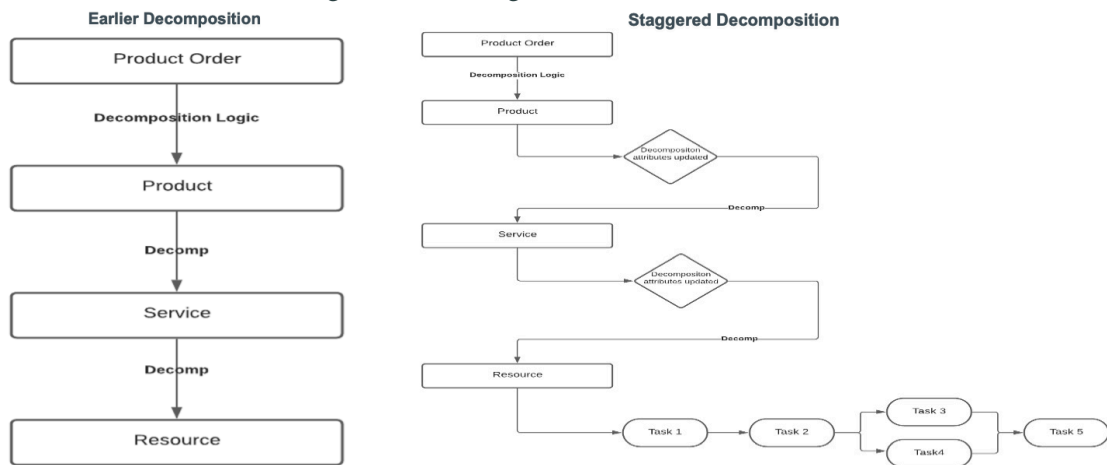
Im Auftragserstellungsprozess für die Aktion „Anhalten“ oder „Fortsetzen“ können Sie die externe Bestands-ID in der Nutzlast anstelle der vom System generierten ID für den Bestand verwenden.

Gestaffelte Aufschlüsselung

Erfahren Sie, wie Sie die Aufschlüsselung für Ihre Kundenaufträge staffeln können. Sie können Ihre Kundenaufträge in mehrere Iterationen zerlegen, indem Sie die verfügbaren Informationen auf Domänenebene verwenden, anstatt einen gesamten Kundenauftrag auf einmal zu zerlegen, 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 Ihre Auftragspositionen haben. Beim Aufschlüsselungsprozess werden die Domänenaufträge (Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge) übersprungen, für die Sie zu diesem Zeitpunkt nicht die erforderlichen Informationen haben. Wenn Sie diese Informationen später hinzufügen, wird der Aufschlüsselungsprozess ausgelöst, und die Verarbeitung wird für die verbleibenden Domänenaufträge abgeschlossen.

Gestaffelte Aufschlüsselungsverarbeitung



Im Gegensatz zur früheren Aufschlüsselungsverarbeitung

Bevor die gestaffelte Aufschlüsselung verfügbar war, wurde die Auftragszerlegungsverarbeitung sofort gestartet, nachdem ein Kundenauftrag zur Erfüllung genehmigt wurde. Die Auftragszerlegung basierte auf den Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln, die im Produktkatalog definiert wurden.

Wenn die Aufschlüsselungsregel von einem Merkmalswert abhing, der zum Zeitpunkt der Auftragszerlegung nicht verfügbar war, übersprang die Auftragsverarbeitung die Aufschlüsselung der Aufträge. Bei der gestaffelten Aufschlüsselung wird die Aufschlüsselung jedoch mit der anfänglichen Aufschlüsselung für die übersprungenen Aufträge automatisch erneut ausgelöst, wenn der abhängige Merkmalswert verfügbar ist. Der Merkmalswert kann von Ihren Auftragserfüllungsbenutzern oder von den Attributverbreitungsregeln festgelegt werden.

Funktionsweise der gestaffelten Aufschlüsselung

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

Wenn Sie eine Bestellung genehmigen, wird der Prozess der Auftragszerlegung gestartet. Der Aufschlüsselungsprozess erstellt Domänenaufträge anhand der Informationen, die im Auftrag, in den Auftragspositionen und in der Katalogdefinition verfügbar sind. Sie wertet auch die Aufschlüsselungsregeln aus, um die Zieldomänenaufträge zu erstellen. Wenn die Aufschlüsselungsfunktion die Aufschlüsselungsregeln aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Merkmalswerten nicht auswerten kann, wird die Aufschlüsselung für diese Domänenaufträge angehalten.

Wenn die Merkmalswerte entweder aus einer Benutzeraktion oder aus einer Attributpropagierungsregel verfügbar sind, wird der Aufschlüsselungsprozess erneut ausgelöst. Der Prozess erstellt dann die erforderlichen Domänenaufträge und schließt die Auftragszerlegung ab. Wenn Sie den Merkmalswert nach Abschluss der Auftragszerlegung erneut aktualisieren, wird die Zerlegung für den Domänenauftrag nicht ausgelöst.

Hinweis:

Weitere Informationen zur gestaffelten Aufschlüsselung finden Sie unter [Aufschlüsselung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung](#).

Unterstützung für Bestellmengen

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kundenaufträge für mehrere Instanzen eines Produkts oder eines Service unterstützen und ausführen können. Sie können mehrere Domänenaufträge erstellen, die der Bestellmenge für jede Instanz des Produkts oder des Service entsprechen. Auf diese Weise können Sie die Erfüllung Ihrer Kundenaufträge effizient aufschlüsseln und verwalten.

Übersicht

Eine -Instanz eines Produkts oder einer Dienstleistung bezieht sich auf einen bestellten Artikel mit einem eindeutigen Satz von Bestellmerkmalwerten, z. B. Geschwindigkeit und Speichergröße. Ein Kunde bestellt möglicherweise dasselbe Produkt oder denselben Service auf oberster Ebene für verschiedene Standorte, aber jeder kann sich in seinen Bestellmerkmalen unterscheiden. Wenn ein Kunde beispielsweise einen Router für einen seiner Standorte bestellt, kann die Auswahl der Speichergröße vom selben Routermodell abweichen, das für einen anderen Standort bestellt wurde. Order Management unterstützt diese Auftragsmengenverarbeitung für die folgenden Szenarien:

Unterstützung für die Bestellpositionsmenge, die vom Kunden angegeben wird, wenn er einen Artikel bestellt

Wenn Ihr Kunde einen Auftrag mit mehr als einer Instanz erteilt, erfasst das Feld Menge in der Auftragsposition die Anzahl der Instanzen Ihrer Kundenauftragspositionen. Der Auftragszerlegungsprozess erstellt dann die gleiche 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 Auftragsmerkmalswert enthält, der sich auf die Menge der Domänenaufträge auswirkt. Daher bezieht sich der Auftragszerlegungsprozess auf die folgenden Informationen, um die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen zu erstellen.

- Spezifikationsbeziehung mit Mengenmerkmal
- Merkmalzuordnung

Auftragserfassungsprozess in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Sie können die Aufträge Ihrer Kunden mithilfe von APIs, Service Bridge oder direkter Auftragserfassung mit der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology erfassen, verwalten und ausführen.

Die folgenden Szenarien stellen typische Situationen dar, in denen Sie Aufträge zur Verarbeitung in Now Platform erfassen.

Szenario 1: Verwenden von APIs zum Erfassen und Hochladen von Aufträgen

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

i Hinweis:

Weitere Informationen zur von ServiceNow bereitgestellten API, die auf der REST-Spezifikation TMF622 Product Ordering API basiert, finden Sie unter [Standardisierte OpenAPI für Produktbestellungen](#) .

Dieses Diagramm zeigt, wie die TMF622-basierte API im Erfassungs- und Upload-Prozess für Telekommunikationsaufträge funktioniert.

API-basiertes Workflow-Szenario für Order Management for Telecommunications, Media, and Technology



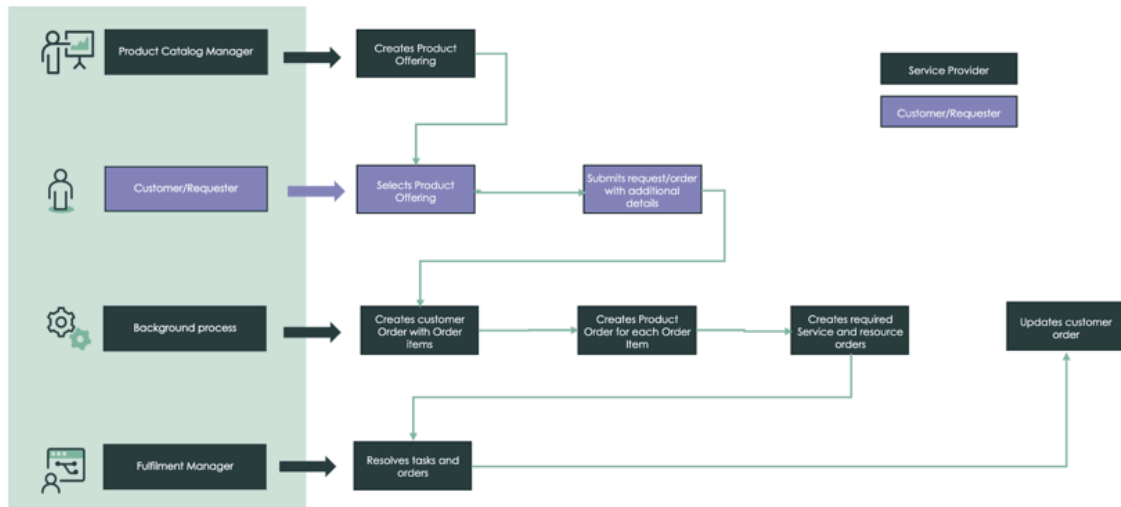
TMF622-API-Workflow-Szenario zur Auftragserfassung

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

Ihre ServiceNow -Instanzen können mithilfe von Service Bridge in die Instanzen Ihrer Kunden integriert werden. Mit dieser Integration können Sie Produktangebote erstellen und in den Instanzen Ihrer Kunden veröffentlichen. Unternehmenskunden können dann Anforderungen für Produkte oder Services einreichen, die Sie dann erfüllen können.

Dieses Diagramm zeigt, wie Service Bridge innerhalb des Erfassungs- und Upload-Prozesses für Telekommunikationsaufträge funktioniert.

Service Bridge-Workflow-Szenario für Order Management for Telecommunications, Media, and Technology



[store-future: BEGIN review]

Bestellung in anreichern Order Management

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

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

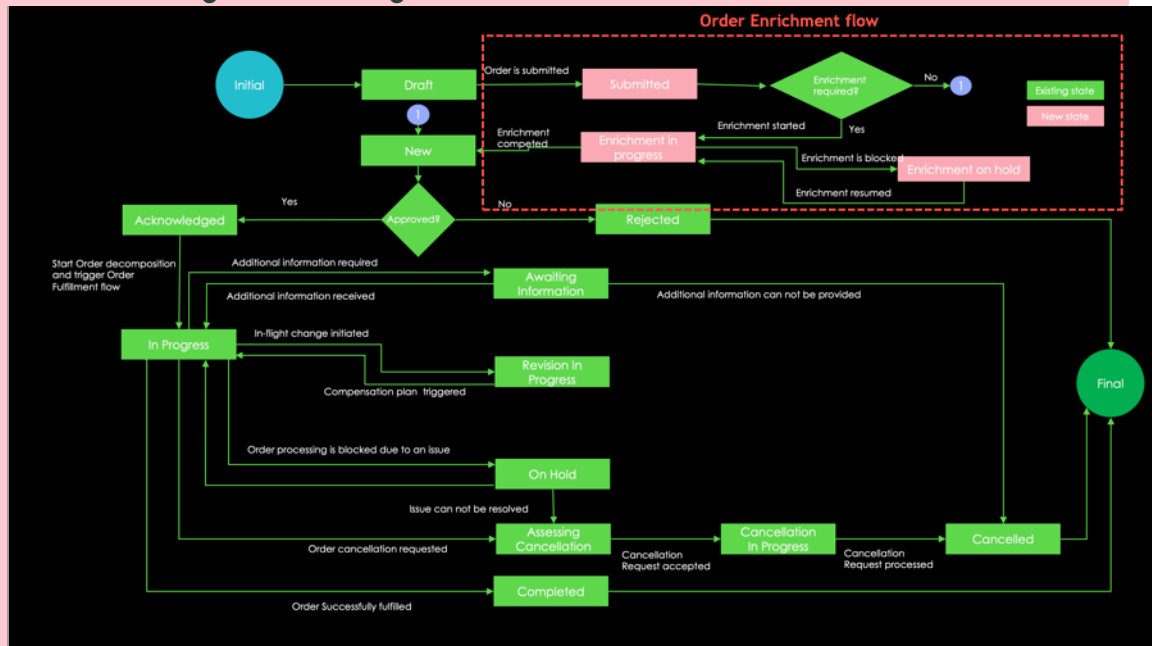
Im aktuellen erweiterten Auftragserfassungsprozess erfasst der Service Desk-Mitarbeiter zuerst die grundlegenden Auftragsdetails, um den Auftrag im System Order Management einzugeben. Vor der Genehmigung der Bestellung stellt der Auftragsmitarbeiter eine Verbindung zum Kunden her, um alle erforderlichen Bestelldetails gemäß den Geschäftsanforderungen des Kunden abzurufen.

Funktionsweise des Auftragsanreicherungsprozesses

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

Automatische Übersetzung

Flow zur Auftragsanreicherung



Ein Auftragsmitarbeiter erstellt einen Auftrag in Order Management, indem er die grundlegenden Auftragsdetails erfasst und das **Statusfeld** des Auftrags auf Entwurf gesetzt wird. Wenn der Auftragsmitarbeiter den Auftrag übermittelt, prüft das System für jede Auftragsposition, ob eine Ergänzung gemäß der in der Entscheidungstabelle definierten Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung erforderlich ist.

Entscheidungstabelle für den Bestellanreicherungsprozess

Order Enrichment Flow Policy			
Inputs			
Label	Type	Reference	Mandatory
Order line item	Reference	Order Line Item [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	☒
Decision table			
Conditions			
	Category	Offering	Flow
1	SD-WAN Service Package	Premium SD-WAN Offering v3	SD-WAN Service Package Enrichment
2	Managed Firewall		Managed Firewall Service Enrichment
Default result			

Wenn eine Auftragsanreicherung 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 der Einzelposten nicht für eine Ergänzung geeignet ist, ändert sich der Status der Einzelposten in Neu. Weitere Informationen finden Sie unter [Bestellanreicherungs-Flows mit konfigurieren Entscheidungstabellen](#).

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

Der Auftragsmitarbeiter kann den Auftrag jetzt genehmigen oder ablehnen.

[End]

Automatische Übersetzung

Serviceaufträge verwalten

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

Serviceaufträge enthalten die Details eines Vorgangs zum Hinzufügen, Ändern oder Trennen, den Ihr Unternehmen für einen Service ausführt, den Sie für einen Kunden erbringen. Service Provider erfassen sie aus einem externen Customer Order Management-System einer Drittpartei über die Service Order Open API, oder Sie geben sie direkt in Now Platform[®] ein.

Fallout Management-Datenmodell

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

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

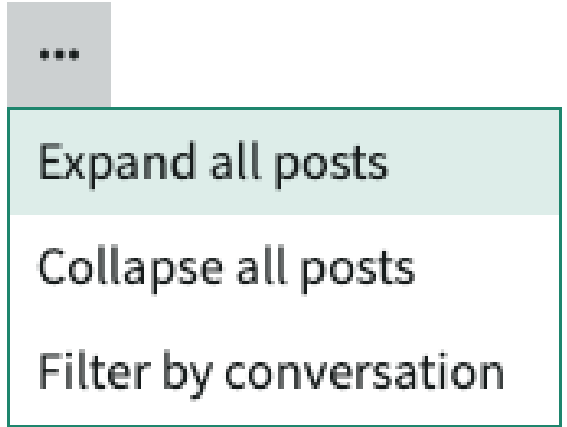
Bestellen Sie Fallout-Tabellenattribute

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix FO, bis zu sieben Stellen lang.
Zugewiesen an	Bezeichner für die zugewiesene Person, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Erstellt von	Bezeichner für den Fallout-Administrator, der den Fallout-Datensatz erstellt hat.
Erstellungsdatum	Zeitstempel, der das Datum und die Uhrzeit der Erstellung des Ausfalldatensatzes enthält.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Ausfalldatensatz. Sofern nicht anders angegeben, weist der Fallout-Manager oder -Mitarbeiter dem Fallout-Datensatz den entsprechenden Status manuell zu, je nachdem, wo er sich derzeit im Verarbeitungszyklus befindet. Offen Ausfalldatensatz, der neu und derzeit keiner Person zur Bearbeitung zugewiesen ist. In Bearbeitung Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. Angehalten Ausfalldatensatz, der sich in Warteschleife befindet. Es kann

Bestellen Sie Fallout-Tabellenattribute (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Sperre aufheben. Auf Informationen warten Ausfalldatensatz, der sich im Wartestatus befindet und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. Gelöst Fallout-Problem, das gelöst wurde, Sie es jedoch nicht offiziell geschlossen haben. Abgeschlossen – fertig Ausfalldatensatz, der vollständig und geschlossen ist. Storniert Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Ursprünglich von	Bezeichner des ursprünglichen Auftragsaufgabendatensatzes, dem der Ausfalldatensatz zugeordnet ist.
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Ausfalldatensatz vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern.

Bestellen Sie Fallout-Tabellenattribute (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ...) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Fallout-Datensatz. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

Zugehörige Informationen

[Auftragsausfälle verwalten](#)[Erstellen Sie automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze](#)[Flow Designer](#) [Flows](#) [Ablauf erstellen](#) 

Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung in Order Management

Mithilfe der Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung können Sie festlegen, wie Änderungen für Kundenaufträge verwaltet werden sollen, die noch erfüllt werden. Durch die Verwaltung von Änderungen während der Ausführung kann Ihr Unternehmen die Betriebskosten senken und die Kunden-Experience verbessern.

Sie können einen Change während der Ausführung verwenden, um einen Kundenauftrag zu ändern, der sich noch in der Erfüllung befindet. Sie definieren einen Point of no Return (PONR), nach dem die Bestellung keine Änderungen mehr annehmen kann. Nachdem ein Change während 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 Order Management kann Ihr Unternehmen die Änderungen während der Ausführung einfach verwalten, die Betriebskosten senken und die Kunden-Experience verbessern.

Weitere Informationen zum Ändern oder Stornieren einer Anforderung für Bestellungen während der Ausführung finden Sie unter [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#).

Orchestration-Pläne für die Auftragserfüllung

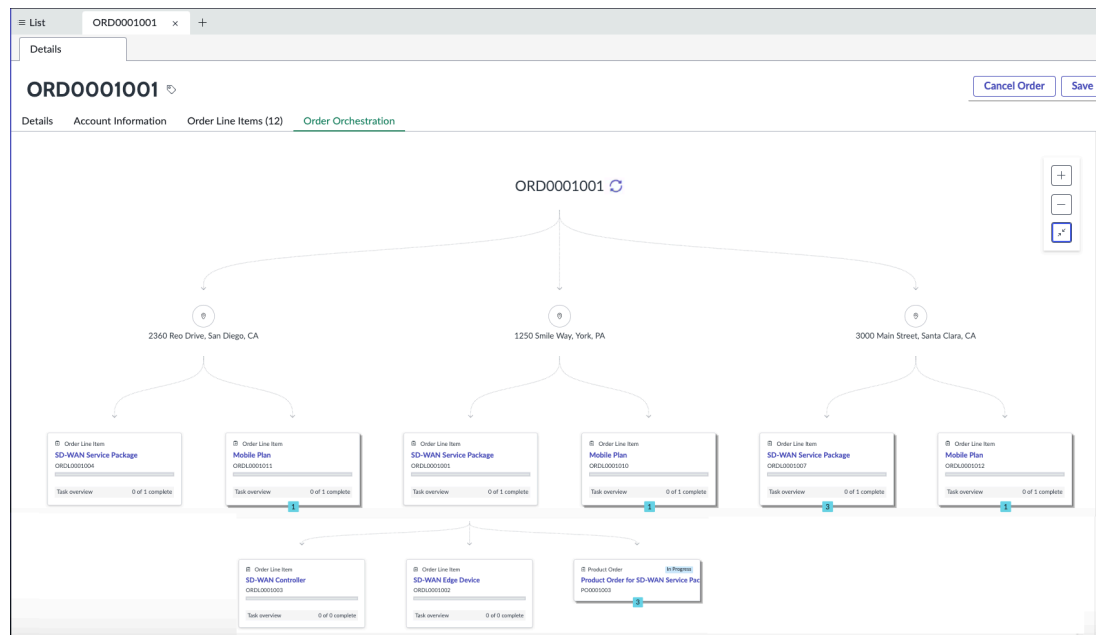
Durch die Verwendung der Benutzeroberfläche (UI) des Orchestration-Plans können Sie sicherstellen, dass Sie alle Aufgaben ausführen, die zur Erfüllung Ihrer Kundenaufträge (Produktaufträge) erforderlich sind. Sie können auch die vollständige Auftragshierarchie, den Status der zugehörigen zerlegten Aufträge, die Auftragspositionen und die Auftragsaufgaben anzeigen.

Verwenden der Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans

Als Auftragserfüllungsmanager oder -mitarbeiter verwenden Sie die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans, um alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag nachzuverfolgen. Sie können die Benutzeroberfläche auch verwenden, um Probleme für zugehörige Auftragsaufgaben und Domänenaufträge zu überprüfen und zu lösen.

Das folgende Beispiel zeigt die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans:

UI des Orchestration-Plans



Verwenden Sie die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans, 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.
- Aktueller Status der zugeordneten Bestellpositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben innerhalb der Hierarchie.

Mit der Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans 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 zugeordneten Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
4. Identifizieren Sie Verzögerungen oder Ausfälle von Aufträgen im Auftragserfüllungsprozess, und beheben Sie sie rechtzeitig.

Erfüllung von Aufträgen mit mehreren Standorts

Die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans ist besonders hilfreich, wenn Sie Kundenaufträge erfüllen, die mehrere Produkte betreffen, die an mehreren Standorten erfüllt werden. Beispiel: Ein Kunde bestellt das SD-WAN-Servicepaket für seine Standorte San Jose, San Diego, Denver und Ellis. Das bedeutet, dass für jeden der vier Standorte mindestens drei Bestellpositionen vorhanden sind:

- Eine Einzelposition für das SD-WAN-Servicepaket
- Eine Einzelposition für das SD-WAN-Controller-Produkt
- Eine Einzelposition für das SD-WAN-Edge-Produkt

Wenn derselbe Kunde auch ein optionales SD-WAN-Sicherheitsprodukt für jeden Standort bestellt, gibt es vier zusätzliche Bestellpositionen. Das heißt, es gibt's eine Auftragsposition für jeden der vier Standorte (San Jose, San Diego, Denver und Ellis).

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

Hinweis:

Weitere Informationen zum Order Management -Datenmodell und zur Auftragszerlegung finden Sie unter:

- [Order Management-Datenmodell](#)
- [Aufschlüsselung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung](#)

Zugehörige Informationen

[Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen](#)

[Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan](#)

[Auftragsausfälle verwalten](#)

[Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge](#)

Risikoverwaltung

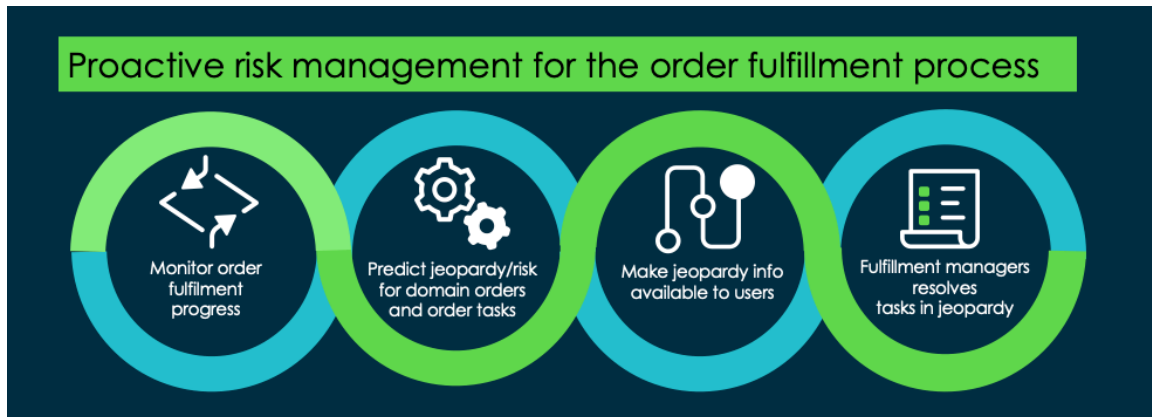
Risikoverwaltung ist ein Risikobewertungstool, das Erfüllungsaufgaben überwacht, das Risikoniveau bewertet und Erfüllungsmanager benachrichtigt, wenn die zugewiesene Aufgabenzeit gefährdet ist.

Risikoverwaltung besteht aus mehreren Komponenten in der Anwendung Order Management, die zusammenarbeiten, um die Abschlusszeit von Aufgaben in einem Erfüllungsplan zu überwachen und Berichte darüber zu erstellen.

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

In Order Management wird erwartet, dass einige Kundenaufträge innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens erfüllt werden. Die Zeitzusage kann Teil eines Vertrags sein, den der Kunde und der Kundenservice-Anbieter (Customer Service Provider, CSP) unterzeichnet haben, um die Lieferung und Zusicherung von Produkten und Services sicherzustellen. Um einen Auftrag innerhalb des Zieldatums und der Zielzeit zu erfüllen, ist ein CSP auf Auftragsverwaltungssysteme angewiesen, 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 funktioniert durch Nachverfolgung von Aufgaben in einem Auftragserfüllungsprozess. Auftragsaufgaben werden im Voraus im Entwurfsstatus erstellt, wenn eine Auftragsgenehmigung als geplante Aufgabe vorliegt. Auftragsaufgabenbeziehungen werden erstellt und die Aufgabendauer festgelegt. Geplante Aufgaben werden in den Status „Entwurf“ versetzt und haben eine Startzeit und eine Endzeit. Während eine Auftragsaufgabe erfüllt wird, lösen Verzögerungen innerhalb der zugewiesenen Zeit der Aufgabe eine Gefährdungswarnung aus.

Risikoverwaltung-Komponenten

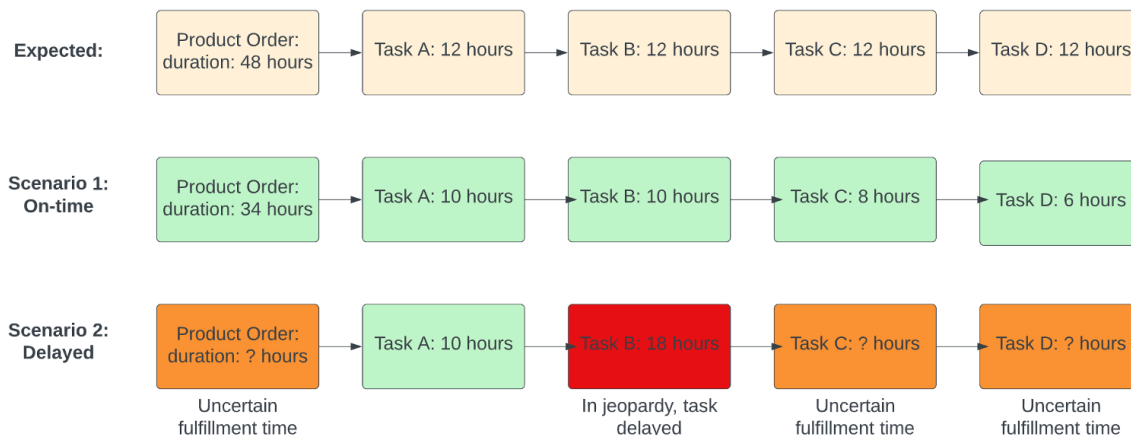
Define subflows & decision tables	Monitor order fulfillment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
- Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships - Configure jeopardy policy decision tables	- Define and launch SLA for order tasks - Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks	- Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression - Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information - Rollup jeopardy date changes for all order entities	Use the order forms, list and orchestration UI forms to show jeopardy details for orders, domain orders and order tasks in order to prioritize tasks to take action	Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy

Risikoverwaltung Warnungsebenen

In Risikoverwaltung kann der Erfüllungsmanager verschiedene Warnungsebenen für jede Aufgabe festlegen. Während das System die Aufgabendauer überwacht, löst jede Verzögerung Anpassungen an der Gefährdungsstufe der vorherigen und nachfolgenden Aufgaben im Erfüllungsplan aus.

Die folgende Abbildung zeigt mehrere Risikoverwaltung -Konfigurationsbeispiele.

Risikoverwaltung -Szenarien



Das Szenariobild Risikoverwaltung vergleicht einige Szenarien für Aufgaben mit bestimmten Risikostufen: erwartet, pünktlich 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 Risikoverwaltung zu erfahren.

- [Risikoverwaltung konfigurieren](#)
- [Überwachung Risikoverwaltung](#)

Übersicht über das Setup von Jeopardy Management

Erfahren Sie, wie Sie Risikoverwaltung für Order Management for Telecommunicationseinrichten und konfigurieren.

Während der Designzeit müssen Erfüllungsmanager die folgenden Risikoverwaltung Konfigurations- und Setupschritte ausführen:

- **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 (Service Level Agreements, SLAs) definieren:** Mit SLA-Definitionen wird nachverfolgt, wie lange es dauert, bis jede Auftragsaufgabe abgeschlossen ist.
- **Entscheidungstabellen erstellen:** Erstellen Sie Entscheidungstabellen, die Informationen enthalten, einschließlich Dauer der Auftragsaufgabe, Zuweisung der Gefährdungsstufe und Gefährdungsaktivierung.

Definieren Sie Erfüllungs-Subflows

Um Risikoverwaltung zu verwenden, müssen Erfüllungsmanager entweder vorhandene Erfüllungs-Subflows neu konfigurieren oder Subflows für jede Spezifikation erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Definieren Sie für Jeopardy aktivierte Erfüllungs-Workflows](#).

- Auftragsaufgaben werden im Voraus erstellt: Für das Gefährdungsmanagement konfigurierte Subflows erstellen Auftragsaufgaben im Voraus und im Status Entwurf.
- Flow-Aktion „Auftrag erstellen – geplante Aufgabe“ verwenden: Verwenden Sie in Entscheidungsgeneratordie Aufgaben „Neuen Auftrag erstellen“.
- 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 die Zeit, die gefährdete Aufgaben bis zum Abschluss 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 Pausierungsbedingung, die Abbruchbedingung und die Rücksetzbedingungen entsprechend dem Anwendungsfall fest.
- SLA-Dauern: Dauern werden angegeben, damit die Nachverfolgung bei der Erstellung einer Aufgaben-SLA erreicht werden kann.
- 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 % auslösen.

Risikoverwaltung mit Produkt- und Servicespezifikationen über Entscheidungsgeneratorverknüpfen

Entscheidungstabellen werden verwendet, um Risikoverwaltung mit Produkt- und Servicespezifikationen in Order Management for Telecommunicationszu verknüpfen und zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Risikoverwaltung konfigurieren](#).

- Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsposition: Gibt die Gefährdungsstufe für die Auftragsposition basierend auf dem verzögerten Prozentsatz von Aufgaben zurück.
- Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben: Legt die Gefährdungsstufe einer Aufgabe basierend auf dem Prozentsatz der Aufgabenerfüllung fest.
- Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer: Definiert die Auftragsdauer und die Aufgaben-SLA.
- Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdung: Definiert, ob für eine Spezifikation die Gefährdung aktiviert ist.

Anwendungsfälle für Jeopardy Management

Risikoverwaltung -Anwendungsfälle helfen Ihnen, die Funktionsweise von Jeopardy Management in verschiedenen Szenarien in Order Management for Telecommunicationszu erkunden und zu verstehen.

Anwendungsfälle zur Designzeit

In Anwendungsfällen zur Designzeit werden einige der Szenarien zum Konfigurieren und Einrichten von Risikoverwaltung für Order Management for Telecommunicationserläutert.

Anwendungsfall: Geschäftslogik und Workflows konfigurieren

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

Definieren Sie Gefährdungslogik mit Flow Designer, um Produktspezifikationen und einen Erfüllungs-Workflow zu verknüpfen.

- Erstellen Sie geplante Auftragsaufgaben im Status Entwurf.
- Legen Sie Aufgabenbeziehungen fest.
- Erstellen Sie Platzhalter für Domänenaufträge.
- Erstellen Sie Beziehungen für Auftragsaufgaben in einem Domänenauftrag.
- Legen Sie den Status der Auftragsaufgabe fest.
- Konfigurieren Sie Gefährdungsentscheidungstabellen.

Anwendungsfälle zur Laufzeit

In Anwendungsfällen zur Laufzeit werden einige der Szenarien rund um die Ausführung und Überwachung von Risikoverwaltung für Order Management for Telecommunicationserläutert.

Anwendungsfall: Unterstützung von Predictive Jeopardy, die Kundenaufträge überwacht

Erfüllungsmitarbeiter und -manager verwenden Gefährdungsmanagement-Workflows, um das potenzielle Risiko zu überwachen, dass bei einem Auftrag das Fälligkeitsdatum des Kunden nicht eingehalten wird.

- Berechnen Sie geplante Aufgabenabschlussdaten und geschätzte Daten.
- Überwachen Sie Auftragsaufgaben anhand von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).
- SLA-Schwellenwerte für Auftragsaufgabe und Auftragspositionen auslösen.
- Aktualisieren Sie die Gefährdungsstufen in den Bestelleingabefeldern nach Bedarf.
- Rollup der geplanten Daten für abgeschlossene Auftragsaufgaben.

Anwendungsfall: Unterstützung der gestaffelten Reihenfolgenzerlegung und Risikoverwaltung

Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter erwarten, dass bei einer gestaffelten Auftragszerlegung jedes Vorkommen einer gestaffelten Bestellposition einen Neustart der Risikoverwaltung -Workflow-Logik auslöst.

- Abgeschlossene zerlegte Bestellpositionen, der Risikoverwaltung -Workflow wird neu gestartet, wenn zusätzliche geplante Aufgaben hinzugefügt werden.
- Neuen geplanten Aufgaben wird ein Aufgaben-SLA zugewiesen, das für alle wiederholten Aufgaben bewertet wird und die Datums-Rollups enthält.

Anwendungsfall: Unterstützung von Bestellungen während der Ausführung und Risikoverwaltung

Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter möchten, dass Risikoverwaltung Aufträge pausiert. Wenn die Auftragsüberarbeitung genehmigt wird, wird die Gefährdungsüberwachung neu gestartet.

- Überarbeitung wird ausgeführt, und alle Aufgaben sind angehalten: Die Gefährdungsüberwachung wird angehalten.
- Auftragsüberarbeitungen genehmigt: Aufgabenstatus werden von „Warten“ in den vorherigen Status versetzt, und anstehende Aufgaben werden in einen geplanten Status verschoben.
- Gefährdungslogik berechnet Daten neu: geplante Daten und geschätzte oder erwartete Daten.
- Daten werden einem Benchmark unterzogen.
- Die Rollup-Logik für Datum wird ausgeführt und spiegelt die neuen Start- und Enddaten für geplante und geschätzte Daten wider.

Risikoverwaltung -Rollen und -Personas

Erfahren Sie mehr darüber, wie sich die Rollen und Personas in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology durch die Übernahme von Risikoverwaltung ändern können.

Rollen in Risikoverwaltung

In der folgenden Tabelle werden die Rollen und Personas in Order Management for Telecommunications aufgelistet, wenn Risikoverwaltung aktiviert ist.

Rollen und Personas in Risikoverwaltung

Rollen und Personas	Verantwortlichkeiten	Rolle
 System Administrator Evelyn Smith	• Konfiguriert Erfüllungs-Flows für Risikoverwaltung. • Konfiguriert alle risikobezogenen Entscheidungstabellen-Regelsätze, die Gefährdungserfüllungsrichtlinien definieren. • Konfiguriert Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für Aufgaben. • Überprüft und aktualisiert vorhandene Workflows und fügt Gefährdungsaktionen hinzu, wenn Aktualisierungen erforderlich sind. • Überprüft und aktualisiert Gefährdungsentscheidungstabellen.	Systemadministrator
 Order Fulfillment Manager Mike Davis	• Überprüft Auftragsgefährdungsdaten auf Auftragsauswirkungen. • Weist Gefährdungsprioritäten für Aufgaben dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung zu.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Rollen und Personas in Risikoverwaltung (Fortsetzung)

Rollen und Personas	Verantwortlichkeiten	Rolle
	• Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen anhand von Gefährdungsinformationen. • Verringert Gefährdungsrisiken proaktiv. • Eskaliert Probleme im Zusammenhang mit der Auftragsgefährdung nach Bedarf.	
 Order Fulfillment Agent John Miller	• Verfolgt, überwacht und überprüft den Fortschritt von Auftragsaufgaben für Gefährdungsdaten und reagiert proaktiv auf potenzielle Probleme im Zusammenhang mit der Gefährdung. • Eskaliert gefährdete Probleme entsprechend an Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent
 Service Order Manager Kendal Sharpe	• Überprüft Gefährdungsdaten für Serviceaufträge auf mögliche Auswirkungen auf Serviceaufträge. • Weist Gefährdungsprioritäten für Aufgaben dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung zu. • Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen durch Nutzung von Gefährdungsinformationen. • Verringert Gefährdungsrisiken proaktiv. • Eskaliert risikobezogene Probleme nach Bedarf.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
 Service Order Agent Paige McKillip	• Verfolgt, überwacht und überprüft den Fortschritt von Auftragsaufgaben für Gefährdungsdaten. • Eskaliert die Auswirkungen der Auftragsgefährdung an den Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Automatische Übersetzung

Definieren einer horizontalen Beziehung

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

Übersicht

Wenn Sie einen Produktkatalog erstellen, können Sie eine vertikale Beziehung erstellen, die die Beziehung zwischen Ihren übergeordneten und untergeordneten Entitäten ist. Unser Produktkatalogmanager kann auch eine horizontale Beziehung aktivieren, die eine Beziehung zwischen Produkt zu Produkt, Produkt zu Service oder Produkt zu Ressource, darstellt, indem Kompatibilitätsregeln definiert werden im Produktkatalog.

Verwenden einer horizontalen Beziehung

Die Kompatibilitätsregeln umfassen die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Ihre Kunden können jetzt Bestellungen für Unternehmensprodukte aufgeben, bei denen ein Produkt von einem anderen Produkt im selben oder einem anderen Produktangebot abhängig sein kann, z. B. von einem gleichgeordneten Element oder einem Peer.

Betrachten wir ein Beispiel für eine horizontale Beziehung. Die Beziehung zwischen Voice over Internet Protocol (VoIP) und einem Internetservice ist ein gutes Beispiel. VoIP erfordert eine aktive Internetverbindung, aber VoIP und ein Internetservice sind 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.

Hinweis:

Weitere Informationen zum Erstellen einer Kompatibilitätsregel im Produktkatalog finden Sie unter [Kompatibilitätsregeln konfigurieren](#).

Asynchrone Auftragsverarbeitung für große Kunden- und Verbraucheraufträge

Wenn Sie Administrator für einen Kommunikationsdiensteanbieter (Communications Service Provider, CSP) sind, können Sie ein hohes Volumen an Unternehmens- und Kundenaufträgen mit mehreren Standorten und Verbraucheraufträgen unterstützen, indem Sie die asynchrone Auftragsverarbeitung in der Anwendung ServiceNow® Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden.

Übersicht

CSPs unterstützen sowohl Unternehmenskunden als auch Verbraucher. Normalerweise handelt es sich bei den Aufträgen von Unternehmenskunden um große Aufträge für mehrere Standorte, und die Aufträge von Verbrauchern weisen ein hohes Volumen auf.

Wenn Sie ein Telecommunications Service Management-Abonnement haben, können Sie die API [Product Order Open verwenden, um eine Bestellung in der Anwendung ServiceNow® Order Management zu erhalten. Die Auftragsverarbeitung durchläuft drei Phasen:

- Auftragsvalidierung
- Auftragserfassung
- Auftragserstellung

Funktionsweise der synchronen Auftragsverarbeitung

Bei der synchronen Auftragsverarbeitung wird ein Auftrag über die API in der Anwendung Order Management empfangen. 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 die Systemeigenschaften *create_product_order_validation_sync* und *create_service_order_validation_sync* in Now Platform] auf True (Standard) oder False festlegen. Die synchrone Auftragsverarbeitung dauert länger als die asynchrone Auftragsverarbeitung, wenn eine große Anzahl von Kundenauftragsdatensätzen erstellt wird.

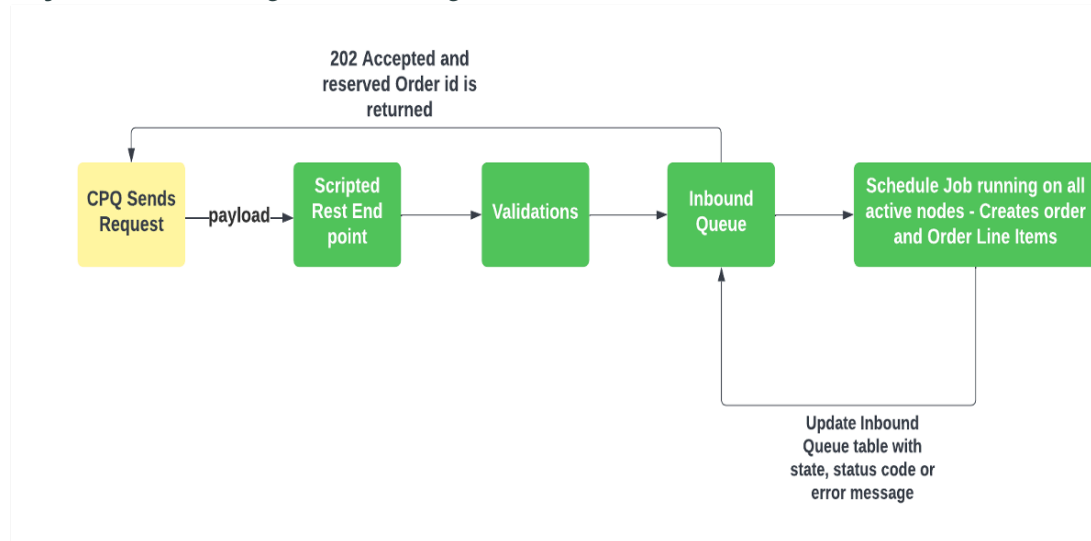
Funktionsweise der asynchronen Auftragsverarbeitung

Bei der asynchronen Auftragsverarbeitung wird ein hohes Auftragsvolumen oder eine große Anzahl von Auftragsnutzlasten über die Product Order Open-API (Scripted REST End Point) in Order Management] empfangen. 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. Wenn Validierungsfehler auftreten, wird in der Antwort eine Fehlermeldung zurückgegeben.

Diese Validierung wird von der Systemeigenschaft *create_product_order_validation_async* für Produktaufträge und der Systemeigenschaft *create_service_order_validation_async* für Serviceaufträge verwaltet. 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 True festgelegt.

Wenn die Auftragsdetails erfolgreich validiert wurden, wird eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt, um die Datensätze aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] abzurufen und dann Einträge in der Kundenauftragstabelle zu erstellen, wie im folgenden Diagramm dargestellt.

Asynchroner Auftragsverarbeitungs-Workflow

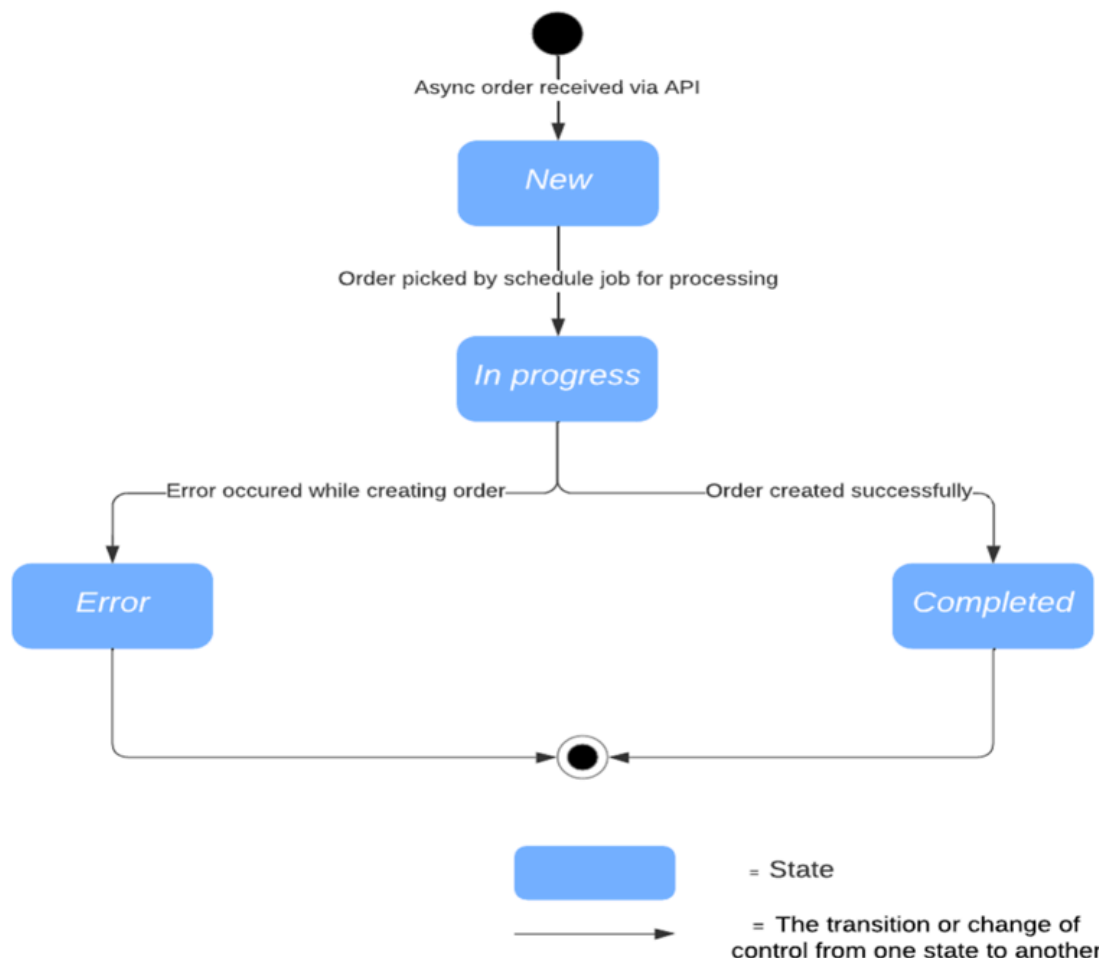


Die asynchrone Auftragsverarbeitung folgt diesen Schritten:

1. Sie müssen die Pen-API Product Order O] aktivieren. Der neue Parametermodus ermöglicht es der API, die Aufträge synchron oder asynchron zu verarbeiten. Weitere Informationen zur API finden Sie unter [Product Order Open API](#) .
2. Nachdem Sie ein hohes Auftragsvolumen oder eine große Anzahl von Auftragsnutzlasten über die API Product Order Open im asynchronen Modus erhalten haben, werden zuerst die Auftragsdetails validiert. Die Bestelldetails umfassen das Produktangebot, Bestellpositionen, Bestellspezifikationen, Merkmale von Bestellpositionen und die Spezifikationsbeziehung von Bestellpositionen. Weitere Informationen zur Funktionsweise der Validierung von [] finden Sie unter [Validieren Ihrer Bestellungen durch asynchrone Auftragsverarbeitung](#).
3. Nach Abschluss der Validierung der Auftragsdetails wird in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] ein Eintrag für jeden Auftrag mit einer eindeutigen Datensatz-ID erstellt. Das folgende Diagramm zeigt, wie das Statusmodell der eingehenden Warteschlange funktioniert. Weitere Informationen dazu, wie die Reihenfolgeinträge erstellt werden, finden Sie unter [Erstellen Sie Ihre Auftragsinträge während der asynchronen Auftragsverarbeitung](#).

Statusmodell der eingehenden Warteschlange

Inbound Queue State Model



4. Wenn alle Aufträge in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] erfasst wurden, wird eine geplante

Aufgabe ausgeführt, um die Kundenaufträge für die Datensätze im Status Neu zu erstellen. Informationen zum Erstellen von Aufträgen mit einer regelmäßigen Aufgabe finden Sie unter [Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen Kundenauftrag zu erstellen](#).

Bestellungen für ein segmentiertes 5G-Netzwerk verwalten

Mit der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology kann ein Kommunikationsdienstanbieter (CSP) die 5G-Services im Katalog definieren und die Erstellung und Erfüllung dieser Aufträge für ein segmentiertes Netzwerk verwalten.

Übersicht

Netzwerk-Slicing bezieht sich auf eine Methode zur Partitionierung eines physischen Netzwerks in mehrere separate Netzwerke. Diese separaten Netzwerke werden als Slices bezeichnet.

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

- Erstellen und verwalten Sie die Segmentvorlagen mit den erforderlichen Segmentattributen in ihrem Produktkatalog.
- Unterstützen Sie Segmentspezifikationen, indem Sie die Segmentvorlagen zum Definieren der Segmentservices verwenden.
- Unterstützen Sie die Erfassung von Schichtaufträgen aus externen Systemen über die vorhandene Produktauftrags-API.
- Zerlegen Sie die Segmentaufträge und lösen Sie die Erfüllungs-Workflows für die zerlegten Aufträge aus.
- Lösen Sie die nach Süden gerichteten Schichtaufträge mit nach Süden gerichteten Attributen für nach Süden gerichtete Systeme aus, z. B. Network Slice Management Function (NSMF), indem Sie die offene Serviceauftrags-API verwenden.

Wie eine Slicing-Reihenfolge verwaltet wird

Ein Produktkatalog-Administrator erstellt Vorlagen im Produktkatalog, indem er die Vorlagenmerkmale und Optionen für Vorlagenmerkmale definiert. Wenn der Produktkatalogadministrator die Erstellung der Vorlagen abgeschlossen hat, veröffentlicht er sie im Produktkatalog. Mit diesem Prozess kann der Produktkatalogadministrator Vorlagen für die verschiedenen Arten von Segmenten mit den Segmentattributen und Attributwerten für die 5G-Netzwerkservices erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage](#).

Als Nächstes ordnet der Produktkatalogadministrator die Segmentvorlagen den verschiedenen Spezifikationskategorien zu. Der Produktkatalogadministrator führt die Zuordnung mithilfe der Entscheidungstabelle „Vorlagenauswahlrichtlinie“ im Entscheidungsgenerator durch. Die zugeordneten Vorlagen werden automatisch im Formular „Servicespezifikation“ ausgefüllt, wenn ein Benutzer eine Spezifikationskategorie auswählt. Eine Beschreibung der Felder im Formular „Servicespezifikationen“ finden Sie unter [Produktkatalogformulare in Order Management for Telecommunications and Media](#).

i Hinweis:

- Wenn eine Spezifikationskategorie mehreren Vorlagen zugeordnet ist, wird davon ausgegangen, dass die zuletzt veröffentlichte Vorlage in der Servicespezifikation enthalten ist.
- Wenn einer Spezifikationskategorie keine Vorlagen zugeordnet sind, wird davon ausgegangen, dass sich die Standardzuordnung zwischen Kategorie und Vorlage in der Servicespezifikation befindet.

Der Produktkatalogmanager verwendet dann die Vorlagen, um die neuen Spezifikationen für die 5G-Services zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen](#).

Nachdem die 5G-Servicespezifikationen erstellt wurden, können sie im Erstellungs- und Erfüllungsprozess von Teilaufträgen verwendet werden. Der 5G-Slice-Bestellprozess folgt dem vorhandenen Bestellgenehmigungs-, Zerlegungs- und Erfüllungsprozess in der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology.

[store-future: BEGIN review]

Externe Produktbestands-ID

Sie können eine Produktbestands-ID aus externen CPQ-Systemen (Configure, Price, and Quote) in der Anwendung Order Management verwenden, um den Auftragserfüllungs-Flow für verschiedene Aktionen für die Produkt- und Serviceaufträge abzuschließen.

Übersicht

Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, können Sie die offenen APIs des von erweiterten TM Forums verwenden, um Produkt- und Serviceaufträge zu erstellen, zu ändern, zu trennen, anzuhalten und fortzusetzen. Nach der Auftragserfassung und -erfüllung werden die vom System generierten IDs für die Produktbestandsdatensätze erstellt, um zukünftige Anforderungen für den Bestand für verschiedene Auftragsaktionstypen zu verwalten.

Verwenden einer externen ID

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

- Erfassen Sie die externe Produktbestands-ID im System Order Management for Telecommunications, Media, and Technology über das Produkt und die APIs SService O.
- 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 außerdem die ID in der externen Produktbestandstabelle für alle Revisionen während der Ausführungs während des Auftragserfüllungsprozesses.
- Lassen Sie zu, dass externe CPQ- oder Southbound-Systeme die externe Bestands-ID zum Übermitteln, Ändern, Trennen, Anhalten und Fortsetzen von Aufträgen für den Produktbestand im Auftragsverwaltungssystem verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen Sie die Bestandsdetails des externen Produkts für einen Kundenauftrag](#).

i Hinweis:

Sie können die externe Produktbestands-ID auch dem Produktbestandsdatensatz zuordnen, indem Sie die offene Produktbestands-API verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Product Inventory Open API](#).

[End]

Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen konfigurieren

Richten Sie die Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) ein, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter an verschiedenen Phasen des Produktverkaufslebenszyklus arbeiten können, z. B. Verkaufschancen, Angebote, Auftragserfassung und -erfüllung, Verträge und Berechtigungen sowie grundlegende Produktkataloge und Preise -Funktionen, die von jeder Anwendung verwendet werden.

Das Konfigurieren der Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen umfasst mehrere grundlegende Aufgaben:

- Installieren der SOM -Anwendungen, die Sie aus dem ServiceNow® Store verwenden möchten.
- Zuweisen von Rollen an Benutzer der von Ihnen installierten SOM-Anwendungen

Installieren und Konfigurieren von SOM -Anwendungen

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

SOM-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Verkaufschancen-Management	Installieren Sie die Anwendung Chancen-Management aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Executives Verkaufschancen erstellen und verwalten, die potenzielle Verkäufe basierend auf den ermittelten Kundenanforderungen identifizieren und nachverfolgen.
Installieren und konfigurieren Sie Quote Management	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store. Damit können Ihre Vertriebsmitarbeiter Verkaufsangebote für Produkte oder Services generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Order Management	Installieren Sie die Anwendung „Order Management“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Unternehmenskunden erfassen, verwalten und ausführen.

SOM-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
	 Hinweis: Wenn Sie ein Telecommunications Service Management-Abonnement haben, installieren Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology aus dem Store. Diese Anwendung enthält die Anwendung Order Management sowie die ServiceNow -Implementierungen der TMF-APIs für Telekommunikationsprodukte.
Weisen Sie Benutzerrollen in Sales and Order Management zu	Überprüfen Sie die installierten SOM-Anwendungen, und weisen Sie ihnen Rollen zu.

Chancen-Management installieren und konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Chancen-Management, mit der Vertriebsmitarbeiter und Account Executives Produktempfehlungen vor dem Verkauf basierend auf den Kundenbedürfnissen erhalten können. Anschließend weisen Sie die Benutzerrollen zu und konfigurieren zugehörige Funktionen, z. B. die in Chancen-Managementverwendete Bedarfsanalyse.

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Chancen-Managementeinzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Chancen-Management

Aufgabe	Beschreibung
Chancen-Management installieren	Installieren Sie Chancen-Management aus dem ServiceNow® Store.
Weisen Sie Benutzerrollen in Anwendungen von Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Weisen Sie die Benutzerrollen für Chancen-Management, Product Catalog-Management und Preisgestaltungsmanagement zu.
Konfigurieren Sie die Bedarfsanalyse	Erstellen Sie die Bedarfsvorlagen, die eine Reihe von Fragen enthalten, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um Produktempfehlungen für Verkaufschancen zu erhalten.

Chancen-Management installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Chancen-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 [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit [Chancen-Management](#) installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, [finden Sie unter Komponenten finden, die mit einer Anwendung installiert](#) wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung [Chancen-Management](#) (sn_quote_mgmt).

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

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 werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie [Chancen-Management](#) installieren können.

4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie abhängig von Ihren Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Erstellen Sie Verkaufschancenphasen

Erstellen Sie Verkaufszyklusphasen für eine Verkaufschance.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_ops_specialist

Prozedur

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

Formular „Verkaufschancenphase“.

Felder	Beschreibungen
Name	Name der Verkaufschancenphase. Beispiele: Qualifizieren oder Entwickeln oder Vorschlagen oder Verhandeln.
Reihenfolge	Anzahl der Aufträge in der Verkaufschancenphase.
Typ	Typ der Verkaufschancenphasen. Beispiel: Offen oder Geschlossen.
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die Verkaufschancenphase aktiv.

4. Wählen Sie Absenden.

Die Verkaufszyklusphase wurde jetzt für die Verkaufschance erstellt.

Erstellen Sie einen Verkaufszyklus für eine Verkaufschance

Erstellen Sie einen Verkaufszyklustyp für eine Verkaufschance.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_ops_specialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Opportunity-Verwaltung > Verkaufszyklustypen**.
2. Wählen Sie **Neu**, um einen neuen Verkaufszyklustyp zu starten, oder wählen Sie einen vorhandenen Verkaufszyklustyp aus, um Änderungen vorzunehmen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufszyklustyp“ aus.

Formular „Verkaufszyklustyp“.

Felder	Beschreibungen
Code	Typ des Verkaufszyklus. Beispiel: NEW RENEW oder NEWCUST oder UPSELL.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zum Verkaufszyklus der neuen Verkaufschance.
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Verkaufszyklus aktiv.

4. Wählen Sie Absenden.

Der Verkaufszyklustyp wurde für die Verkaufschance erstellt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Verkaufschance Verkaufszyklusphasen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Verkaufschancenphasen](#).

Ordnen Sie der Verkaufschancenphase einen Verkaufszyklus zu

Verknüpfen Sie eine oder mehrere Verkaufschancenphasen mit einem Verkaufszyklus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_ops_specialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Opportunity-Verwaltung > Verkaufszyklustypen**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Verkaufszyklustyp aus, um Änderungen vorzunehmen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Verkaufszyklusphasen“ die Option **Bearbeiten** aus.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Verkaufschancenphasen aus der Sammlung auf der linken Seite aus, und verschieben Sie sie in die Liste der Verkaufszyklusphasen auf der rechten Seite.
5. Wählen Sie **Speichern**.
Der Verkaufszyklus und die Verkaufschancen-Phasen wurden zugeordnet.

Angebotsmanagement installieren und konfigurieren

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

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Angebotsmanagmenteinzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement

Aufgabe	Beschreibung
Angebotsmanagement installieren	Installieren Sie Angebotsmanagement aus dem ServiceNow® Store. Sie bietet die folgenden Hauptfunktionen: • Erstellen Sie Angebote mit Produkten und Preisen, und präsentieren Sie sie dann den Kunden. • Verwenden Sie Produktkonfigurator, um einfache und konfigurierbare Produktangebote auszuwählen. • Fügen Sie Preisanpassungen zu Produkten hinzu. • Konvertieren Sie Angebote in Produktbestellungen, nachdem sie vom Kunden genehmigt wurden.
Weisen Sie Benutzerrollen in Anwendungen von Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Legen Sie die Rollen für Angebotsmanagement -Benutzer und Ihre Produktkatalog- und Preisgestaltungsadministratoren fest.
Produktangebote und Kataloge konfigurieren	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge.
Produktpreise konfigurieren	Legen Sie die Preislisten und Preisstrategien fest, die steuern, wie Preise auf Angebote angewendet werden.

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 [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

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

Erforderliche Rolle: admin

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 Komponenten finden, die mit einer Anwendung installiert](#)  wurden.

Prozedur

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

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

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 werden 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 abhängig von Ihren Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

[store-future: BEGIN review]

Order Management installieren und 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 Unternehmenskunde sind.

Zugehörige Informationen

[Order Management](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Order Management für Service Provider konfigurieren

Wenn Sie ein Telecommunications Service Management-Abonnement für haben, können Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen, um c Order Management für Service Provider einzurichten.

Order Management-Konfigurationsaufgaben für Provider

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie Order Management.	Installieren Sie die Anwendung „Order Management for Telecommunications, Media, and Technology“ aus dem ServiceNow® Store.
(Optional) Installieren und richten Sie Service Bridge Service Provider ein.	Optional können Sie [] installieren und einrichten, um Ihre Service BridgeServiceNow -Instanz mit den ServiceNow -Instanzen Ihrer Kunden zu integrieren. Service Bridge erstellt und veröffentlicht synchron Kataloge mit Produkten und Services, damit Ihre Kunden Produktbestellungen aufgeben können. i Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Install Service Exchange for Providers (legacy) [2] . Die meisten Kundenaufträge, die in Ihre Instanz ServiceNow hochgeladen werden, verwenden Ihre eigene API oder eine von ServiceNow bereitgestellte API basierend auf der REST-Spezifikation TMF622 Product Ordering API. Installieren und konfigurieren Sie Service Bridge nur, wenn Sie Kunden unterstützen, die in ihren Vorgängen auch Now Platform verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Product Order Open API [2] .
Weisen Sie Benutzerrollen in Anwendungen von Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Weisen Sie die Benutzerrollen für die Anwendung Order Management, Product Catalog-Management und Preisgestaltungsmanagement zu.
Richten Sie versionierte Produktangebote ein.	Erstellen und veröffentlichen Sie versionierte Produktangebote für Ihre Kunden.

Order Management-Konfigurationsaufgaben für Provider (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Kundenverträge mit Produktangeboten verknüpfen.	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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Order Management installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Order Management installieren. Die Anwendung enthält die Demodaten und Installationen, die zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins sind, 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 [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

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

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Order Management installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, [finden Sie unter Komponenten finden, die mit einer Anwendung installiert](#) .

Prozedur

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

2. Suchen Sie die Anwendung Order Management über die Filterkriterien und die Suchleiste.

Suchen Sie abhängig von Ihrer Berechtigung und Ihren Abonnements nach einer der folgenden Anwendungen:

- Order Management – Wählen Sie diese App aus, um die Anwendung Order Management zu installieren.
- Order Management for Telcom, Media, and Tech: Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, wählen Sie diese App aus, mit

der die Anwendung ServiceNowOrder Management und die REST-Spezifikationen der Open APIs for the TM Forum API installiert werden: Product Catalog, Service Catalog, Produktbestellung, Serviceauftrag, Produktbestand und technische Servicequalifizierung.

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.

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 werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Order Management installieren können.

4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie abhängig von Ihren Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen für zuweisen Order Management

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

Übersicht über Erfüllungs- und Anbieterrollen

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

- Produktkatalogverwaltung
- Kundenauftragsmanagement
- Verwaltung von Serviceaufträgen
- Ausfallmanagement
- Change-Management für Bestellungen während der Ausführung
- Erfüllungsmanager

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

- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer](#) finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#) finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#) .

Produktkatalogverwaltung

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für die Produktkatalogverwaltung. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter [Richten Sie versionierte Spezifikationen und Produktangebote für Order Management ein](#).

Rollen für die Produktkatalogverwaltung

Rolle	Beschreibung
Produktkatalogmanager [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, mit der einem Benutzer die Berechtigung zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Produkten, Services, Ressourcenspezifikationen, Merkmalen und Merkmalsoptionen erteilt wird.
Produktkatalogbetrachter [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	Rolle, mit der einem Benutzer Lesezugriff auf Produkt-, Service-, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen erteilt wird.

Kundenauftragsmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Customer Order Management. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter [Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren](#).

Rollen für das Kundenauftragsmanagement

Rolle	Beschreibung
Auftragserfüllungsmanager [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Rolle, mit der einem Benutzer die Berechtigung zum Anzeigen und Bearbeiten von Produktaufträgen, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträgen und Ressourcenaufträgen erteilt wird. Benutzer mit dieser Rolle können Auftragsausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Auftragserfüllungsmanager erhalten Aufträge, überprüfen Auftragspositionen, stellen sicher, dass Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen sie dann.
Auftragserfüllungsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Rolle, mit der einem Benutzer die Berechtigung zum Anzeigen von Produktaufträgen, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträgen und Ressourcenaufträgen erteilt wird. Benutzer mit dieser Rolle können auch Auftragsausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Auftragserfüllungsmitarbeiter können einige Felder in den Produktbestellaufgaben bearbeiten. Nachdem der Auftragserfüllungsmanager einen Auftrag genehmigt hat, führt der Mitarbeiter

Rollen für das Kundenauftragsmanagement (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Auftragsgenehmiger [order_approver]	diese Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsbetrachter [order_viewer]	Rolle, mit der einem Benutzer die Berechtigung zum Anzeigen von Kundenaufträgen und Produktkatalogdaten erteilt wird. 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]. i Hinweis: Die Rollen „Auftragsgenehmiger“ und „Auftragsbetrachter“ sind in der Rolle „Business Stakeholder für Order Management“ enthalten, mit der eine Gebühr verbunden ist. Weisen Sie diese Rollen Benutzern nicht zu, ohne sich zu vergewissern, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Business Stakeholder aktivieren.

Verwaltung von Serviceaufträgen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für die Verwaltung von Serviceaufträgen. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter [Erstellen](#), [Überprüfen](#), [Genehmigen](#) und [Erfüllen von Serviceaufträgen](#).

Rollen in der Serviceauftragsverwaltung

Rolle	Beschreibung
Serviceauftragsmanager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Rolle, mit der ein Benutzer Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben anzeigen und bearbeiten kann. Benutzer mit dieser Rolle können auch Auftragsausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Serviceauftrags-Manager kann externe Serviceauftragsanforderungen überprüfen,

Rollen in der Serviceauftragsverwaltung (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Serviceauftrags-Einzelpositionen überprüfen, sicherstellen, dass Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und sie dann genehmigen.
Serviceauftrags-Mitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Rolle, mit der einem Benutzer die Berechtigung zum Anzeigen von Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträgen, Ressourcenaufträgen und zugehörigen Erfüllungsaufgaben erteilt wird. Serviceauftragsmitarbeiter können einige Felder in den Serviceauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Serviceauftrag-Erfüllungsmanager einen Serviceauftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].

Ausfallmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Ausfallmanagement. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter [Auftragsausfälle verwalten](#).

Fallout-Verwaltungsrollen

Rolle	Beschreibung
Fallout-Manager [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Rolle, mit der ein Benutzer Ausfalldatensätze erstellen, anzeigen, zuweisen und bearbeiten kann. Benutzer mit dieser Rolle können auch Auftragsaufgaben und Domänenaufträge anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Auftragsausfälle verwalten .
Ausfall-Agent [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Rolle, mit der ein Benutzer Ausfalldatensätze anzeigen kann. Benutzer mit dieser Rolle können auch den Status von Ausfalldatensätzen aktualisieren und Arbeitsnotizen dazu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Richten Sie versionierte Spezifikationen und Produktangebote ein

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 Produktkatalogmanager kann Versionen der veröffentlichten Spezifikationen und Produktangebote mit den

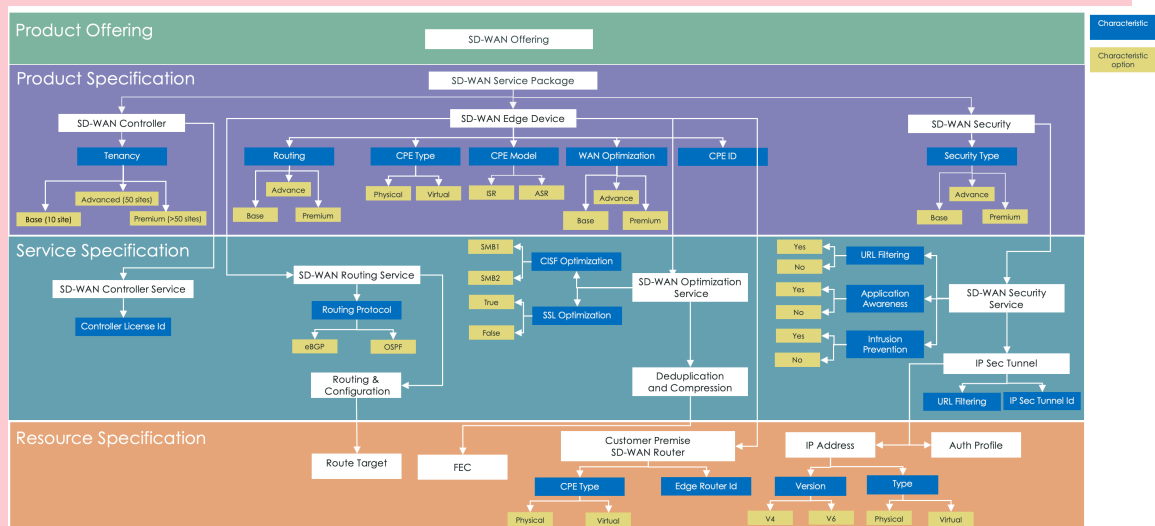
erforderlichen Erweiterungen erstellen, um die Geschäfts-, Marketing-, Produktions- oder Betriebsänderungen Ihres Kunden zu unterstützen.

Übersicht über die Produktangebote

Als Produktkatalogmanager richten Sie Produktangebote in einem Produktkatalog ein. Ein Produktangebot enthält die Produktbeschreibung, die Preisgestaltung, 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.

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



Jedes Produktangebot umfasst die folgenden Komponenten:

Produktspezifikation

Eine Produktspezifikation definiert die verschiedenen Aspekte eines Produkts, einschließlich der folgenden:

- Alle Optionen für 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 den Produktangeboten hinzugefügt.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und wie eine Kundenbestellung eines Produktangebots geliefert wird.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen](#).

Servicespezifikation

Eine Servicespezifikation definiert einen Service und die technischen Informationen zu diesem Service, einschließlich:

- Alle Spezifikationsmerkmalsoptionen, die für einen Service verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, einschließlich Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien. Zu diesen Ressourcen gehören die servicebezogenen Visualisierungen und Implementierungsleitfäden. Servicespezifikationen können auf Kunden oder Ressourcen ausgerichtet sein.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen](#).

Ressourcenspezifikation

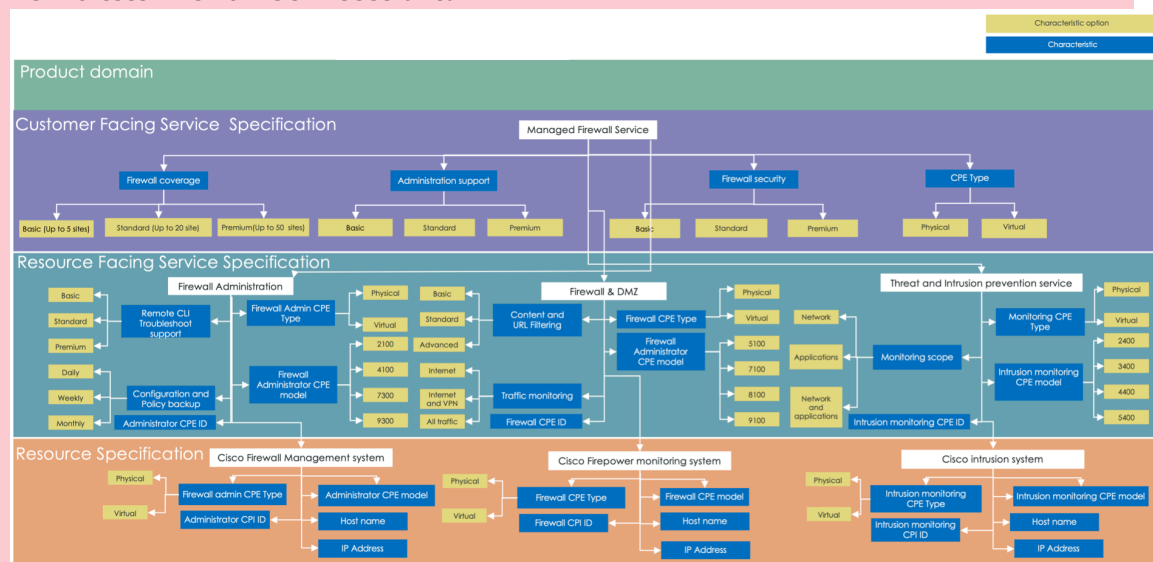
Eine Ressourcenspezifikation definiert die technischen Informationen für eine Ressource, einschließlich der folgenden:

- Alle für eine Ressource verfügbaren Spezifikationsmerkmalsoptionen und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, z. B. Hersteller, Modell und markenbezogene Informationen zu einer Ressource, einschließlich der Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Ressourcenspezifikationen sind nicht auf Kunden ausgerichtet.
- 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.

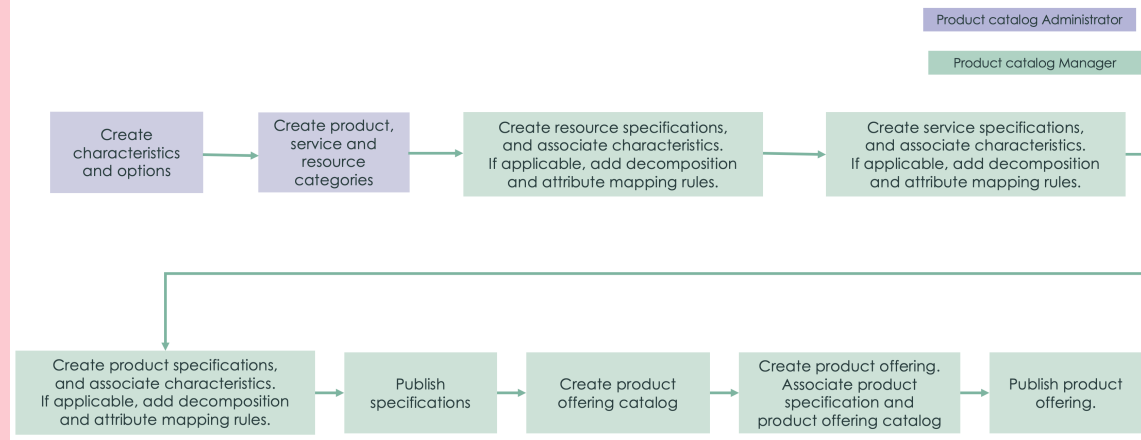
Verwaltete Firewall-Servicestruktur



Richten Sie Ihre anfänglichen Spezifikationen und Produktangebote ein

Das folgende Beispiel Diagramm und die Zusammenfassung zeigen die Reihenfolge, in der Sie Telekommunikationsproduktangebote für Ihre Kunden einrichten können.

Konfigurieren Sie Telekommunikationsproduktangebote



1. Erstellen Sie Merkmale und Merkmalsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote](#).
2. Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu](#).
3. Erstellen und veröffentlichen Sie die ersten 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 ersten 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](#).

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:

- [Erstellen und Veröffentlichen neuer Spezifikationsversionen](#)
- [Erstellen und Veröffentlichen neuer Produktangebotsversionen](#)

Der folgende Prozess beschreibt die Schritte zum Erstellen einer Version einer Spezifikation oder eines Produktangebots[] durch .

Automatische Übersetzung

1. Erstellen und weisen Sie eine neue Versionsnummer in jedem der von den Änderungen betroffenen Produkte, Services, Ressourcenspezifikationen oder Produktangebote 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 Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufräge](#)
3. Erstellen Sie ein Produktangebot, und veröffentlichen Sie es, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und Veröffentlichen neuer Spezifikationsversionen](#).
4. Löschen oder archivieren Sie alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote nach Bedarf. Weitere Informationen finden Sie unter [Versionierte Spezifikationen und Produktangebote löschen und archivieren](#).

Hinweis:

Sie können versionierte oder nicht versionierte Katalogentitäten, z. B. Spezifikationen und Produktangebote, nicht für Bestellungen, Bestandsaufnahmen oder andere Zwecke verwenden, wenn sie sich im Status „Entwurf“ befinden. Beispielsweise können Sie ein Produktangebot nicht in „Auftrag erfassen“ auswählen und verwenden, wenn es sich noch im Status „Entwurf“ befindet.

Zugehörige Informationen

[Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung](#)

[End]

[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 von definieren können, bei denen Ihre Kunden bestellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_prd_pm.product-catalog_admin`

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Characteristics**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Formularabschnitt „Merkmale“ in [Produktkatalogformularen in Order Management for Telecommunications and Media](#).

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 für den SIM-Kartentyp erstellen, erstellen Sie die zugehörigen Optionen **Nano**, **eSim**, **Micro**, **Mini** und **Standard**.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

8. Klicken Sie im Formular „Merkmale“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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 Produktangebots für Ihren Kunden zu bestimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Spezifikationskategorien hinzufügen, können Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bestimmten Modellkategorien zu Berichtszwecken zuordnen und den zugehörigen Workflow bestimmen. Spezifikationskategorien arbeiten mit definierten Entscheidungstabellen, die bei der Lösung komplexer Entscheidungen helfen, die von mehreren Faktoren abhängen.

- Die zugeordnete Modellkategorie bestimmt, wie Now Platform ein Asset aus einem Konfigurationselement (CI) erstellt und zu welcher Asset-Klasse es gehört. 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. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Spezifikationskategorie**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Spezifikationskategorien“

Feld	Beschreibung
Spezifikationskategorie	Name der Spezifikationskategorie.
Kategorie	Modellkategorie, zu der die Spezifikationskategorie gehört.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, und ordnen Sie ihnen Spezifikationskategorien zu.

Zugehörige Informationen

[Produktkatalog](#)

[Modelle](#)

[Entscheidungstabellen](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

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 anzugeben, wie diese Optionen erfüllt werden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien. Weitere Informationen zu Merkmalen, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien finden Sie unter:

- [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 Ressourcenspezifikation, um die technischen Informationen für eine Ressource zu definieren, die Folgendes umfasst:

- Alle für eine Ressource verfügbaren Spezifikationsmerkmalsoptionen und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, z. B. Hersteller, Modell und markenbezogene Informationen zu einer Ressource, einschließlich der Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Ressourcenspezifikationen sind nicht auf Kunden ausgerichtet.
- 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 in Ihrem Produktkatalog ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot anbieten möchten, finden Sie unter:

- [Erstellen und Veröffentlichen neuer Spezifikationsversionen](#)
- [Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion](#)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Ressourcenspezifikationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie im Abschnitt „Felder des Formulars „Ressourcenspezifikationen““ in [Produktkatalogformulare](#).

4. Wählen Sie **Absenden** aus.
5. Wählen Sie in der Liste „Ressourcenspezifikationen“ die von Ihnen erstellte Ressourcenspezifikation aus. Der Ressourcenspezifikationsdatensatz wird mit den zugehörigen Listen „Spezifikationsmerkmale“ und „Spezifikationsbeziehungen“ angezeigt.
6. Um die Merkmale und Merkmalsoptionen mit Ihrer Ressourcenspezifikation zu verknüpfen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“, und wählen Sie **Neu**.
7. Um die Spezifikationsbeziehungen und die zugehörigen Aufschlüsselungsregeln zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“, und wählen Sie **Neu**. Weitere Informationen zum Erstellen von Beziehungen finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).
8. Um Attributzuordnungen zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Attributzuordnungen“ und klicken auf **Neu**. Weitere Informationen zu den Zuordnungen für die Attributweitergabe finden Sie unter [Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenanfragen](#).
9. Wenn Sie mit dem Erstellen der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Servicespezifikation. Eine Servicespezifikation definiert alle Serviceoptionen, die für ein von Ihnen verkauftes kundenorientiertes Produkt gelten, und legt fest, wie diese Optionen erfüllt werden.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien. Weitere Informationen zu Merkmalen, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien finden Sie unter:

- [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 Spezifikationsmerkmalsoptionen, die für einen Service verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, einschließlich Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien. Zu diesen Ressourcen gehören die servicebezogenen Visualisierungen und Implementierungsleitfäden. Servicespezifikationen können auf Kunden oder Ressourcen ausgerichtet sein.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen.

i Hinweis:

Informationen zum Erstellen einer Version einer Spezifikation, wenn Sie in Ihrem Produktkatalog ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot anbieten möchten, finden Sie unter:

- [Erstellen und Veröffentlichen neuer Spezifikationsversionen](#)
- [Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion](#)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Servicespezifikationen**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Felder des Formulars „Servicespezifikationen““ in [Produktkatalogformulare](#).

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

5. Wählen Sie in der Liste „Servicespezifikationen“ die von Ihnen erstellte Servicespezifikation aus. Der Servicespezifikationsdatensatz wird mit den zugehörigen Listen „Spezifikationsmerkmale“ und „Spezifikationsbeziehungen“ angezeigt.

6. Um die Merkmale und Merkmalsoptionen mit Ihrer Servicespezifikation zu verknüpfen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“, und wählen Sie **Neu**.

7. Um Spezifikationsbeziehungen und zugehörige Aufschlüsselungsregeln zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“, und wählen Sie **Neu**.
Weitere Informationen zum Erstellen von Beziehungen finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).

8. Um Attributzuordnungen zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Attributzuordnungen“ und wählen Sie **Neu**.
Weitere Informationen zu Zuordnungen für die Attributweitergabe finden Sie unter [Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge](#).

9. Wenn Sie mit dem Erstellen der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Produktspezifikation. Eine Produktspezifikation definiert alle Produktoptionen, die für ein von Ihnen verkauftes kundenorientiertes Produkt gelten, und legt fest, wie diese Optionen erfüllt werden. Sie enthält Informationen wie Produktbeschreibung, Preisgestaltung, Berechtigung und Produktoptionen.

Vorbereitungen

Sie können Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien erstellen. Weitere Informationen zu Merkmalen, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien finden Sie unter:

- [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 Produktspezifikation, um ein Produkt zu definieren, das Sie an Ihre Kunden verkaufen. Sie erfasst die verschiedenen Merkmale eines Produkts und umfasst:

- Alle Optionen für 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 den Produktangeboten hinzugefügt.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und wie eine Kundenbestellung eines Produktangebots geliefert wird.

Definieren Sie beispielsweise eine Produktspezifikation für ein SW-WAN-Servicepaket und legen Sie sie als zusammengesetzte Produktspezifikation für eine komplexe Unternehmensproduktspezifikation fest.

- Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten oder Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen mit jeweils eigenen Merkmalen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes Produkt.
- Das SD-WAN-Servicepaket besteht aus drei gebündelten Produktspezifikationen, von denen zwei als obligatorische Elemente gekennzeichnet sind, die der Benutzer auswählen muss. Die dritte Spezifikation bezieht sich auf ein optionales Sicherheitspaket. Das SD-WAN-Servicepaket ist ein Container oder Wrapper für die drei anderen Produkte.

Hinweis:

Informationen zum Erstellen einer Version einer Spezifikation, wenn Sie in Ihrem Produktkatalog ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot anbieten möchten, finden Sie unter:

- [Erstellen und Veröffentlichen neuer Spezifikationsversionen](#)
- [Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion](#)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Produktspezifikationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie im Formularabschnitt „Produktspezifikationen“ in [Produktkatalogformulare](#).

4. Wählen Sie **Absenden** aus.
5. Wählen Sie in der Liste „Produktspezifikationen“ die von Ihnen erstellte Produktspezifikation aus. Der Produktspezifikationsdatensatz wird mit den zugehörigen Listen „Spezifikationsmerkmale“ und „Spezifikationsbeziehungen“ angezeigt.
6. Um die Merkmale und Merkmalooptionen mit Ihrer Spezifikation zu verknüpfen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsmerkmale“, und wählen Sie **Neu**.
7. Um Spezifikationsbeziehungen und zugehörige Aufschlüsselungsregeln zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“, und wählen Sie **Neu**. Weitere Informationen zum Erstellen von Beziehungen finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).

8. Um Attributzuordnungen zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Attributzuordnungen“ und klicken auf **Neu**.
Weitere Informationen zu Zuordnungen für die Attributweitergabe finden Sie unter [Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge](#).
9. Um ein Produktangebot aus der Spezifikation zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Produktangebote“, und wählen Sie **Neu**.
10. Wenn Sie mit dem Erstellen der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge

Durch die Definition von Attributzuordnungsregeln zwischen zwei Spezifikationen im Produktkatalog können Ihre Erfüllungsmitarbeiter auf alle relevanten Merkmalswerte in Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenaufträgen zugreifen.

Übersicht

Aufträge enthalten viele Merkmale und Merkmalswerte, die in verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus ausgefüllt werden. Order Management propagiert und transformiert die Merkmale und Merkmalswerte während des gesamten Auftragserfüllungsprozesses automatisch. Diese automatische Weitergabe von Attributen über die Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge hinweg trägt dazu bei, Ihre betriebliche Effizienz zu verbessern und Fehler im Erfüllungsprozess zu vermeiden.

Hinweis:

Attributwerte sind ein anderer Name für Bestellmerkmalswerte.

Wann Wertattributwerte 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. Now Platform füllt diese Attribute in den verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus mit den entsprechenden Werten. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie das Szenario](#).

Now Platform zerlegt Aufträge und Auftragspositionen in verschiedene Unteraufträge (Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge) und weist sie verschiedenen Benutzergruppen und Benutzern zu. Verschiedene Benutzergruppen arbeiten dann mit den verschiedenen Unteraufträgen, um die erforderlichen Erfüllungsaufgaben für einen bestimmten Auftrag abzuschließen.

Kataloggesteuerte Attributzuordnung und Wertweitergabe

Der Auftragserfüllungs-Flow erfordert Vorkenntnisse darüber, wie Spezifikationsmerkmale zugeordnet und zugeordnet werden, damit Informationen von einem Domänenauftrag an einen anderen Domänenauftrag weitergegeben werden können. Wenn Sie Produktkatalogmanager sind, können Sie regelgesteuerte Attributzuordnungen zwischen und 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 Anwendung Order Management führt Attributzuordnungen während des Auftragserfüllungsprozesses aus und legt Auftragsmerkmalwerte für die verschiedenen Unteraufträge fest und gibt sie weiter.

Der Auftragserfüllungsprozess wertet die von Ihnen definierten Attributzuordnungsregeln aus. Die Attributwerte werden von den Domänenaufträgen, die der Quellspezifikation zugeordnet sind, an die Domänenaufträge weitergegeben, die der Zielspezifikation zugeordnet sind.

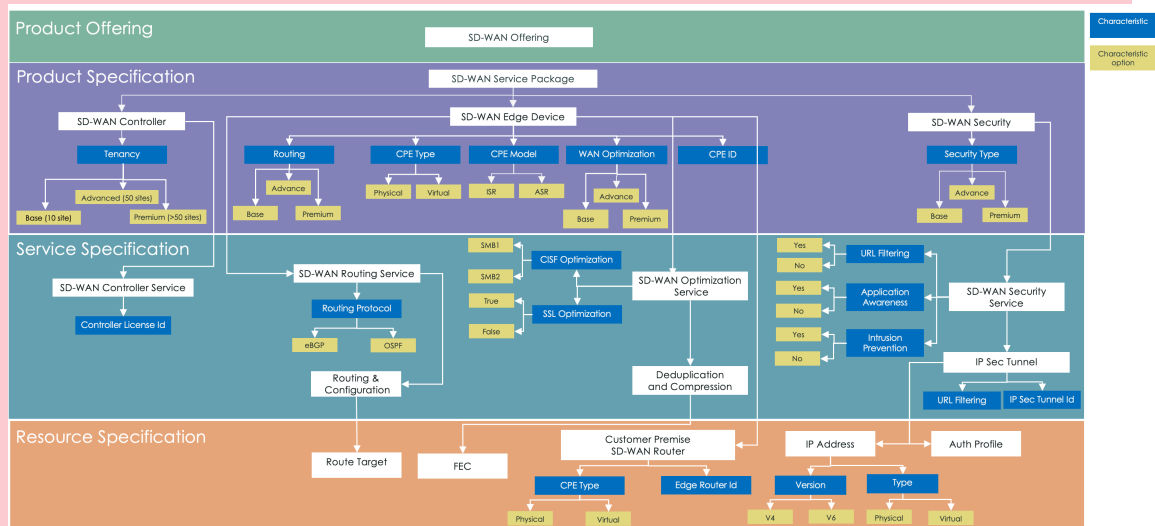
Mit der kataloggesteuerten regelbasierten Attributverbreitung verfügen Ihre Erfüllungsmitarbeiter über alle relevanten und korrekten Informationen, die sie benötigen, um effektiv an Auftragsaufgaben zu arbeiten []. Die Attributzuordnungsfunktionalität reduziert Fehler und verbessert die Effizienz im Auftragserfüllungsprozess wie folgt:

- Ohne regelgesteuerte Attributzuordnung müssen Ihre Benutzer die Attributwerte manuell] zuweisen, was fehleranfällig und zeitaufwändig sein kann.
- Diese Werte werden an niedrigere Domänenaufträge weitergegeben und für die Bestandserstellung, Serviceaktivierung sowie Konto- und Abrechnungsaktualisierungen verwendet. Das Beheben eines Fehlers erfordert für Ihre Benutzer einen erheblichen Aufwand und Zeit, wenn diese Werte manuell zugewiesen werden.
- Attributzuordnungen stellen sicher, dass wichtige Daten ordnungsgemäß durch die zugeordneten Domänenaufträge fließen. Dieser Prozess stellt sicher, dass Benutzer mit unterschiedlichen Rollen konsistente Daten verwenden, wenn sie einen Auftrag verarbeiten.

Verwenden Sie das Szenario

Sehen wir uns an, wie eine Attributzuordnungsregel definiert wird. Beispiel: wWenn ein Kunde ein SD-WAN-Servicepaket bestellt, bestimmen die ausgewählten Merkmale für das SD-WAN-Edge-Gerät die Generierung der zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge. Durch die Beibehaltung der richtigen Attributbeziehungen in den Quell- und Zielspezifikationen stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Datenwerte für die zugehörigen Domänenaufträge richtig festgelegt sind. Das folgende Diagramm zeigt das SD-WAN-Produktmodell.

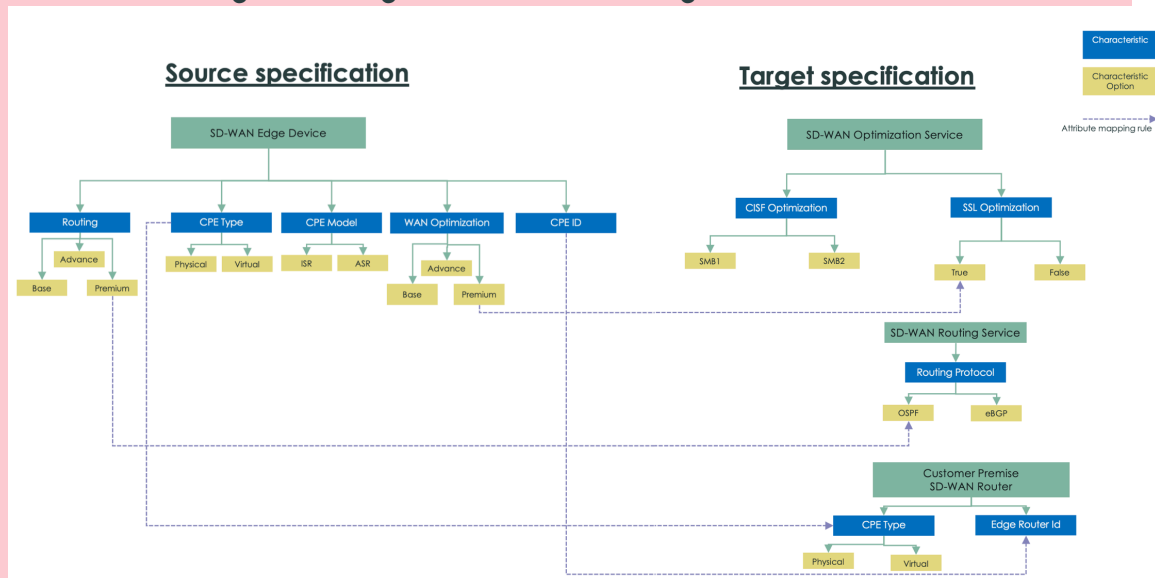
SD-WAN-Produktmodell



Das folgende Diagramm zeigt die zugeordneten Beziehungen zwischen den ausgewählten Merkmalen in der Spezifikation des SD-WAN-Edge-Quellgeräts und den Services, die sich aus ihrer Auswahl ergeben:

- Wenn ein Kunde Premium Routing auswählt, wird das SD-WAN-Routing-Merkmal mit der Option OSPF-Routing-Protokollmerkmal definiert.
- Wenn ein Kunde Premium SD-WAN Optimization auswählt, erhält er den SD-WAN Optimization Service mit SSL Optimization als Ergebnis.
- Die CPE-Typauswahl für die Spezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts definiert den CPE-Typ für die Spezifikation des SD-WAN-Routers am Kundenstandort.

Attributzuordnungsbeziehungen für ein SD-WAN-Edge-Gerät



Wenn Sie eine Attributzuordnungsregel für diese Beziehungen erstellen, führt dies zu folgendem Datensatz:

Automatische Übersetzung

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

Aufschlüsselung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definieren Sie Attributzuordnungen für Domänenaufträge

Erstellen Sie regelgesteuerte Attributzuordnungen, um die Beziehungen und Zuordnungen zwischen und zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen zu definieren und zu definieren, wie sich Attributwerte für diese Zuordnungen ausbreiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Attributweitergabe können Sie Attributzuordnungen für die folgenden Aktionen definieren:

- Definieren Sie die Attributzuordnung von einer beliebigen Spezifikation zu einer anderen Spezifikation, die in der Produkt- und Servicehierarchie verfügbar ist. Diese Auswahlmöglichkeiten umfassen gleichgeordnete Beziehungen und horizontale Beziehungen.
- Geben Sie in den Quell- und Zielspezifikationen dieselben Merkmale und Merkmalsoptionen an.
- Wählen Sie verschiedene Merkmale und Merkmalsoptionen in den Quell- und Zielspezifikationen aus.
- Wählen Sie innerhalb eines Produktangebots eine Spezifikation auf höherer Ebene und eine Spezifikation auf niedrigerer Ebene oder eine Spezifikation auf niedrigerer Ebene und eine Spezifikation auf höherer Ebene aus.

i Hinweis:

Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen und zugehörige Aufschlüsselungsregeln erstellen, führt Now Platform 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.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).

Wenn eine Aufschlüsselungsregel von einer Attributzuordnungsregel abhängt, kann der Auftragszerlegungsprozess den Auftrag nicht zerlegen, da er darauf wartet, dass die Attributzuordnungsregel den Merkmalswert bereitstellt, der für die Auftragszerlegung erforderlich ist. Die folgende Warnung wird angezeigt, wenn Sie eine Aufschlüsselung oder eine Attributzuordnungsregel speichern, die eine abhängige Beziehung mit negativen Auswirkungen verursachen würde:

Die Attributzuordnungsregel wirkt sich auf die Aufschlüsselungsregel in der Spezifikation {0} für das Merkmal {1} aus. Aktualisieren Sie diesen Datensatz, um diese Regelabhängigkeit aufzuheben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Spezifikationen**.
2. Wählen Sie im Anwendungsnavigator das gewünschte Modul aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Attributzuordnungen“ aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Attributzuordnungen“

Feld	Beschreibung
Quellspezifikation	Quellspezifikation, die das Quellmerkmal und die Merkmalsoption enthält, die der ausgewählten Zielspezifikation, dem Merkmal und der Merkmalsoption zugeordnet werden sollen. Basierend auf Ihrer Auswahl im vorherigen Schritt wird dieses Feld automatisch mit der ausgewählten Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation ausgefüllt.
Quellmerkmal	Quellmerkmal, das der ausgewählten Zielspezifikation, dem Merkmal und der Merkmalsoption zugeordnet werden soll.
Quellmerkmalsoption	Quellmerkmalsoption, die der ausgewählten Zielspezifikation, dem Merkmal und der Merkmalsoption zugeordnet werden soll. Wählen Sie die entsprechende Merkmalsoption aus, die dem Produkt zugeordnet ist. Durch die Auswahl einer Merkmalsoption werden die

Feld	Beschreibung
	Attributzuordnungen noch granularer als nur die Auswahl eines Merkmals.
Zielspezifikation	Zielspezifikation, die Sie der ausgewählten Quellspezifikation, dem Quellmerkmal und der Quellmerkmaloption zuordnen.
Zielmerkmal	Zielspezifikationsmerkmal, das Sie der ausgewählten Quellspezifikation, dem Quellmerkmal und der Quellmerkmaloption zuordnen.
Zielmerkmalsoption	Zielspezifikationsmerkmalsoption, die Sie der ausgewählten Quellspezifikation, dem Quellmerkmal und der Quellmerkmaloption zuordnen. Wählen Sie die entsprechende Merkmalsoption aus, die dem Produkt zugeordnet ist. Durch die Auswahl einer Merkmalsoption werden die Attributzuordnungen noch granularer als nur die Auswahl eines Merkmals.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Auftragserfüllungsprozess wertet die von Ihnen definierten Attributzuordnungsregeln aus. Die Attributwerte werden von den Domänenaufträgen, die der Quellspezifikation zugeordnet sind, an die Domänenaufträge weitergegeben, die der Zielspezifikation zugeordnet sind.

Nächste Maßnahme

Erstellen und veröffentlichen Sie Ihre -Angebote in einem Produktkatalog.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen, Mengenzuordnungs- und Aufschlüsselungsregeln

Erstellen Sie die Spezifikationsbeziehungen und optionalen Aufschlüsselungsregeln, die die Zuordnungen zwischen den Telekommunikationsprodukt-, Service- und Ressourcenspezifikationen für ein von Ihnen angebotenes Produkt definieren. Diese Beziehungen wirken sich darauf aus, wie ein Auftrag für einen Kunden ausgeführt wird.

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 geben an, wie ein Auftrag, der die Quellspezifikation enthält, zerlegt, erfüllt und an den Kunden geliefert wird. Wenn Sie beispielsweise ein Produkt haben, das Sie über eine Servicespezifikation bereitstellen, können Sie angeben, dass es aus drei eindeutigen Servicespezifikationen (Produkt, Service oder Ressource) besteht.

i Hinweis:

Die Zielprodukt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, die Sie im Feld **Zielspezifikation** auswählen, kann einen beliebigen Status haben, einschließlich des Status Entwurf. Die ausgewählte Spezifikation muss nicht veröffentlicht werden, bevor Sie sie in diesem Feld auswählen.

Sie können auch die Merkmalsoptionen des Mengenmerkmals für die Spezifikationsbeziehung auswählen, um die Menge der Zielspezifikationen anzugeben. Der Auftragszerlegungsprozess bezieht sich auf die zugeordnete Menge, um den Auftrag für die Quellspezifikation zu zerlegen, 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 enthalten die Produktspezifikationen als Quellspezifikationen.

i Hinweis:

Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Unterstützung für Bestellmengen in Order Management](#)
- [Aufschlüsselung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung](#)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Spezifikationen**.

2. Wählen Sie im Anwendungsnavigator das entsprechende Modul aus.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“ aus.

4. Wählen Sie **Neu**.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie im Formular „Spezifikationsbeziehungen“ in [Produktkatalogformulare](#).

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie optional Aufschlüsselungsregeln für ausgewählte Spezifikationsbeziehungen, die eine Produktspezifikation als Quellspezifikation haben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

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 enthalten, 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 zugeordnete Spezifikationen ausschließen, wenn ein Produkt während des Bestellvorgangs zerlegt wird. Beispielsweise enthält die Produktspezifikation eines SD-WAN-Edge-Geräts verschiedene Merkmalsoptionen, einschließlich Routing und optionaler WAN-Optimierung, wie in der 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 gelten nur für eine Produktspezifikation. Wenn Sie Attributverbreitungszuordnungen erstellen, wird die folgende Meldung angezeigt, wenn Sie versuchen, eine Aufschlüsselungsregel zu erstellen, die von einer zuvor definierten Attributzuordnungsregel abhängt:

Der Datensatz der Aufschlüsselungsregel (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 Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge](#).

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“ das Symbol „Datensatz öffnen“ () neben der Lieferantenbeziehung aus, für die Sie die Aufschlüsselungsregeln hinzufügen möchten. Der zugeordnete Spezifikationsbeziehungsdatensatz wird angezeigt.

** Hinweis:**

Sie können Aufschlüsselungsregeln nur für Spezifikationsbeziehungen erstellen, die eine Produktspezifikation als Quellspezifikation haben.

2. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aufschlüsselungsregeln“ die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Aufschlüsselungsregeln Formularfelder“ in [Produktkatalogformulare](#).

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

[End]

[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. Sie enthält die Produktbeschreibung, Preisgestaltung, Berechtigung und 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**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu den Felddescriptions finden Sie im Formularabschnitt „Produktangebote“ in [Produktkatalogformulare](#).

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

5. Wählen Sie in der Liste „Produktangebote“ das von Ihnen erstellte versionierte Produktangebot aus. Der Datensatz für versionierte Produktangebote 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 **Neu** aus.

b. Geben Sie einen Namen für die Visualisierung ein.

c. Um eine Bilddatei zum Hochladen auszuwählen, wählen Sie **Zum Hinzufügen klicken** aus.

d. Um Ihr Image als primäres Image für das Produkt festzulegen, wählen Sie Als **primär** festlegen aus

Hinweis:

Sie können mehrere Bilder für Produkte hinzufügen, der Servicekatalog unterstützt jedoch nur ein Bild pro Produkt, wenn es im Servicekatalog veröffentlicht wird.

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**.
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

Wenn Sie ein Telecommunications Service Management-Abonnement haben und Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, können Sie einen Kundenvertrag mit einem Produktangebot verknüpfen, 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]

Erstellen und Veröffentlichen von Spezifikationsversionen in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Als Produktkatalogmanager können Sie die Spezifikationsversionen erstellen und veröffentlichen, in denen die verbesserten Produkte und Services aufgelistet sind, die Sie Ihren Kunden in einem Produktkatalog anbieten können.

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. Ihre Katalogelemente entwickeln sich im Laufe der Zeit weiter, um den Änderungen Rechnung zu tragen, die sich darauf beziehen, wie Ihre Artikel verkauft, konfiguriert und an Ihre Kunden geliefert werden. In der Regel beziehen sich diese Änderungen auf technische Verbesserungen, die die Produkte, Services und Ressourcen marktfähiger und für Ihre Kunden attraktiver machen. Die Änderungen beziehen sich in der Regel auf Anpassung, Form und Funktion, Merkmale und Merkmalsoptionen sowie Spezifikationsbeziehungen Ihrer Katalogelemente. Beispielsweise kann sich ein privates Internetprodukt über mehrere Revisionen hinweg weiterentwickeln, um Änderungen im Zusammenhang mit der Preisgestaltung und höheren Internetgeschwindigkeiten zu unterstützen.

Als Produktkatalogmanager erstellen Sie neue Spezifikations- und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte. Durch die richtige Versionsverwaltung wissen Ihre

Kundenservice-Mitarbeiter, welche die neuesten Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote sind, wenn sie Ihren Kunden teurere, ergänzende, aktualisierte oder verwandte Produkte verkaufen.

Erstellen von Spezifikationsversionen zur Verwendung in Produktangeboten

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 eine Versionsnummer in jedem der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen oder Produktangebotsdatensätze zu, die von den Änderungen betroffen sind.
2. Erstellen Sie die erforderlichen Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen für jede Spezifikation in der neuen Version. Als Produktkatalogmanager aktualisieren Sie die folgenden Informationen, um die an den zugehörigen Spezifikationen vorgenommenen technischen Änderungen widerzuspiegeln:
 - Characteristics
 - Merkmalooptionen
 - Spezifikationsbeziehungen
 - Aufschlüsselungsregeln
 - Mengenzuordnungen
 - Attributverbreitungsregeln

Hinweis:

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion](#).

3. Erstellen Sie ein Produktangebot, und veröffentlichen Sie es, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und Veröffentlichen neuer Produktangebotsversionen](#).
4. Löschen oder archivieren Sie alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote. Weitere Informationen finden Sie unter [Versionierte Spezifikationen und Produktangebote löschen und archivieren](#).

Aktualisierungen und Validierungen, die durchgeführt werden, wenn Sie eine Spezifikationsversion erstellen und veröffentlichen

Wenn Sie eine Version für eine derzeit veröffentlichte Spezifikation erstellen, kopiert Now Platform[®] die folgenden Daten wie folgt in den neuen Spezifikationsdatensatz oder füllt ihn aus:

1. Kopiert die folgenden Felder mit diesen grundlegenden Spezifikationsdetails:
 - **Kategorie**
 - **Typ**
 - **Start- und Enddatum**
 - **Beschreibung**
 - **Externe ID**
 - **Produktcode** und **Produktlinie**

- **Kosten zu Unternehmen**
- **Zusammenfassung**
- **Installation erforderlich**
- **Standortspezifisch**

2. Löscht das Feld „ **Externe Version** “.

i Hinweis:

Die Felder **Externe ID** und **Externe Version** werden standardmäßig nicht in den Spezifikationsformularen angezeigt, können jedoch 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 der 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 ist unverändert in der vorherigen Version.

4. Kopiert das zugeordnete 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 zugeordneten Spezifikationsbeziehungs- und Aufschlüsselungsregel-Datensätzen 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 dieses zur neuen Quellspezifikation.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu diesen Regeln finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).

6. Kopiert die zugeordneten 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 Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge](#).

Wenn Sie die aktualisierte Spezifikationsversion veröffentlichen, führt Now Platform[®] Validierungen für Ihre Änderungen durch. Diese Validierungen stellen sicher, dass alle Regeln mit dem Merkmal und den 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 andere Regeln verweisen, die der neuen Spezifikationsversion zugeordnet sind. Wenn ein Fehler auftritt, wird eine Meldung ähnlich diesem Beispiel angezeigt.

Validierungsfehler für kopierte Regeln

Errors

Decomposition Rule:

- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service contains invalid characteristic: WAN Optimization.

Quantity Mapping:

- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service has a quantity mapping rule which contains invalid characteristic options: Advance

- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service has a quantity mapping rule which contains invalid characteristic options: Base

- SD-WAN Edge Device v2 - Realized as - SD WAN Optimization Service has a quantity mapping rule which contains invalid characteristic options: Premium

Invalid update

Sie können eine neue Spezifikationsversion erst veröffentlichen, nachdem Sie alle Fehler behoben haben. Diese Tabelle enthält einige mögliche Validierungsfehler und die Aktionen, die Sie zur Behebung des Problems ausführen können.

Regelvalidierungsfehler und Lösungsaktionen wurden kopiert

Fehler	Lösungsaktionen
Ungültige Spezifikationsversion in der Spezifikationsbeziehung.	Aktualisieren Sie die Version der Quellspezifikation auf die aktuelle Version: 1. Klicken Sie auf Spezifikationsmerkmale. 2. Aktualisieren Sie das Feld Quellspezifikation im Formular „Spezifikationsbeziehungen“. Wenn Sie beispielsweise das SD-WAN-Edge-Gerät Version 2 erstellen und es das zuvor veröffentlichte SD-WAN-Edge-Gerät Version 1 enthält, aktualisieren Sie das Feld entsprechend.
Ungültige Spezifikationsversionen in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren Sie die Version der Quellspezifikation auf die aktuelle Version: 1. Klicken Sie auf Spezifikationsbeziehungen. 2. Aktualisieren Sie das Feld Quellspezifikation im Formular „Spezifikationsbeziehungen“.
Ungültiges Merkmal in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie das ungültige Merkmal im Formular „Aufschlüsselungsregeln“: 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“:

Regelvalidierungsfehler und Lösungsaktionen wurden kopiert (Fortsetzung)

Fehler	Lösungsaktionen
	1. Klicken Sie auf Spezifikationsmerkmale. 2. Aktualisieren oder entfernen Sie ungültige 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 ungültige Merkmalsoptionen.
Ungültige Spezifikationsversion in der Attributpropagierungsregel.	Aktualisieren Sie das Feld Quellspezifikation im Formular „Attributpropagierung“ 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 in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Version einer vorhandenen Spezifikation im Status Veröffentlicht, damit Sie Ihren Kunden in Ihrem Produktkatalog eine verbesserte Version anbieten können.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine Version einer Spezifikation erstellen können, muss eine anfängliche Basisversion der Spezifikation vorhanden und bereits veröffentlicht sein. Die Informationen, die Sie für eine neue Version angeben, sind die gleichen, die Sie für eine anfängliche Basisversion eingegeben haben, jedoch mit einigen wichtigen Unterschieden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen](#).

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erstellen Versionen von Service- und Ressourcenspezifikationen auf die gleiche Weise wie eine Ressourcenspezifikation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Produktspezifikationen**.
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 die Felder aus.
Die Art und Weise, wie Sie eine Version einer Spezifikation erstellen, ähnelt der Erstellung 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. Beispiel: Wenn der Name des Elements SD-WAN-Sicherheit lautet, überschreiben Sie ihn, wenn Sie einen neuen Namen für die neue Version wünschen.
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 Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. ◦ Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), müssen Sie Freiformtext, normalerweise den Namen der Spezifikation, 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. SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld beispielsweise angezeigt, wenn:

Feld	Beschreibung
	▪ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ▪ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, der 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.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu den verbleibenden Feldbeschreibungen finden Sie unter Feldbeschreibungen für [Produktkatalogformulare in Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Aktualisieren Sie die Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln, Mengenzuordnungen und Attributverbreitungsregeln wie folgt, um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die am physischen Produkt vorgenommen wurden:
 - a. Um die Merkmale und Merkmalooptionen zu aktualisieren, die Ihrer Spezifikation zugeordnet sind, verwenden Sie die zugehörige Liste „Spezifikationsmerkmale“. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).
 - b. Verwenden Sie die zugehörige Liste „Spezifikationsbeziehungen“, um die Spezifikationsbeziehungen und die zugehörigen Aufschlüsselungsregeln zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).
 - c. Verwenden Sie zum Aktualisieren von Attributzuordnungen die zugehörige Liste „Attributzuordnungen“. Weitere Informationen finden Sie unter [Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenanfragen](#).
 - d. Um ein Produktangebot aus der Spezifikation zu erstellen, navigieren Sie zu den zugehörigen Produktangeboten
5. Wenn Sie die Spezifikationsversion erstellt haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Zugehörige Informationen

[Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung](#)

[Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen](#)

[Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und Veröffentlichen von Produktangebotsversionen in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Als Produktkatalogmanager können Sie die Produktangebotsversionen erstellen und veröffentlichen, in denen die verbesserten Produkte und Services aufgelistet sind, 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 die richtige Versionsverwaltung wissen Ihre Kundenservice-Mitarbeiter, welche die neuesten Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote sind, wenn sie Ihren Kunden teurere, ergänzende, aktualisierte oder verwandte Produkte verkaufen

Erstellen von Versionen von Produktangeboten

Wenn Sie eine Version eines Produktangebots erstellen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellen und weisen Sie eine Versionsnummer in jedem der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen oder Produktangebotsdatensätze zu, die von den Änderungen betroffen sind. 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:
 - [Erstellen und Veröffentlichen neuer Spezifikationsversionen](#)
 - [Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion](#)

3. Erstellen Sie das Produktangebot und veröffentlichen Sie es, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren.
4. Löschen oder archivieren Sie alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote. Weitere Informationen finden Sie unter [Versionierte Spezifikationen und Produktangebote löschen und archivieren](#).

Aktualisierungen und Validierungen, die durchgeführt werden, wenn Sie eine Produktangebotsversion erstellen und veröffentlichen

Wenn Sie eine Version für ein derzeit veröffentlichtes Produktangebot erstellen, kopiert Now Platform[®] 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**
 - **Start- und Enddatum**
 - **Produktcode und Produktlinie**
 - **Kosten zu Unternehmen**
 - Indikatoren „**Zusammengesetzt**“, „**Installation erforderlich**“ und „**Standortspezifisch**“.
2. Füllt die folgenden Felder mit den detaillierten Informationen aus, die Sie für die neue Produktangebotsversion eingeben:
 - **Version.** Die nächste inkrementelle Zahl wird angezeigt.
 - **Anzeigenname.** Der Anzeigenname ist die vom System zugewiesene Verkettung des Produktangebotsnamens und der 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 ist unverändert in der vorherigen Version.

Wenn Sie die aktualisierte Produktversion veröffentlichen, werden zusätzliche Validierungen für Ihre Änderungen durchgeführt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Kopierte Regeln für eine neue Spezifikationsversion aktualisieren und validieren“ in [Erstellen und Veröffentlichen neuer Spezifikationsversionen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Produktangebotsversion in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Version eines vorhandenen Produktangebots im Status „Veröffentlicht“, damit Sie eine verbesserte Version davon in Ihrem Produktkatalog anbieten können.

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 angeben, ist die gleiche, 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**.
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 die Felder aus.
Die Art und Weise, wie Sie eine Version eines Produktangebots erstellen, ähnelt der Erstellung der ursprünglichen Version, mit den folgenden Ausnahmen.

Hinweis:

Weitere Informationen zu den verbleibenden Feldbeschreibungen finden Sie unter [Formular „Produktangebotsversionen“](#)

4. Aktualisieren Sie die Produktangebotsversion, um die am physischen Produkt vorgenommenen technischen Änderungen widerzuspiegeln:
 - 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 in zurückziehen oder archivieren Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Als Produktkatalogmanager können Sie eine veröffentlichte Spezifikation oder ein Produktangebot in den Status „Stillgelegt“ oder „Archiviert“ verschieben, wenn sie nicht mehr verwendet oder verkauft werden. Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen,

können Sie sie nicht in einem Produktangebot verwenden oder Spezifikationsversionen erstellen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Außerkraftsetzen oder Archivieren einer Spezifikationsversion in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Verschieben Sie eine veröffentlichte Spezifikationsversion in den Status „Stillgelegt“ oder „Archiviert“, wenn die Version nicht mehr verwendet oder an Kunden verkauft wird. Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktangebot verwenden oder eine Spezifikationsversion erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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 Katalogentitäten oder Regeln zu erstellen, z. B. Produktangebote, Spezifikationsbeziehungen, Attributzuordnungen oder Aufschlüsselungsregeln.

Sie können die Versionen von Service- und Ressourcenspezifikationen auf die gleiche Weise löschen oder archivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Produktspezifikationen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Produktspezifikationen“ die Produktspezifikation aus, die Sie außer Kraft setzen oder archivieren möchten.
3. Um die vorherigen Versionen anzuzeigen, die sich auf diese Spezifikation beziehen, klicken Sie auf **Versionen (n)**, wobei n die Anzahl der Basis- und vorherigen Versionen für diese Spezifikation darstellt.

Ausführliche Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie unter [Formular „Spezifikationsversionen“](#).

4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Versionen (n) eine oder mehrere Spezifikationsversionen aus, die außer Kraft gesetzt oder archiviert werden sollen:
 - a. Um eine vorherige Spezifikationsversion außer Kraft zu setzen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Außerkraftsetzen**.
 - b. Um eine vorherige Spezifikationsversion zu archivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Archivieren**.
5. Um diese Spezifikationsversion zu löschen, klicken Sie auf **Stilllegen**.

Validierungen stellen sicher, dass die Spezifikationsversion nicht in anderen aktiven Spezifikationen oder Produktangeboten verwendet wird. Wenn sie in einer veröffentlichten Spezifikation oder einem veröffentlichten Produktangebot verwendet wird, wird die folgende Meldung angezeigt:

Retire Specifications

The following specification(s) PRDSP00005 are used in published specifications/product offerings. Are you sure you want to retire the selected specification(s)?

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um die Löschung dieser Spezifikation zu überspringen, klicken Sie auf **Nein**.
- Um diese Spezifikation zu löschen, klicken Sie auf **Ja**. Die folgende abschließende Bestätigungsmeldung wird angezeigt:

Retire Specification

Changes to specifications are not allowed once Retired. Are you sure you want to retire this specification?

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um die Löschung dieser Spezifikation zu überspringen, klicken Sie auf **Nein**.
- Um diese Spezifikation zu löschen, klicken Sie auf **Y**. Wenn Sie eine Spezifikation stilllegen, ändert sich ihr Status in Stillgelegt. Nachdem Sie eine Spezifikation gelöscht 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 still oder archivieren Sie sie Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Verschieben Sie eine veröffentlichte Produktangebotsversion in den Status „Deaktiviert“ oder „Archiviert“, wenn sie nicht mehr verwendet oder an Ihre Kunden verkauft wird. Wenn Sie eine Produktangebotsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktkatalog verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur eine aktive Version des Produktangebots verwalten. Nachdem ein Produktangebot deaktiviert oder archiviert wurde, können Sie die folgenden Aktionen nicht ausführen:

- Aktualisieren Sie die Produktangebotsversion.
- Verwenden Sie es in einem Produktkatalog.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Produktangebot**.
2. Wählen Sie in der Liste „Produktangebote“ das Produktangebot aus, das Sie stilllegen oder archivieren möchten.
3. Um die vorherigen Versionen anzuzeigen, die sich auf dieses Produktangebot beziehen, klicken Sie auf **Versionen (n)**, wobei n die Anzahl der Basisversionen und vorherigen Produktangebotsversionen darstellt.
Ausführliche Informationen zu den Feldbeschreibungen [Formular „Produktangebotsversionen“](#).
4. In der zugehörigen Liste Versionen (n) können Sie eine oder mehrere Produktangebotsversionen auswählen, die stillgelegt oder archiviert werden sollen:
 - a. Um eine vorherige Produktangebotsversion außer Kraft zu setzen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Außerkraftsetzen**.
 - b. Um eine vorherige Produktangebotsversion zu archivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Stilllegen**.
5. Um diese Produktangebotsversion zu deaktivieren, klicken Sie auf **Deaktivieren**.

Die folgende abschließende Bestätigungsmeldung wird

Retire Offering

Are you sure you want to retire this product offering?

Cancel Retire

angezeigt:

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Deaktivierung dieses Produktangebots zu überspringen.
- Um dieses Produktangebot stillzulegen, klicken Sie auf **Stilllegen**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage, damit Sie die 5G-Netzwerksservices für Ihre Organisation definieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager (schreibgeschützter Zugriff)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte „**Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten**“ () die Option aus **Vorlagen > Alle**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Felder	Beschreibungen
Nummer	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 Produkt- oder Servicespezifikationen verwendet werden soll. Veröffentlicht Die Vorlage wird im Katalog veröffentlicht und in den Produkt- oder Servicespezifikationen verwendet. Deaktiviert Die Vorlage ist deaktiviert, und Sie können keine Änderungen an der deaktivierten Vorlage vornehmen. Archiviert Die Vorlage wird archiviert. Sie können nur eine stillgelegte Vorlage archivieren.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wechseln Sie zur zugehörigen Registerkarte „**Vorlagenmerkmale**“, wählen Sie **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vorlagenmerkmale“

Felder	Beschreibungen
Nummer	Nummer der automatisch ausgefüllten Vorlage.
Merkmal	Merkmal des Netzwerkservice, den Sie definieren.
Vorlage	Vorlage, die automatisch ausgewählt wird.
Obligatorisch	Obligatorische Merkmale, die durch Aktivieren des Kontrollkästchens bestätigt werden müssen.

7. Wählen Sie **Speichern**.

8. Wechseln Sie zur zugehörigen Registerkarte „**Vorlagenmerkmaloptionen**“, wählen Sie **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Optionen für Merkmalsvorlagen“

Felder	Beschreibungen
Nummer	Nummer des automatisch ausgefüllten Vorlagenmerkmals.
Vorlagenmerkmal	Von Ihnen definiertes Vorlagenmerkmal.
Merkmalsoption	Liste der Merkmalsoptionen, die in der Tabelle „Vorlagenmerkmal“ definiert sind.

Hinweis:

Diese Tabelle „Vorlagenmerkmaloption“ wird in der zugehörigen Liste der Tabelle „Vorlagenmerkmal“ angezeigt, wenn das Merkmal auf Auswahl festgelegt und das Kontrollkästchen auf Ja oder Nein festgelegt ist.

9. Veröffentlichen, aktualisieren 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](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Löschen oder archivieren Sie eine Vorlage

Verschieben Sie eine veröffentlichte Segmentvorlage in den Status „Deaktiviert“ oder „Archiviert“, wenn die Vorlage nicht mehr verwendet wird. Wenn Sie eine Vorlage löschen, 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 gelöscht oder archiviert haben, können Sie die folgenden Aktionen nicht mehr ausführen:

- Aktualisieren Sie die Vorlage.
- Verwenden Sie es, um andere Vorlagenentitäten wie Vorlagenmerkmale und Optionen für Vorlagenmerkmale zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Vorlagen**.

2. Wählen Sie in der Liste „Vorlagen“ die Vorlage aus, die Sie löschen möchten.

3. Öffnen Sie die Vorlage, und wählen Sie **Deaktivieren** aus.

Ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung wird angezeigt: Möchten Sie diese Vorlage wirklich löschen? 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? Sie wird in einer oder mehreren veröffentlichten Spezifikationen verwendet.

Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um die Löschung dieser Vorlage zu überspringen, wählen Sie **Abbrechen**.
- Um diese Vorlage zu löschen, wählen Sie **Stilllegen**.

4. Archivieren Sie diese Vorlage, indem Sie **Archivieren** auswählen.

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 **Nein**.
- Um diese Vorlage zu archivieren, wählen Sie **Ja**.

i Hinweis:

Sie können nur eine stillgelegte Vorlage archivieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragserfüllung konfigurieren

Sie können die Prozesse für die Erfüllung von Kundenaufträgen mithilfe von Flow Designer definieren.

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

Aufgabe	Beschreibung
1. 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  .
2. 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  .
3. Konfigurieren Sie Auftragszuweisungsregeln, um Aufgaben basierend auf ihren Kompetenzen an Mitarbeiter weiterzuleiten.	Weitere Informationen zu Zuweisungsregeln finden Sie unter Zuweisungsregeln erstellen  .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Flow-Aktionen für die Definition des Erfüllungs-Subflows in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Wenn Sie Ihre eigenen Erfüllungs-Subflows in Flow Designer definieren, können Sie die standardmäßigen Flow-Aktionen verwenden, die in Now Plattform verfügbar sind. Jede Aktion befasst sich mit verschiedenen Aspekten der Erfüllung oder Bestandswartung, was zu einer gewissen Konsistenz beim Abrufen und Aktualisieren von Daten beitragen kann.

Die Erfüllungs-Flows in den Demodaten, die mit Now Plattform geliefert wurden, verwenden die Flow-Aktionen in der folgenden Tabelle.

Aktionsname	Beschreibung
Erstellen Sie ein Installationsbasiselement und ein installiertes Produkt	Flow-Aktion zum Erstellen und Verwalten der Installationsfallelemente im Subflow der Auftragserfüllung. Die Flow-Aktion verwendet die Kundenauftragsposition, das Konfigurationselement (CI) und das verkaufte Produkt als Eingabe und erstellt das Installationsbasiselement und das installierte Produkt.
Konfigurationselement aktualisieren	Flow-Aktion, die eine verbindliche Methode zum Aktualisieren des Subflows für die Auftragserfüllung für Konfigurationselemente enthält. Die Flow-Aktion verwendet das verkaufte Produkt, die Produktmodell-ID und Kommentare als Eingabe und aktualisiert das entsprechende Konfigurationselement basierend auf dem Installationsbasiselement.
Untergeordnetes verkauftes Produkt abrufen	Flow-Aktion, die eine verbindliche Methode 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 entsprechenden Hierarchie ab. Die Verwendung dieser Flow-Aktion hilft bei den Produktbestandsaktualisierungen, die am Ende des Erfüllungsprozesses auftreten.
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[Order Management-Datenmodell](#)[Flow Designer](#)[Flows](#)[Ablauf erstellen](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verwenden einer Anforderungsdefinition zum Verwalten der Auftragsaufgabenattribute

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

Übersicht über Auftragsaufgaben und -abläufe

Mit Flow Designer können Sie eine Auftragsaufgabe konfigurieren, die eine Erweiterung der Entität Now Platform Aufgabe ist, während Sie einen Flow erstellen. Als Nächstes können Sie die Aktion Auftragsaufgabe erstellen verwenden, um die Flow-Aktionen einzuschließen, die das Verhalten Ihrer Auftragsaufgaben definieren. Weitere Informationen zum Erstellen eines Flow und zum Konfigurieren einer Auftragsaufgabe finden [Sie unter Flow erstellen](#).

Verwenden einer Anforderungsdefinition zum Kategorisieren Ihrer Auftragsaufgaben

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

***i* Hinweis:**

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

Konfigurieren Sie eine Anforderungsdefinition

SDWAN Fulfillment Process

- Update Product Order Record
Update Product Order State to in Progress State
- Create Order Task
create perform Order Validation task under product order
- Wait For Condition where (State is Closed Complete)
wait for perform order validation task to be closed complete
- Create Order Task
create perform LLD Creation under product order
- Wait For Condition where (State is Closed Complete)
wait for LLD Creation to be closed complete
- Create Order Task
create Reserve Resource task under product order.

Action: Create Order Task

*** Request Definition (Request Definition):** Reserve Resource

*** Domain (Product Order):** Input: Product Order

Task Fields (Order Task):

- (Optional) Drop in a template to define your field values
- State: In Progress
- Priority: Scripted (Expand to edit)
- Short description: Scripted (Expand to edit)
- + Add field value

Inflight Change Type: Characteristic

Data:

- Flow Variables
- Subflow Inputs
- Product Order: Record
- 1 - Update Record
- Product Order Record: Record
- Product Order Table: Table
- Action Status: Object
- 2 - Create Order Task
- Order Task: Record
- Inflight Task Check: String
- Action Status: Object
- 3 - Wait For Condition
- State: Choice
- Action Status: Object
- 4 - Create Order Task
- Order Task: Record
- Inflight Task Check: String
- Action Status: Object

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

Um diese Bestellinformationen zu erfassen, müssen Sie die Merkmalsoptionen in den Anforderungsdefinitionsfeldern in Ihrem Bestellaufgabenformular konfigurieren. Weitere Informationen zu Anforderungsdefinitionen finden Sie unter [Erstellen einer Anforderungsdefinition](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen einer Anforderungsdefinition

Erstellen Sie eine Anforderungsdefinition, und konfigurieren Sie sie in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology als Auftragsaufgabe, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, zusätzliche Auftragsattribute für die Auftragserfüllung bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_admin

Prozedur

- Geben Sie im Anwendungsnavigator [sn_ind_request_definition.LIST] ein, und drücken Sie dann die **Eingabetaste**.
- Ändern Sie eine vorhandene Anforderungsdefinition, oder erstellen Sie eine Anforderungsdefinition.
 - Um eine vorhandene Anforderungsdefinition zu ändern, klicken Sie in der Spalte ID der Liste „Remote-Anforderungsdefinitionen“ auf eine Anforderungsdefinition.
 - Um eine Anforderungsdefinition zu erstellen, klicken Sie in der Liste „Remote-Anforderungsdefinitionen“ auf **Neu**.
- Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

Formular „Remote-Anforderungsdefinition“.

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

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

Formular „Anforderungsdefinitionsmerkmal“.

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 das Feld „ UI Sichtbar “ in der Tabelle „Anforderungsdefinitionsmerkmale“ als „wahr“ angezeigt wird und das Merkmal im Formular „Bestellaufgabe“ angezeigt wird. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der Feldwert als „falsch“ angezeigt, und das Merkmal wird nicht im Auftragsaufgabenformular angezeigt.
Obligatorisch	Option, die angibt, ob das Pflichtfeld in der Tabelle „Anforderungsdefinitionsmerkmale“ als „wahr“ angezeigt wird. Ihr Service Desk-Mitarbeiter muss den Merkmalswert

Feld	Beschreibung
	im Formular „Bestellaufgabe“ angeben, um die Auftragsaufgabe zu schließen. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der Feldwert als „false“ angezeigt, und Ihr Service Desk-Mitarbeiter kann die Aufgabe schließen, ohne einen Merkmalswert im Auftragsaufgabenformular anzugeben.
Schreibgeschützt	Option, die angibt, ob das schreibgeschützte Feld in der Tabelle „Anforderungsdefinitionsmerkmale“ als „wahr“ angezeigt wird und Sie den Merkmalswert im Formular „Bestellaufgabe“ nicht bearbeiten können. Wenn Sie die Checkbox deaktivieren, wird der Feldwert in der Tabelle mit den Merkmalen der Anforderungsdefinition als „falsch“ angezeigt, und Sie können den Merkmalswert im Formular „Bestellaufgabe“ bearbeiten.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Integration mit Field Service Management

Kundenservice-Management stellt eine Integration mit der Anwendung Field Service Management bereit. Mit dieser Integration können Sie Informationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben aus einem Fall anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Plugins**.

2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration).

3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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 über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, schließen der Arbeitsauftrag und die Auftragsformulare fallbezogene Informationen wie den Account und Kontakt ein.

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem Customer Service oder Consumer Service Portal anzeigt, kann er Details zu allen Arbeitsaufträgen und Aufgaben anzeigen, die mit diesem Fall verbunden sind.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Field Service Management (FSM) erworben haben, können Benutzer von Kundenservice-Management 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 **Ansicht > Fall**.

- 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. Klicken Sie auf diesen Link, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, einschließlich der Nummer, der Priorität, des Status und einer Kurzbeschreibung anzuzeigen. Welche Arbeitsaufträge in dieser Liste im Customer Service Portal angezeigt werden, hängt von der Kundenrolle ab: Kunde, Kundenadministrator, Partner oder Partneradministrator.

Klicken Sie in dieser Liste auf einen Arbeitsauftrag, um die zugehörigen Details 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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bestellanreicherungs-Flows mit konfigurieren Entscheidungstabellen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung** aus.
3. Wählen Sie in der Spalte „**Spezifikation**“ des Abschnitts „Bedingungen“ die Bestellposition aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie das Produktangebot in der **Spalte Angebot** aus.

Ergebnisse

Eine Liste der Subflows wird im Ergebnisabschnitt angezeigt. Diese Subflows erstellen die Ergänzungsaufgaben für eine Auftragsposition während des Ergänzungsprozesses. Weitere Informationen finden Sie unter [Decision Builder](#) .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Risikoverwaltung konfigurieren

Sie können Risikoverwaltung konfigurieren, um Aufgaben in einem Erfüllungsplan zu überwachen und Manager über die Gefährdungsstufen zu informieren.

Es gibt mehrere Schritte zum Einrichten von Risikoverwaltung in Order Management. Weitere Informationen zu den einzelnen Schritten und ihrer Ausführung finden Sie in der Setup-Tabelle Risikoverwaltung.

Konfigurationsaktivitäten für Jeopardy Management



Define subflows for product offerings which create order tasks upfront and define task relationships.



Enable the Jeopardy Management to activate options for current specifications.



Create SLA definitions based on request type, specify proper start/end conditions to monitor order task progression.



Set up decision tables to retrieve jeopardy level information and order task expected duration.

Setup von Risikoverwaltung

Konfigurationsaktionen	Beschreibung
Definieren Sie für Jeopardy aktivierte Erfüllungs-Workflows	Definieren Sie Subflows für Produkt- und Servicespezifikationen mit den folgenden Jeopardy-spezifischen Flow Designer -Aktionen: • Geplante Auftragsaufgabe erstellen • Alle für den Domänenauftrag erstellten Platzhalteraufgaben • 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 Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdung	Aktivieren Sie Risikoverwaltung für Produkte und Services mithilfe der Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdung in Entscheidungsgenerator. i Hinweis: Aktivieren Sie 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, SLAs) basierend auf dem Anforderungstyp, und geben Sie die richtigen Start- und Endbedingungen an, um den Fortschritt der Auftragsaufgabe zu überwachen.
Risikoverwaltung konfigurieren	Richten Sie Entscheidungsrichtlinientabellen ein, um Gefährdungsinformationen abzurufen. Zu den Richtlinientabellen gehören: • Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Zuweisung von Auftragsaufgaben • Konfigurieren Sie die Berechnungsrichtlinie für die Gefährdungsstufe von Auftragspositionen • Konfigurieren Sie die Berechnungsrichtlinie für die Gefährdungsstufe von Auftragsaufgaben

Zusätzliche Attribute in Risikoverwaltung

Der folgende Abschnitt enthält zusätzliche Informationen zu Risikoverwaltung:

- Ist Risikoverwaltung domänengetrennt? Ja.
- Wie interagiert Risikoverwaltung mit der Domänentrennung? Tabellen sind domänengetrennt.
- Führt Risikoverwaltung neue Rollen oder Zugriffssteuerungslisten (ACLs) ein? 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 Telekommunikationsabonnement haben, sind die folgenden Erfüllungssubflows in den Demodaten [für Order Management for Telecommunications and Media enthalten:

- Ethernet-Edge-Geräteerfüllung
- Ethernet-Modem-Erfüllung
- Ändern Sie das Ethernet-Edge-Gerät
- Trennen Sie das Ethernet-Edge-Gerät
- Trennen Sie das Ethernet-Modem
- Netzwerkschnittstellen-Profilerefüllung
- Ändern Sie das Netzwerkschnittstellenprofil
- Trennen Sie das Netzwerkschnittstellenprofil
- EVC-Konfigurationserfüllung
- Trennen Sie die Verbindung zum EVC-Konfigurationsservice

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definieren Sie für Jeopardy aktivierte Erfüllungss-Workflows

Erstellen Sie Erfüllungss-Workflows mit Gefährdungspotenzial mit Flow Designer. Mit den Workflows kann Risikoverwaltung die Abschlusszeiten von Aufgaben nachverfolgen und Risiken verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen von Erfüllungss-Flows beginnt mit der Definition von Subflows in Flow Designer unter Verwendung eindeutiger Aktionen, die für Risikoverwaltung entwickelt wurden.

Die folgenden Flow Designer -Aktionen werden zum Erstellen von Risikoverwaltung -Flows verwendet:

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flow Designer**.

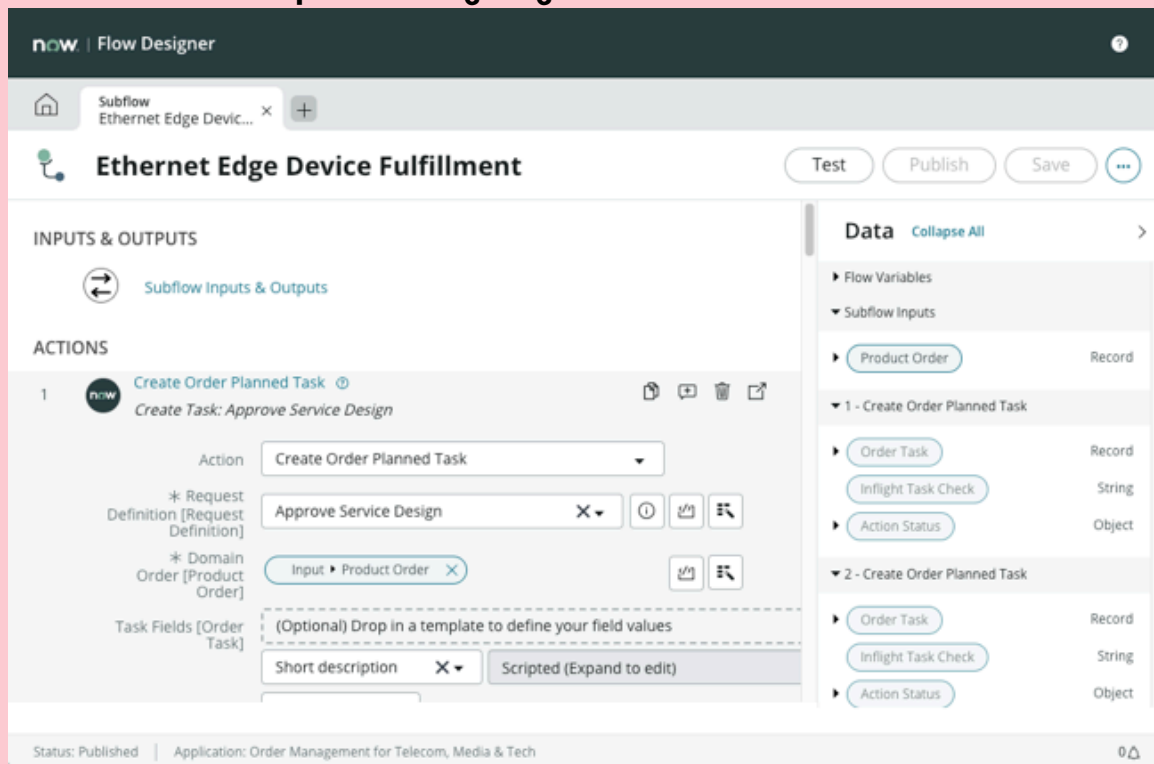
Flow Designer wird in einem separaten Fenster geöffnet.

2. Wählen **Sie Subflows aus**, 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 > Unterablauf**.

3. Geben Sie dem Subflow einen Namen, und geben Sie zusätzliche Informationen an.

4. Wählen Sie die Aktion **Geplante Auftragsaufgabe erstellen** aus.



5. Erstellen Sie den Subflow Risikoverwaltung mit den folgenden Aktionen:

Flow-Aktionen in Risikoverwaltung

Auftrags-Flow-Aktion	Definition
Geplante Auftragsaufgabe erstellen	Die Aktion Geplante Auftragsaufgabe erstellen erweitert geplante Aufgaben auf Risikoverwaltung.
Alle für den Domänenauftrag erstellten Platzhalteraufgaben	Die Richtlinie „Alle Platzhalteraufgaben für Domänenauftrag erstellt“ legt die Domänenauftragsstufe auf alle erstellten Auftragsaufgaben fest. Von anderen Subflows erstellte Auftragsaufgaben weisen Beziehungen auf, die mit Domänenaufträgen erstellt wurden.
Aufgabenbeziehung festlegen	Die Aktion „Aufgabenbeziehung festlegen“ 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 Auftragsposition und die Gefährdung der Auftragsaufgabe.
Alle Beziehungen, die für Auftragsaufgaben in Domänenaufträgen erstellt wurden	Die Aktion All Relationships Created for Order Tasks (Alle für Auftragsaufgaben erstellten Beziehungen) führt den Domänenauftrag all_relationship_set ein und legt das Feld im Subflow auf „true“ fest, wenn alle Aufgabenbeziehungen eingerichtet sind.
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.

Auftrags-Flow-Aktion	Definition
	Die Aktion Auftragsaufgabenstatus festlegen überprüft, ob eine Auftragsaufgabe einen vorherigen Statuswert hat, und verwendet den vorherigen Status, um den Status der Auftragsaufgabe bei Statusänderungen während der Ausführung zu aktualisieren.

Hinweis:

Weitere Informationen zum Erstellen von Subflows finden Sie unter [. !\[\]\(eafc244b53721dd1ec133f0772f70fc7_img.jpg\)](#)

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

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

Nächste Maßnahme

Der nächste Schritt zum Konfigurieren von Risikoverwaltung besteht in der Konfiguration der Zuweisungsrichtlinie für die Dauer von Auftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie die Zuweisungsrichtlinie für die Dauer von Auftragsaufgaben](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Zuweisungsrichtlinie für die Dauer von Auftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben mit Entscheidungsgenerator in Order Management for Telecommunications and Media im Rahmen der Konfiguration von Risikoverwaltung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verwendet Entscheidungsgenerator, um einen Zeitraum für den Abschluss von Auftragsaufgaben zuzuweisen, und ist Teil der Konfiguration von Risikoverwaltung.

Prozedur

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

2. Wählen Sie **Zuweisungsrichtlinie für Dauer von Auftragsaufgaben aus**.

Order Task Duration Assignment Policy

Created: 2023-03-28 14:39:50 | Application: Order Management for Telecom, Media & Tech

Inputs

Label	Type	Reference	Mandatory
Order task	Reference	Order Task [sn_ind_tmt_orm_order_task]	☒

Decision table

Conditions		Results
	Request type Order task (Order Task ▶ Request type)	Order task account Order task (Order Task ▶ Order line I...
1	Approve Service Design	Funco Intl
2	Ship CPE	Funco Intl
3	Prepare and Build EVC Configuration	Funco Intl
4	Prepare and Build Network Interface Profile	Funco Intl
5	Create Interface Profile	Funco Intl
6	Assign Interface Profile to UNI	Funco Intl

3. Füllen Sie in der Tabelle „Zuweisungsrichtlinie für Dauer von Auftragsaufgaben“ die Felder aus.

Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer

Feld	Beschreibung
Anforderungstyp	Wählen Sie eine Auftragsaufgabe aus, um eine Dauer hinzuzufügen.
Auftragsaufgabenaccount	Fügen Sie das Auftragsaufgaben-Account hinzu, das der Aufgabe zugeordnet ist.
Dauer	Geben Sie die zugewiesene Zeit für diese Aufgabe ein. Die Dauer basiert auf einer 24-Stunden-Uhr, wobei ganze Zahlen der Zeit in Stunden entsprechen. Minuten werden mit einer Dezimalstelle dargestellt. Beispiel: 20 Stunden = 20 30 Minuten = 0,5 6 Minuten = 0,1 i Hinweis: Die zugewiesene Zeit für Auftragsaufgaben muss mit der zugewiesenen 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**.

Nächste Maßnahme

Der nächste Schritt besteht in der Konfiguration der SLA-Definitionen für 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 Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) mit Aufgaben in einem Erfüllungs-Workflow als Teil der Konfiguration von Risikoverwaltung. SLAs werden Aufgaben zugewiesen und definieren, wie lange eine Aufgabe dauern soll. Nachdem SLAs mit einer Aufgabe verknüpft wurden, überwacht das SLA die Aufgabe und den Erfüllungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen von SLA-Definitionen ist Teil der Konfiguration von 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. Ausführungsmanager können die Gefährdungsstufen überwachen und benachrichtigt werden, wenn Aufgaben gefährdet sind. Das Definieren von SLAs umfasst die folgenden Schritte:

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

Prozedur

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

Formular „SLA-Definition“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die SLA-Definition identifiziert.
Typ	Wählen Sie SLA als Vereinbarungstyp aus.
Zielvorgabe	Wählen Sie Auflösung aus.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle „Bestellaufgabe“ (sn_ind_tmt_ord_order_task) aus.
Flow	Wählen Sie den SLA-Verarbeitungs-Flow für den Bestellaufgaben-Flow oder einen benutzerdefinierten Flow aus, der gegenüber der Basissystemversion erweitert wurde, um die Gefährdungsberechnungen durchzuführen.

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.
Dauertyp	Wählen Sie Benutzerdefinierte Dauer aus .
Dauer	Geben Sie eine Aufgabendauer ein. Die Dauer muss mit der Zuweisungsrichtlinie für die Dauer der Auftragsaufgabe übereinstimmen. Hinweis: Risikoverwaltung unterstützt nur Dauer rund um die Uhr.
Zeitplanquelle	Wählen Sie SLA-Definition aus .
Zeitplan	Wählen Sie als Zeitplan 24 x 7 aus.
Zeitzonequelle	Wählen Sie Zeitzone der SLA-Definition aus .
Registerkarten	
Startbedingung	Definieren Sie die Startbedingungen, unter denen die SLA-Parameter gestartet werden.
Pausierungsbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA die verstrichene Zeit anhält. Hinweis: Die Start- und Anhaltebedingungen in der SLA-Definition müssen denselben Bedingungen in der Zuweisungsrichtlinie für die Dauer von Auftragsaufgaben entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Zuweisungsrichtlinie für die Dauer von Auftragsaufgaben.
Stoppbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA abgeschlossen wird. Wenn alle diese Bedingungen erfüllt sind, wird die Aufgaben-SLA abgeschlossen, unabhängig davon, ob sie verletzt wurde.
Reset-Bedingung	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 Rücksetzbedingung hilft auch, SLAs zu konfigurieren, wenn sich der Wert eines

Feld	Beschreibung
	Felds im Aufgabendatensatz ändert, sich in einen oder von einem Wert ändert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Der nächste in Risikoverwaltung zu konfigurierende Bereich sind die Entscheidungstabellen. Verwenden Sie den folgenden Link: [Konfigurieren Sie die Berechnungsrichtlinie für die Gefährdungsstufe von Auftragspositionen](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Berechnungsrichtlinie für die Gefährdungsstufe von Auftragspositionen

Konfigurieren Sie die **Berechnungsrichtlinie für Auftragspositionsgefährdung** mit Entscheidungsgenerator in Order Management als Teil der Konfiguration von Risikoverwaltung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

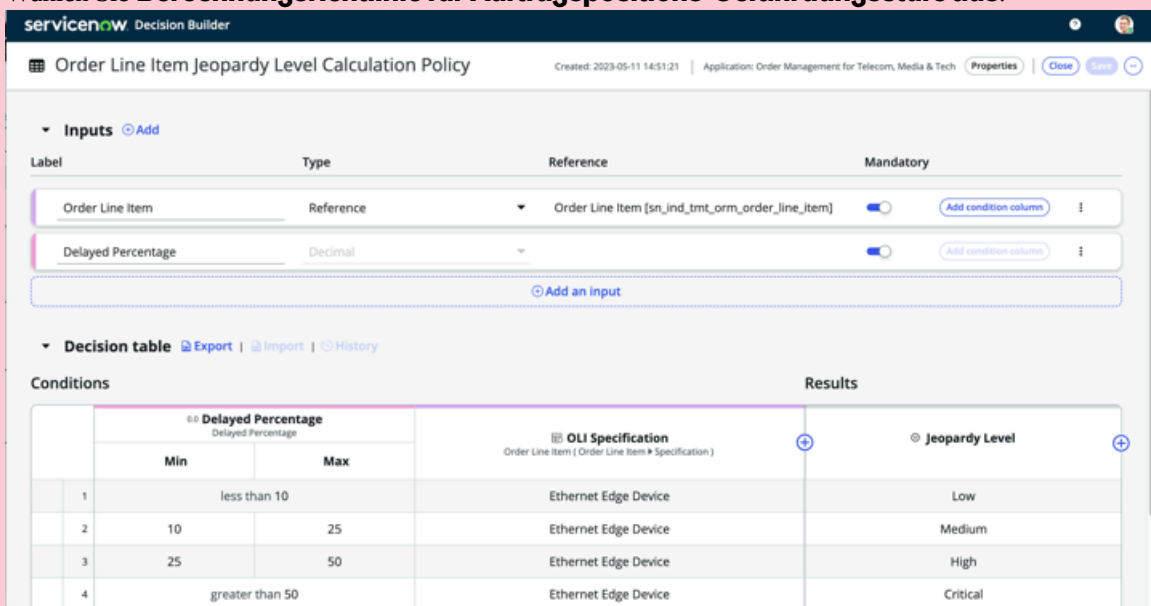
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verwendet Entscheidungsgenerator, um die Gefährdungsrisikostufe für Auftragspositionen festzulegen. Sie müssen einen Zeitbereich für jede Gefährdungsstufe angeben. Wenn der Zeitbereich erreicht ist, wird die verknüpfte Gefahrenwarnungsstufe angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Entscheidungstabellen**.

2. Wählen Sie **Berechnungsrichtlinie für Auftragspositions-Gefährdungsstufe** aus.



Inputs

Label	Type	Reference	Mandatory
Order Line Item	Reference	Order Line Item [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	☒
Delayed Percentage	Decimal		☒

Decision table

Conditions			Results
	Delayed Percentage Delayed Percentage		Jeopardy Level
	Min	Max	
1	less than 10		Low
2	10	25	Medium
3	25	50	High
4	greater than 50		Critical

3. Füllen Sie in der Tabelle „Berechnungsrichtlinie für Gefährdungsstufe des Auftragspositionselement“ die Felder aus.

Berechnungsrichtlinie für Auftragspositions-Gefährdungsstufe

Feld	Beschreibung
Prozentsatz verspätet	Legen Sie den minimalen und maximalen Verzögerungsprozentsatz für die Auftragsposition fest.
Spezifikation für Auftragspositionselemente (OLI).	Wählen Sie die Auftragsposition aus, die an den Prozentsatz der Verzögerung angehängt werden soll.
Gefährdungsstufe	Legen Sie die Gefährdungsstufe für die im Feld „Verzögerter Prozentsatz“ angegebenen Werte fest. Im Beispiel: ◦ Weniger als 10 % verzögerter Prozentsatz = niedrigste Gefährdungsstufe. ◦ Bei 10–25 % Abschluss wird die Gefährdungsstufe in eine mittlere Warnung verschoben. Beispiel: Wenn die Mindest- und Höchstwerte im Feld „Verzögerter Prozentsatz“ 5 % bzw. 10 % betragen, können Sie diesem Wertebereich eine niedrige Gefährdungsstufe zuweisen.

4. Wählen Sie **Speichern.****Nächste Maßnahme**

Konfigurieren Sie die [Berechnungsrichtlinie für die Gefährdungsstufe von Auftragsaufgaben](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Berechnungsrichtlinie für die Gefährdungsstufe von Auftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben mit Entscheidungsgenerator in Order Management als Teil der Konfiguration von Risikoverwaltung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verwendet Entscheidungsgenerator, um die Risikostufen für den minimalen und maximalen Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) für Auftragsaufgaben festzulegen.

Prozedur

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

2. Wählen Sie „**Berechnungsrichtlinie für Gefährdungsstufe für Auftragsaufgabe**“ aus.

Order Task Jeopardy Level Calculation Policy

Created: 2023-03-28 14:51:30 | Application: Order Management for Telecom, Media & Tech

Inputs

Label	Type	Reference	Mandatory
Order task	Reference	Order Task [sn_ind_tmt_orm_order_task]	☒
Percentage complete	Decimal		☒

Decision table

Conditions				Results	
	SLA progress... Percentage complete		Order task request ty... Order task (Order Task » Request L...	Order line item account Order task (Order Task » Order line...	Jeopardy level
	Min	Max			
1	0	60	Approve Service Design	Funco Intl	Medium
2	0	60	is not "Approve Service Design"	Funco Intl	Low
3	0	60	Approve Service Design	is not "Funco Intl"	Low
4	0	60	is not "Approve Service Design"	is not "Funco Intl"	None

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

Richtlinie zur Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben

Feld	Beschreibung
SLA-Fortschritt	Legen Sie den minimalen und maximalen Prozentsatz für die Auftragsaufgabe fest.
Anforderungstyp für Auftragsaufgabe	Wählen Sie den Anforderungstyp für die Auftragsaufgabe aus. Eine Anforderungsaufgabe ist Teil eines für Gefährdungen aktivierten Workflows.
Auftragspositionskonto	Wählen Sie das Auftragspositions-Account aus. Das Konto ist mit dem Auftrag und der Auftragsposition verknüpft.
Gefährdungsstufe	Weisen Sie die Gefährdungsstufe zu, die dem Mindest- und Höchstwert des SLA-Fortschrittsprozentsatzes zugeordnet werden soll.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdung

Fügen Sie Risikoverwaltung Workflows zu Produkt- und Servicespezifikationen hinzu, indem Sie die **Order Jeopardy-Aktivierungsrichtlinie** in Entscheidungsgenerator verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Entscheidungsgenerator, um zu definieren, welche Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation für Gefährdungen aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Entscheidungstabellen**.
Entscheidungsgenerator wird in einem separaten Fenster geöffnet.
2. Wählen Sie **Richtlinie zur Aktivierung von Auftragsgefährdung** aus.
3. Wählen Sie in der Spalte **Bedingungen** im Abschnitt „**Spezifikation**“ eine Produkt- oder Servicespezifikation aus, die mit Risikoverwaltung verknüpft werden soll.
4. Ändern Sie in der Spalte „**Ergebnisse**“ das Feld **Gefährdung aktiviert** in

Decision Builder

Order Jeopardy Enablement Policy

Created: 2023-04-14 15:13:51 | Application: Order Management for Telecom, Media & Tech

Inputs

Label	Type	Reference	Mandatory
Specification	Reference	Specification [sn_prd_pm_spe]	☒

Decision table

Conditions	Results
Specification Specification (Specification ▶ Category)	Jeopardy Enabled
1 Ethernet Edge Device	true
2 Network Interface Profile Service	true
3 EVC Configuration Service	true
4 Modem	true

True.

i Hinweis:

Einträge in dieser Entscheidungstabelle beziehen sich auf 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 gefährdet ist, wird der gesamte Auftrag als nicht gefährdeter Auftrag behandelt.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Der Produktspezifikations-Workflow ist gefährdet. Die Gefährdungslogik beginnt, wenn der Spezifikations-Workflow gestartet wird.

Nächste Maßnahme

Nach der Konfiguration von Risikoverwaltung finden Sie unter [Überwachung Risikoverwaltung](#) verschiedene Möglichkeiten zur Überwachung von Risikoverwaltung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren von Fallout Management in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Als Anbieter können Sie Fallout Management verwenden, um Probleme bei der Auftragsverarbeitung zu identifizieren, zu untersuchen und zu lösen, sodass die Auftragsverarbeitung bis zum Abschluss fortgesetzt werden kann.

Automatische Übersetzung

Der Ausfalltyp ist eine Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. Die Ausfalltypen „Abrechnungsproblem“, „Bestandszuordnungsfehler“ und „Bereitstellungsfehler“ sind in Now PlatformStandard. Sie können zusätzliche gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens definieren. Weitere Informationen zum Verwalten von Ausfällen bei Auftragsaufgaben finden Sie unter [Auftragsausfälle verwalten](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie zusätzliche Ausfalltypen für Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Definieren Sie Ihre eigenen unternehmensspezifischen Ausfalltypen, um Probleme bei der Auftragsverarbeitung zu identifizieren, zu lösen und zu untersuchen, damit die Verarbeitung bis zum Abschluss fortgesetzt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Ausfalltyp ist eine Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. Die Ausfalltypen „Abrechnungsproblem“, „Bestandszuordnungsfehler“ und „Bereitstellungsfehler“ sind in Now PlatformStandard. Sie können zusätzliche gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens definieren. Weitere Informationen zum Verwalten von Ausfällen bei Auftragsaufgaben finden Sie unter [Auftragsausfälle verwalten](#).

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `/sn_fallout_mgmt_fallout_type` listein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Change-Typs während der Ausführung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Change Order Management während der Ausführung in konfigurieren Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Sie können Inflight Change Order Management mit der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, um den Eingang von Änderungen für Kunden- oder Serviceaufträge zu verwalten, die noch orchestriert und erfüllt werden.

Inflight Change Order Management ermöglicht es Ihnen, festzulegen, wann Sie solche Änderungen zulassen, bewertet die Auswirkungen der angeforderten Änderungen für einen Auftrag und generiert automatisch einen Vergütungsplan für sie. Weitere Informationen zum Ändern oder Stornieren von Aufträgen während der Ausführung finden Sie unter [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#).

i Hinweis:

Die Revisionstypen „Merkmal“, „Kontakt“, „Menge“ oder „Preis während der Ausführung“ sind in Now Platform Standard, Sie können jedoch zusätzliche Versionen gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens definieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Typen von Auftragsänderungen während der Ausführung“ in der [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung für Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Definieren Sie Ihre eigenen unternehmensspezifischen Change-Typen für Aufträge während der Ausführung, die zur Kategorisierung von Überarbeitungen oder Stornierungsanforderungen, Produktbestellungen, Serviceaufträgen und zugehörigen Einzelposten verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sn_ind_tmt_orm_inflight_change_type.listein`.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Change-Typs für Aufträge während der Ausführung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragsaufgaben als Reaktion auf Revisions- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung konfigurieren

Sie können Flow Designer verwenden, um Ihre Bestellaufgabendatensätze so zu konfigurieren, dass sie auf Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung reagieren.

Übersicht

Die Aktion Auftragsaufgabe erstellen enthält Flow-Aktionen, mit denen Sie die Auftragsaufgaben für den Überarbeitungs- und Stornierungsprozess von Aufträgen während der Ausführung definieren.

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

- [Ablauf erstellen](#) 
- [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)

[store-future: BEGIN review]Eine Beispielaktion für Flow erstellen finden Sie im Beispiel-System-Flow Change Cisco Firepower Monitoring in Ihren Demodaten, der mit Now Plattforminstalliert wird.[End]

Wenn Sie eine Aktion „Auftragsaufgabe erstellen“ definieren, können Sie die Standard-Flow-Aktionen verwenden, die im Now Plattformverfügbar sind. In der folgenden Tabelle finden Sie eine Liste dieser Standard-Flow-Aktionen.

Flow-Aktionsfelder für Auftragsaufgabe erstellen

Flow-Aktionsfeld „Bestellaufgabe erstellen“.	Beschreibung
Changetyp während der Ausführung	Flow-Aktion zum Konfigurieren der Auftragsaufgabe als Reaktion auf den entsprechenden Change-Typ. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: Kontakt Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Kontaktinformationen einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. Preis Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Preisinformationen einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. Menge Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Mengenangaben einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. Characteristics Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Merkmalsinformationen einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. Zugehörige Elemente Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an Informationen zu zugehörigen Elementen in einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen wurden. Wenn die Aufgabe zu keinem Change-Typ während der Ausführung gehört, können Sie das Feld leer lassen.  Hinweis: Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Typen von Auftragsänderungen während der Ausführung“ in der Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung.
Change-Option während der Ausführung	Flow-Aktion zum Definieren, ob sich die Auftragsaufgabe auf Merkmalsänderungen bezieht oder nur auf einige Merkmalsänderungen aus der

Flow-Aktionsfelder für Auftragsaufgabe erstellen (Fortsetzung)

Flow-Aktionsfeld „Bestellaufgabe erstellen“.	Beschreibung
	entsprechenden Anforderungsdefinition. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: Nicht zutreffend Die Auftragsaufgabe sollte nicht auf Merkmalsänderungen reagieren, die am Auftrag vorgenommen werden. Merkmale aus Anforderungsdefinition Die Auftragsaufgabe sollte auf den spezifischen Satz 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 der Merkmale der Auftragsposition reagieren, die im Kunden- oder Serviceauftrag verfügbar sind.
Felder für Aufgaben während der Ausführung (Auftragsaufgabe)	Flow-Aktion zum Anfügen von Skripts, die angibt, welche Wiederholungsaktionen oder Feldaktualisierungen, falls vorhanden, in der Auftragsaufgabe stattfinden sollen. Sie wird auf Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderungen für Aufträge während der Ausführung angewendet, die die Change-Typen und Optionen während der Ausführung enthalten, die im Change-Typ während der Ausführung und in der Change-Option während der Ausführung definiert sind.
Felder „Aufgabe abrechnen“ (Auftragsaufgabe)	Flow-Aktion zum Anhängen von Skripts, die angibt, welche Aktionen rückgängig gemacht oder ggf. storniert werden sollen, die in der Auftragsaufgabe ausgeführt werden 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]

[store-future: BEGIN review]

Kompatibilitätsregeln konfigurieren

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.

Now Platform stellt zwei Arten von Beziehungen bereit, die Sie zum Definieren einer Kompatibilitätsregel verwenden können:

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

Beim Erstellen einer Kompatibilitätsregel können Sie die horizontale Beziehung herstellen, indem Sie entweder die Spezifikationen oder die Details für die Spezifikationsmerkmale definieren. Sie können auch die maximale und minimale Menge der Spezifikationen definieren, um Ihre Kundenaufträge gemäß den definierten Aufschlüsselungsregeln 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](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel

Erstellen Sie im Produktkatalog eine Kompatibilitätsregel, 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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Kompatibilitätsregel**.
2. Klicken Sie im Formular auf **Neu** und füllen Sie die Felder aus.

Formular „Kompatibilitätsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kompatibilitätsregel.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Name der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, für die Sie eine Kompatibilitätsregel erstellen möchten.
Status	Status der Kompatibilitätsregel: Entwurf (Standard) Unveröffentlichter Kompatibilitätsregelentwurf, der erstellt wird, wenn Sie die Felder ausfüllen und den Kompatibilitätsregel-Datensatz 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. i Hinweis: Nur veröffentlichte Kompatibilitätsregeln werden für den Auftragserfassungs- und -erfüllungsprozess berücksichtigt. Archiviert Kompatibilitätsregel, die im Produktkatalog nicht mehr verwendet wird.
Beschreibung	Beschreibung für die Kompatibilitätsregel.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie die Quellspezifikationen in den Kompatibilitätsregeln und Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln.

[End]

[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 Quellproduktbestandselements in der Kompatibilitätsregel. Nachdem Sie eine Kompatibilitätsregel erstellt haben, können Sie die Merkmale Ihrer Quellspezifikation konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Kompatibilitätsregel**.
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. 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]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln

Erstellen Sie einen kompatiblen Datensatz in einer Kompatibilitätsregel, damit Sie eine Zielspezifikation zum Herstellen der horizontalen Beziehung mit definieren können.

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 für die Erstellung einer horizontalen Beziehung mit der Quellspezifikation definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Kompatibilitätsregel**.
2. Wählen Sie in der Liste „Kompatibilitätsregeln“ die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie einen kompatiblen Datensatz erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf die zugehörige Liste Kompatibilität.
4. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder aus.

Formular „Kompatibler neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des kompatiblen.
Spezifikation	Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, mit der Sie eine horizontale Beziehung für die Quellspezifikation herstellen möchten.
Beziehungsart	Beziehungstyp der Kompatibilitätsregel: Erfordert Die Quellspezifikation erfordert die definierte Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz. Ausgeschlossen Die Quellspezifikation erfordert nicht die definierte Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz.
Min. Menge	Mindestanzahl der Zielspezifikationen, die Sie im kompatiblen Datensatz definieren möchten.
Max. Menge	Maximale Anzahl der Zielspezifikationen, die Sie im kompatiblen Datensatz definieren möchten.
Beschreibung	Beschreibung für die kompatible Spezifikation.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie Zielspezifikationen in Ihren kompatiblen Datensätzen.

[End]

[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 Produktbestandselements 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**.
2. Wählen Sie in der Liste „Kompatibilitätsregeln“ die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie die Zielspezifikation definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kompatibilität 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.

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 überprüfen, indem Sie die auftragsbezogenen Elemente validieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Validiert die zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags auf Kompatibilität](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validieren Ihrer Bestellungen durch asynchrone Auftragsverarbeitung

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

Sie konfigurieren zwei Systemeigenschaften, um Ihre Aufträge in der asynchronen Auftragsverarbeitung zu validieren. Die Systemeigenschaft `create_product_order_validations_async` für Produktaufträge und die Systemeigenschaft `create_service_order_validations_async` für Serviceaufträge steuern die Validierung in 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 True festgelegt.

Wenn eine regelmäßige Aufgabe den Datensatz aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] abrufen, erfolgt standardmäßig keine Validierung, und der Auftrag und die Auftragspositionen werden erstellt.

Um die Validierung durch eine regelmäßige Aufgabe zu aktivieren, können Sie die Eigenschaft `enableValidationViaScheduleJob` überschreiben, um „true“ zurückzugeben. Standardmäßig gibt diese Methode „false“ zurück.

In der folgenden Tabelle sind alle Systemeigenschaften aufgelistet, 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 Produktbestelldatensätze 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 Produktbestelldatensätze 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 der Versuche eines Threads, eine Sperre zu erhalten. Der Standardwert ist 100.
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.spinwait	Wartezeit zwischen Sperrversuchen, in ms. Der Standardwert beträgt 100 ms.
sn_ind_tmt_orm.limit	Anzahl der Datensätze (Batch-Größe), die aus der Tabelle der eingehenden Warteschlange [sn_tmt_core_inbound_queue] zur Verarbeitung zurückgegeben werden sollen. Der Standardwert ist 100.

Systemeigenschaften für die Validierung (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
sn_ind_tmt_orm.schedule.max.runtime	Maximale Zeit, bis zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird, in ms. Der Standardwert beträgt 900.000 ms.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Ihre Auftragseinträge während der asynchronen Auftragsverarbeitung

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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 Bestellungen zu speichern und zu verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Eingehende Warteschlange > Eingehende Anfragen** oder navigieren Sie zu **Arbeitsbereich > Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich > Eingehende Warteschlangenfragen > Alle**.
2. Wählen Sie den Bestelldatensatz aus, den Sie anzeigen möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Bestelldatensatz“.

Feld	Beschreibung
Datensatz-ID	Vom System generierte ID der Zieltabelle.
Status	Status des Datensatzes in der eingehenden Warteschlange. Neu Die Bestelldatensätze 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

Feld	Beschreibung
	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. 400 Wenn der Zieldatensatz aufgrund eines Fehlers nicht erstellt wird.
Ressource	Informationen darüber, welcher Anrufer den Datensatz in der Tabelle der eingehenden Warteschlangen 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]

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen Kundenauftrag zu erstellen

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe in der Anwendung Order Management aus, um einen Kundenauftrag aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese regelmäßige Aufgabe wird auf allen aktiven Knoten einer ServiceNow -Instanz ausgeführt. Diese regelmäßige Aufgabe ruft die Bestelldatensätze in Batches (der von Ihnen festgelegten Batch-Größe) aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ ab. Diese Bestelldatensätze befinden sich im Status Neu.

i 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 Benutzer der Auftragserfüller-Demogruppe gesendet.

Sie können auch die UI-Aktion Bestellung 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**.
2. Wählen Sie die **asynchrone geplante Aufgabe Datensätze aus Tabelle der eingehenden Warteschlange erstellen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitplanerauftrag“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Auftrags-ID	RunScriptJob
Nächste Aktion	Zeit der nächsten Auftragsaktion.
Status	Status des Scheduler-Auftrags.
System-ID	Aktive Knoten der Instanz ServiceNow.
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]

Auftragspriorität und Weiterleitung konfigurieren

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

Verwenden Sie die Auftragspriorisierung für Folgendes:

- Definieren Sie Priorisierungsregeln mithilfe verschiedener Kunden-, Produkt-, Service- und Auftragsattribute.
- Weisen Sie beim Erstellen von Aufträgen Auftragsprioritäten basierend auf den vordefinierten Regeln zu.
- Identifizieren Sie dringende Aufträge, die sofort erfüllt werden müssen.

- Leiten Sie Aufträge mit hoher Priorität automatisch an eine bestimmte Erfüllerguppe weiter.
- Stellen Sie sicher, dass Aufträge innerhalb eines festgelegten Datums erfüllt werden.
- Berechnen Sie die Auftragspriorität neu, wenn Änderungen auftreten.

In Order Management wird die Reihenfolgenpriorität anhand vordefinierter Regeln basierend auf den folgenden Datenkategorien berechnet.

Kategorie	Eingabe
Kunde	Kundenkonto
Spezifikation	• Produktspezifikation • Servicespezifikation • Produktangebot
Auftragstyp	Auftragspositionselement
Dringlichkeit	Auftragspositionselement

i Hinweis:

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

Diese Regeln sind in den folgenden Entscheidungstabellen definiert:

- Auftragsprioritätsrichtlinie nach Kundenattributen
- Auftragsprioritätsrichtlinie nach Auftragstyp
- Bestellprioritätsrichtlinie nach Spezifikationsattributen
- Bestellprioritätsrichtlinie nach Dringlichkeit

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. Informationen zur Berechnung der Priorität finden Sie unter [Berechnung der Auftragspriorität](#).

i Hinweis:

Sie können neue Eingaben und Bedingungen hinzufügen oder die vorhandenen Bedingungen in den Entscheidungstabellen ändern. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter [Using Decision Builder](#) .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Berechnung der Auftragspriorität

Die Reihenfolgenpriorität wird basierend auf dem in der Entscheidungstabelle definierten Rang und der jeder Tabelle zugewiesenen Gewichtung berechnet.

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

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

i Hinweis:

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

Die Priorität wird wie folgt berechnet:

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

Zum Beispiel, wenn der Rang und die Gewichtung für jede Entscheidungstabelle wie folgt definiert 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:

$$\text{Priorität} = (100 * 10 + 80 * 25 + 80 * 35 + 60 * 30) / (10 + 25 + 35 + 30) = (7600) / 100 = 76$$

Die Auftragspriorität ist im Kundenauftrag und in den Auftragspositionen auf „**hoch**“ festgelegt.

i Hinweis:

Die höchste Priorität für die Auftragspositionen wird verwendet, um die Priorität für den Kundenauftrag festzulegen. Die Priorität der Auftragsposition wird dann an die entsprechenden Domänenaufträge und Auftragsaufgaben weitergegeben.

Hinzufügen einer neuen Prioritätsregel

Abgesehen von den Regeln, die in den mit dem Basissystem bereitgestellten Entscheidungstabellen definiert sind (siehe [Auftragspriorität und Weiterleitung konfigurieren](#)), 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** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie einen Namen für die Entscheidungstabelle ein, wählen Sie die Anwendung und den Anwendungsbereich für die Entscheidungstabelle aus, und klicken Sie auf **Erstellen und fortfahren**.
3. Definieren Sie die Eingaben und Bedingungen für die Entscheidungstabelle.

4. Fügen Sie den Rang in der Spalte Ergebnis hinzu, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Navigieren zu **Alle > Systemerweiterungspunkte > Skripterweiterungspunkte**.
6. Klicken Sie auf das Skript *sn_ind_tmt_orm.PriorityManagement*.
7. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ auf **Implementierung erstellen**.
8. Geben Sie einen Namen für das neue Skript (Implementierung) ein, und bearbeiten Sie die Methoden `getRank()` und `getWeightage()` im Skript, um die Rang- und Gewichtungswerte zurückzugeben, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Nachfolgend sehen Sie ein Beispiel für ein Implementierungsskript:

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

Die Priorität für externe Aufträge wird berechnet

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

- Auftragspositionselemente:
 - 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 Reihenfolgenpriorität vom Order Management for Telecommunications -System berechnet.
- Kundenaufträge: Der Prioritätswert wird basierend auf den in den Entscheidungstabellen definierten Kategorien berechnet und überschreibt den im externen Auftrag angegebenen Wert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Die Auftragspriorität wird neu berechnet

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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. Mit dieser Option wird die Priorität des Auftrags und der Auftragsposition neu berechnet, indem die Entscheidungstabellen und das Erweiterungspunktskript neu ausgewertet werden.

Prozedur

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

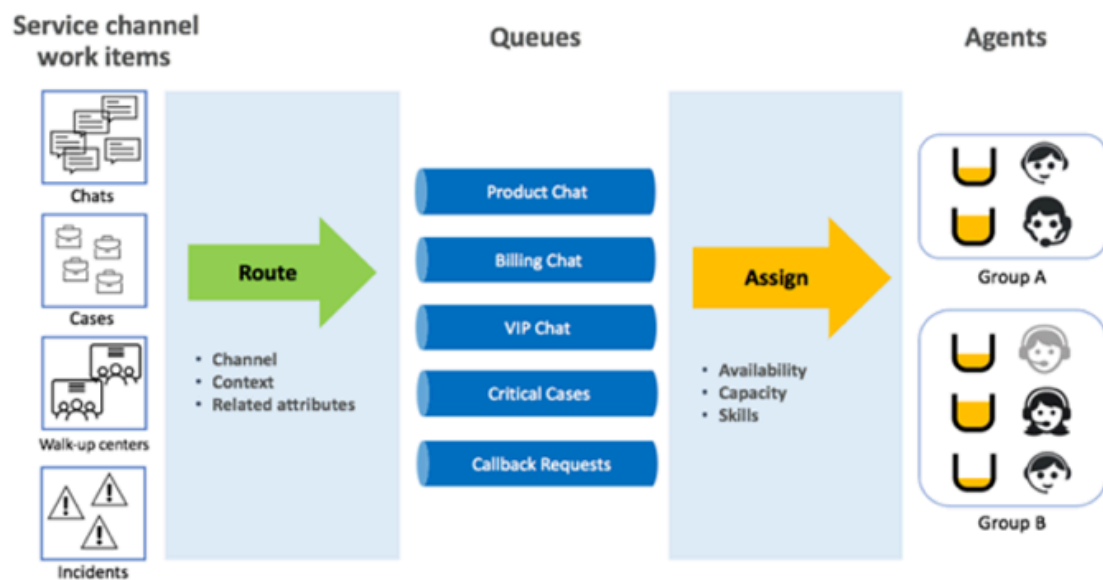
Auftragsweiterleitung basierend auf Priorität mit Erweiterte Arbeitszuweisung

AWA kann verwendet werden, um Kundenaufträge basierend auf der Priorität automatisch an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter-Kategorien weiterzuleiten.

Verwenden Sie AWA, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente (Auftragsaufgaben) basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zuzuweisen. AWA leitet die Arbeit mithilfe von Arbeitselementwarteschlangen, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter. Service Desk-Mitarbeiter können ihre Zuweisungen in ihrem Agent Workspace-Posteingang anzeigen. Das folgende Diagramm zeigt, wie AWA verschiedene Arten von Aufträgen an verschiedene Erfüllungsmitarbeiter weiterleitet.

Hinweis:

Alle Erfüllungsmitarbeiter müssen die Rolle „AWA-Mitarbeiter“ (awa_agent) haben.



Die folgenden Konfigurationen sind für AWA erforderlich:

- **Servicekanal:** Dies ist ein Mittel, um Service Desk-Mitarbeitern eine bestimmte Art und einen bestimmten Umfang der Arbeit zuzuweisen. Der Auftragservicekanal ist mit dem Basissystem für Auftragsaufgaben verfügbar. Der Auftragservicekanal ist standardmäßig deaktiviert und muss manuell aktiviert werden.
- **Agent-Anwesenheitsstatus:** Verfügbarkeitsstatus, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diesen Status in ihrem Arbeitsbereich-Posteingang fest. Die standardmäßigen Anwesenheitsstatus lauten „Verfügbar“, „Abwesend“ und „Offline“. Nachdem der Auftragservicekanal aktiviert wurde, zeigt der Wert für den Anwesenheitsstatus Verfügbar den Auftragservicekanal an, über den der Kunde den Auftragservicekanal in die ausgewählte Liste verschieben muss, um die Arbeit zu erhalten.
- **Warteschlange:** In einer Warteschlange wird ein bestimmter Typ von Arbeitselement für einen Servicekanal gespeichert. AWA Administratoren können Warteschlangen erstellen, die 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 sind, kann AWA Elemente basierend auf Zuweisungsregeln und Verfügbarkeit und Kapazität von Service Desk-Mitarbeitern verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen. Demo-Warteschlangen, die als Referenz verwendet werden können, sind mit dem Basissystem verfügbar.
- **Zuweisungsregel:** Kriterien, die bestimmt, wie Arbeitselemente an den entsprechenden Mitarbeiter in einer qualifizierten Zuweisungsgruppe weitergeleitet werden. Eine Demo-Zuweisungsregel, die als Referenz verwendet werden kann, ist mit dem Basissystem verfügbar.
- **Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität:** Die maximale Anzahl von Arbeitselementen in einem bestimmten Servicekanal, an denen ein Service Desk-Mitarbeiter aktiv gleichzeitig arbeiten kann.

- **Service Desk-Mitarbeiter-Verfügbarkeit:** Status, die die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters angeben und angeben, ob der Service Desk-Mitarbeiter für die Arbeit verfügbar, 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, der definiert, welche Felder eines Datensatzes, der ein Arbeitselement darstellt, in den Posteingängen von Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden. Ein Layout definiert, was der Agent in Agent Workspace sieht. Das Standardauftragslayout ist mit dem Basissystem verfügbar und kann als Referenz zum Erstellen eines neuen Layouts verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Advanced Work Assignment](#) 

[End]

[store-future: BEGIN review]

Integration von Order Management mit externen Systemen in Richtung Süden

Wenn Sie ein Telecommunications Service Management-Abonnement haben, können Sie ausgehende Serviceauftragsanforderungen an verschiedene externe Systeme senden, indem Sie die Anwendung Order Management mit den externen Systemen in Richtung Süden integrieren.

Übersicht

Nach der Aufschlüsselung eines Auftrags benötigt die Anwendung Order Management die Unterstützung von externen Netzwerkaktivierungs-, Netzwerkkonfigurations- und Ressourcenverwaltungssystemen, um den Erfüllungslebenszyklus des Auftrags zu verwalten.

Mit dieser Integration kann ein Kommunikationsdienstanbieter (CSP) die folgenden Aufgaben ausführen:

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Domänenserviceaufträge mithilfe der TeleManagement Forum (TMF) 641 Open POST oder API aus.
- Geben Sie Aktualisierungen zu den Änderungen während der Ausführung an den vorhandenen Domänenserviceaufträgen mit ausgehenden Anforderungen für die externen Systeme frei.
- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für die Domänenserviceaufträge.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für ausgehende Anforderungen und eingehende Antworten.

Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für Order Management mit externen Systemen für die technische Auftragsverwaltung läuft wie folgt ab:

1. Als Administrator aktivieren Sie die Pen-API SService ORder O, um den Serviceauftrag aus den Kundenaufträgen zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter [TMF641 Service Order Open API-POST](#) .
2. Die Integration beginnt jetzt:

- a. Der Auftragserfüllungsmanager wählt in der Domänenauftragstabelle die UI-Aktion **Erfüllungsanforderung erstellen** aus.
- b. Die Entscheidungstabelle „Ausgehende Richtlinie für Serviceaufträge“ überprüft die Domänenauftragsattribute, und das Auftragsverwaltungssystem generiert die Nutzlast für den Domänenserviceauftrag.
- c. Die generierte Nutzlast wird an den Endpunkt des externen Erfüllungssystems gesendet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Konfigurieren von externen Systemendpunkten von [] durch Erstellen einer Integrationsanforderung finden Sie unter [Flow Designer integrations](#) .

i 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 Anwendungs-Spoke-Auswahl 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 Anwendungs-Spoke-Auswahl konfiguriert ist.

Weitere Informationen zu Spokes finden Sie unter [Building spokes using Spoke Generator](#) .

3. Der Serviceauftrags-Manager wählt im Serviceauftragsformular die UI-Aktion **Ausgehende Erfüllungsanforderung erstellen** aus, und das System gibt die Details des Serviceauftrags an die externen Systeme weiter.

i 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, aber der aktuelle externe Erfüllungsstatus des Servicedomänenauftrags ist 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 eine ausgehende Anforderung für den Serviceauftrag](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Order Management für Kunden konfigurieren

Als Kunde müssen Sie einige Konfigurationsaufgaben ausführen, damit Sie die Anwendung Order Management einrichten können.

Order Management-Konfigurationsaufgaben für Kunden

Aufgabe	Beschreibung
1. Installieren und richten Sie Service Bridge-Kunden ein	Installieren und richten Sie die Anwendung ein, damit Sie Ihre -Instanz in die Instanz Ihres Providers

Order Management-Konfigurationsaufgaben für Kunden (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	integrieren können. Diese Integration ermöglicht die synchrone Veröffentlichung von Produkt- und Servicekatalogen, sodass Ihre Mitarbeiter Produkt- oder Serviceanforderungen übermitteln können. Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Install Service Exchange (legacy) .
2. Weisen Sie die Rolle catalog_admin zu	Weisen Sie die Rolle catalog_admin den Benutzern zu, die die Servicekataloge verwalten. 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**.
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 ein Katalogelement zu entfernen, öffnen Sie den Katalogelementdatensatz, und legen Sie die Benutzerkriterien in der zugehörigen Liste Nicht verfügbar für auf **Jederfest**.

Nächste Maßnahme

Ihre Mitarbeiter können Anforderungen für Produkte und Services aus dem IT Service Catalog im Selfserviceportal übermitteln. Mit der Service Bridge-Integration können Ihre Anbieter diese Produkt- oder Serviceanforderungen synchron empfangen und erfüllen.

[End]

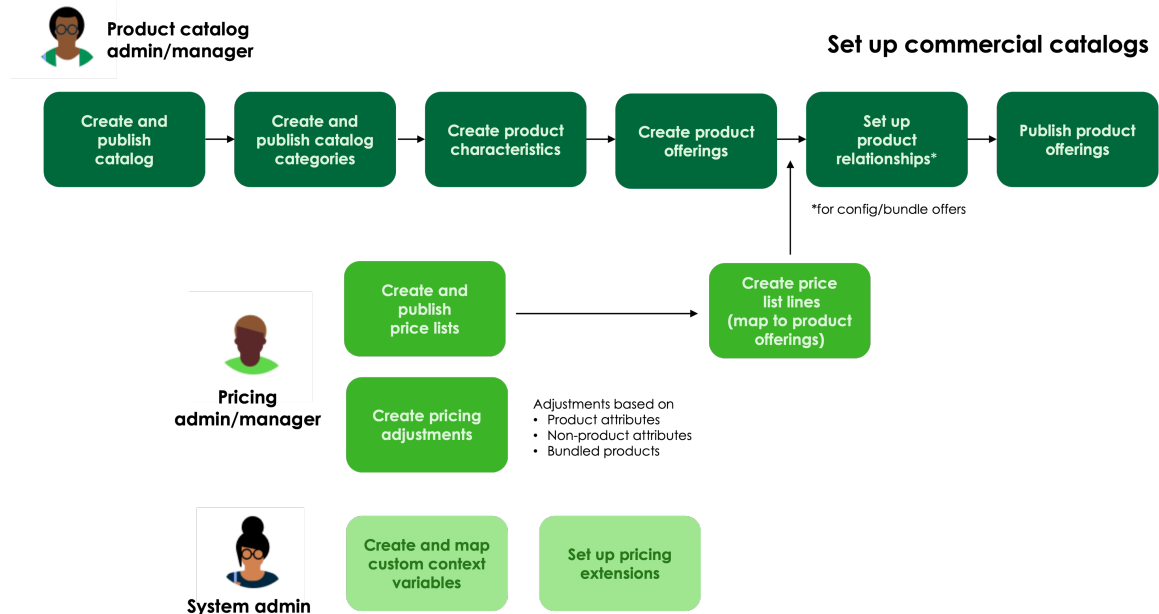
Produktangebote und Kataloge konfigurieren

Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Mitarbeitern für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Post-Sales-Interaktionen verwendet werden können.

Als Produktkatalogadministrator oder Katalogmanager führen Sie verschiedene Konfigurationsaufgaben durch, 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 zur Preisgestaltung finden Sie unter [Produktpreise konfigurieren](#).

Das folgende Workflow-Beispiel zeigt eine Reihe typischer Schritte zum Einrichten von Katalogen und Produktangeboten, einschließlich der vom Preisgestaltungsadministrator durchgeführten Preiskonfigurationsaufgaben. Einige Schritte sind in Ihrer Organisation möglicherweise optional, und andere Schritte, z. B. das Einrichten von Produktbeziehungen zwischen Katalogentitäten, können in einer etwas anderen Reihenfolge erfolgen.

Workflow für Produktkatalog- und Preisgestaltungskonfiguration



i Hinweis:

Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um die für Sie verfügbaren Produktangebotsoptionen anzuzeigen.

Übersicht über die -Konfiguration

In der folgenden Tabelle werden die Schritte der Produktkonfiguration kurz erläutert. Außerdem wird ein Link zu weiteren Details und Verfahren bereitgestellt.

Aufgaben zur Konfiguration des Produktangebots

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog	Erstellen Sie einen Katalog, der die oberste Entität 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 in Produktangeboten beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen.
Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen	Definieren Sie die spezifischen Attribute, Eigenschaften und Optionen, die ein Produktangebot auszeichnen und dessen Konfiguration und Preisgestaltung beeinflussen.

Aufgaben zur Konfiguration des Produktangebots (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Produktangebote erstellen	Konfigurieren Sie Produktangebote, und fügen Sie sie Katalogen und Kategorien hinzu. Nach der Veröffentlichung stehen Service Desk-Mitarbeitern Vertriebs- und Auftragsmanagement Produktangebote zur Verfügung, die Verkaufschancen, Angebote und Aufträge erstellen.
Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten Bilder und Miniaturansichten hinzu, um Service Desk-Mitarbeiter bei der Erstellung von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen zu unterstützen.
Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen	Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln und die Bestellung zu vereinfachen. Produktangebotsbeziehungen verbessern die Auftragserfassungs-Experience, indem Sie mehrere Produktangebote in Paketen gruppieren können. Mit Paketen können Sie auch spezielle Paketpreise anbieten.
Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten in der Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement zugehörige Verträge hinzu.
Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu	Fügen Sie einem Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement eine Maßeinheit hinzu.
Erstellen Sie eine Produktangebotsversion	Erstellen Sie eine Produktversion, um einem veröffentlichten Produktangebot Updates hinzuzufügen.
Erstellen Sie Beziehungsgruppen für Produktangebote	Kombinieren Sie Bündel von Produktangeboten in zugehörigen Gruppen in Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Bedarfsanalyse konfigurieren	Erstellen Sie Bedarfsvorlagen, bei denen es sich um Fragebögen aus Produktauswahlleitfäden handelt, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter bestimmen, welche Produktangebote den Möglichkeiten hinzugefügt werden können.

Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog

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_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Produktangebotskataloge**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz des Produktangebotskatalogs“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer, die den Produktkatalog identifiziert.
Name	Name des Katalogs.

Feld	Beschreibung
Miniaturbild	Miniaturansicht des Katalogs.
Bild	Bild Ihres Katalogs.
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, Deaktiviert und Archiviert.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der der Katalog für Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen verfügbar ist.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu denen der Katalog in Vertriebs- und Auftragsmanagement nicht mehr verwendet werden kann.
Code	Produktcode für den Katalog. Das System generiert automatisch einen Code basierend auf dem einggegebenen Katalognamen. Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

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 in Produktangeboten beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Angebote > Produktangebotskategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz der Produktangebotskategorie“.

Nummer	Eine eindeutige, vom System definierte Nummer, die die Produktkategorie identifiziert.
Name	Name der Kategorie.
Blatt	Option, die angibt, dass für diese Kategorie keine Unterkategorien vorhanden sind. Wenn Blatt aktiviert ist, kann die Kategorie keine Unterkategorien haben, aber Produktangebote. Wenn Blatt nicht aktiviert ist, kann es nur Unterkategorien, aber keine Produktangebote geben.
Miniaturbild	Miniaturbild für die Produktangebotskategorie.
Bild	Bild der Produktangebotskategorie.
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 sie löschen, stilllegen oder archivieren, wenn keine zugeordneten Produktangebote vorhanden sind. ○ Deaktiviert: Die Kategorie wurde deaktiviert und ist nicht mehr aktiv. Die Kategorie kann nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Die 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.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Kategorie nicht mehr im Katalog verwendet wird.
Code	Produktcode für die Kategorie. Das System generiert automatisch einen Code basierend auf dem eingegebenen Namen der Kategorie. Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

4. Wählen Sie Absenden.**5. Ordnen Sie die Kategorie einem Katalog zu.**

- a. Wählen Sie in der Liste „**Produktangebotskategorien**“ den übermittelten Kategoriedatensatz aus.
 - b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kataloge“ die Option **Neu** aus.
 - c. Wählen Sie im Formular „Katalogkategorie – **Neuer Datensatz**“ den veröffentlichten **Katalog** aus, zu dem diese Kategorie gehört, und klicken Sie auf **Absenden**.
Sie können eine Kategorie auch zu einer Unterkategorie einer vorhandenen Kategorie machen.
- 6. Wählen Sie** im Kategoriedatensatz **Veröffentlichen** aus
Der Status der Kategorie ändert sich in **Veröffentlicht** und wird dem ausgewählten Katalog hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

[Produktangebote erstellen](#)

Aktivieren Sie die Anzeige von Produktkatalogvisualisierungen

Aktivieren Sie die Anzeige von Produktbildern in den Produktkacheln von Produktkatalogen mithilfe der Systemeigenschaft `sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui`.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft `sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui` steuert die Bilder, die in Katalogen für kommerzielle Produkte angezeigt werden. Diese Eigenschaft gilt nicht für Servicekataloge oder Produktbestandskataloge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** und geben Sie im Filter `sys_properties.liste` ein.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft `sn_prd_prm.show_product_visuals_on_catalog_ui`.
3. Geben Sie im Feld **Wert** `true` ein, um die Anzeige von Produktangebotsbildern im Produktkatalog zu aktivieren.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Die Visuals des Produktangebots werden im Katalog geladen. Wenn ein Produktangebot keine Visualisierung enthält, wird stattdessen der Text **Bild nicht verfügbar** in der Kachel „Produktangebot“ angezeigt.

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 Produktangebote Service Desk-Mitarbeitern bei der Erstellung von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_prd_pm_product_catalog_admin` und `sn_prd_pm_product_catalog_manager`

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Angebote > Produktangebote**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebot“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System zugewiesene Nummer für das Produktangebot.
Name	Ein alternativer Name für das Produktangebot, um es von ähnlichen Produktnamen zu unterscheiden.
Anzeigenname	Der Name des hinzugefügten Produktangebots.
Angebotstyp	Angebotstypen: ○ Produkt: Eine Produktentität, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem Auftrag aus mithilfe des Mitarbeiterbereichs hinzufügen kann. ○ Berechtigung: Eine Entität wie 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
Produktspezifikation	Funktionale Ansicht eines Produktangebots, das die Auftragserfüllung fördert.
Produktmodell	Name des Produktmodells.
Vertrag erstellen	Option, die Service Desk-Mitarbeitern angibt, dass der Produktbestellung Berechtigungsverträge hinzugefügt werden können. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Serviceverträge nach Auftragserfüllung erstellt. Wird verwendet, wenn Berechtigungen als Verträge verwaltet werden.
Verkaufbar	Option, die angibt, dass das Produktangebot als eigenständiges Element verkauft werden kann. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann das Produktangebot als eigenständiges Element verkauft werden. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann das Produktangebot als Teil eines Pakets, aber nicht als eigenständiges Element verkauft werden.
Preisgestaltungsmethode	Preismethode für das Produkt: ○ Einmalig: Eine einmalige Gebühr für das Produkt. ○ Wiederkehrend: Eine Gebühr, die in geplanten Intervallen anfällt. Sie können die Periodizität für eine wiederkehrende Gebühr festlegen.
Periodizität	Wiederkehrende Preise: Monatlich oder jährlich
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Produktangebots. Die Beschreibung ist nützlich, damit der Auftragsmitarbeiter das Produkt bei der Bestellung verstehen kann.
Angebotskatalog	Katalog, der das Produktangebot enthält.
Startdatum	Datum, ab dem das Produktangebot in der Anwendung Order Management verfügbar ist.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Datum, an dem das Produktangebot von der Order Management -Plattform gelöscht wird.
Status	Status des Produktangebots. Status wie „In Entwurf“, „Veröffentlicht“, „Deaktiviert“ und „Archiviert“ werden ebenfalls unterstützt. Im Status „Entwurf“ können Produktangebote aktualisiert werden.
Verteilungskanal	Option, die zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals verwendet wird.
Besitzer	Besitzer des Produktangebots.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die jeden Monat wiederkehrend sind. Aus Gründen der Abwärtskompatibilität werden monatlich wiederkehrende Gebühren unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die einmal erhoben werden. Aus Gründen der Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Produktnamen. Obwohl der Code vom System generiert wurde, können Sie ihn bearbeiten, um eine SKU oder einen anderen branchenspezifischen Produktcode darzustellen.
Anfangsversion	Version des Produktangebots.
Vorherige Version	Es können mehrere Versionen eines Produktangebots vorhanden sein. In diesem Feld können Sie frühere Versionen anzeigen.
Vertragsbedingung	Länge des Vertrags: ○ 12 Monate ○ 24 Monate ○ 36 Monate ○ 48 Monate ○ 60 Monate

3. Wählen Sie **Absenden**.

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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen

Fügen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen hinzu, die Sie später Ihrem Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement hinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Produktmerkmale und Merkmalsoptionen sind Optionen, die zu Produktangeboten hinzugefügt werden können. Wenn es sich bei dem Produktangebot um ein Fahrrad handelt, können die Merkmale die Größe und Farbe des Fahrrads umfassen, und die Merkmalsoptionen umfassen Fahrradgrößen und -farben.

Mit diesem Verfahren werden Merkmale und Merkmalsoptionen erstellt, die dann den Produktangeboten hinzugefügt werden.

Produktmerkmale sind Optionen, die Sie zu Produktangeboten hinzufügen. Die Optionen werden in Produktkonfigurator angezeigt, wenn Service Desk-Mitarbeiter Aufträge erstellen oder Angebote erstellen. Merkmalsoptionen stellen Optionsoptionen dar, die einem Produktmerkmal hinzugefügt werden.

Mit diesem Verfahren werden Merkmale und Merkmalsoptionen erstellt, die dann den Produktangeboten hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Characteristics**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eine Option, mit der Sie das Merkmal benennen können.
Code	Vom System generierter Code, der aktualisiert werden kann.
Beschreibung	Eine Option, mit der Sie das Merkmal beschreiben können.
Eingabetyp	Liste der Eingabeoptionen, die die Funktionalität für das Merkmal bereitstellen. Abhängig vom Eingabetyp werden zusätzliche Optionen verfügbar: ○ Kontrollkästchen ○ Auswahl ○ Einzeiliger Text ○ Ja/Nein

4. Wählen Sie **Absenden**.
Abhängig von der ausgewählten Eingabe sind möglicherweise zusätzliche Schritte erforderlich. Wenn das neue Merkmal mehr Optionen hat, führen Sie die folgenden Schritte aus.

5. Wählen Sie das neue Merkmal aus.
6. Fügen Sie Merkmalsoptionen hinzu, indem Sie **Neu** wählen.

7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

8. Wählen Sie **Absenden**.
Die Optionen werden dem Merkmal hinzugefügt. Fügen Sie beliebig viele Optionen hinzu. Später, wenn Sie Produktangebote konfigurieren, können Sie die Merkmale und Optionen hinzufügen.

Nächste Maßnahme

- 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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Fügen Sie einem Produktangebot Merkmale und Merkmalsoptionen hinzu

Fügen Sie einem vorhandenen Produktangebot über die Registerkarte „**Produktangebotsmerkmal**“ in Vertriebs- und Auftragsmanagement Merkmale und Merkmalsoptionen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, Merkmale und Merkmalsoptionen zu erstellen. Mit dem folgenden Verfahren können Sie Merkmale zu Produktangeboten hinzufügen, die bereits vorhanden sind, aber noch nicht veröffentlicht wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Produktangebotsmerkmale**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Merkmal	Eine Option verwendet die Nachschlageliste, um ein vorhandenes Merkmal zu finden. Klicken Sie auf die Schaltfläche Neu , um ein Merkmal zu erstellen.
Merkmalsoption	Eine Option verwendet die Suchliste, um eine vorhandene Option zu finden, oder klickt auf die Schaltfläche Neu , um Optionen zu erstellen.
Merkmalstyp	Eine Option, mit der Sie einen Merkmalstyp auswählen können.
Produktangebot	Vom System generierter Code, der aktualisiert werden kann.
Reihenfolge	Eine Option, mit der Sie die numerische Reihenfolge für die Optionen festlegen können. Mit 1 gekennzeichnete Optionen werden in der Reihenfolge zuerst angezeigt.
Obligatorisch	Eine Option, die angibt, dass die Option zum Abschließen der Bestellung erforderlich ist.
Standard	Ein Indikator, der die Option anzeigt, ist die Standardauswahl.

Feld	Beschreibung
Kundeneingabe erforderlich	Eine Option, die angibt, dass für die Produktoption eine Verbrauchereingabe erforderlich ist.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Das Produktangebotsmerkmal wird dem Produktangebot hinzugefügt. Wählen Sie das Merkmal auf der Registerkarte **Produktangebotsmerkmale** aus, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu

Fügen Sie Ihrem Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement Grafiken hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter leicht sehen können, wie das Produkt aussieht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie Ihren Produktangeboten Bilder hinzu, damit Auftragsmitarbeiter die Produkte sehen, die sie in Bestellungen und Angebote einbeziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Produktvisualisierungen aus**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Option, die einen Namen für die Visualisierung hinzufügt.
Aktiv	Ein Indikator, der anzeigt, dass die Visualisierung die primäre ist.
Miniaturbild	Verwenden Sie den Link Zum Hinzufügen klicken, um nach einer Visualisierung zu suchen, die Sie Ihrem Produktangebot hinzufügen können.
Primär	Eine Option, die angibt, dass die Miniaturansicht die primäre Visualisierung ist.
Bild	Verwenden Sie den Link Zum Hinzufügen klicken, um nach einer Miniaturansicht zu suchen, die Sie Ihrem Produktangebot hinzufügen können.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

Produktvisualisierungen müssen aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktivieren Sie die Anzeige von Produktkatalogvisualisierungen](#).

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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte „Produktangebotskategorien“, um Ihre Produkte in Gruppen in Vertriebs- und Auftragsmanagement zu organisieren.

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 bei der Organisation von Produkten in Gruppen, sodass Auftragsmitarbeiter Produkte beim Erstellen von Aufträgen oder Erstellen von Angeboten leichter finden können. Katalogkategorien sind einem Katalog zugeordnet. Weitere Informationen zu Katalogen finden Sie unter [Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog](#).

Produktangebotskatalog-Kategorien 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](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Produktangebotskategorie**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus, oder wählen Sie Neu , und erstellen Sie eine neue Kategorie.
Produktangebot	Vom System generierter Name für das Produktangebot, mit dem Sie arbeiten.

5. Wählen Sie die Kategorie aus, die Sie gerade erstellt haben, um sie zu öffnen.
6. Überprüfen Sie die Kategorieinformationen, und wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen

Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln und die Bestellung zu vereinfachen. Produktangebotsbeziehungen verbessern die Auftragserfassungs-Experience, indem Sie mehrere Produktangebote in Paketen gruppieren können. Bündel 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. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Produktangebotsbeziehungen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Geben Sie der Produktbeziehung einen Anzeigenamen.
Quellproduktangebot	Vom System generierter Verweis auf das Quellproduktangebot.
Zielproduktangebot	Wählen Sie ein Zielproduktangebot aus, bei dem es sich um das Angebot handelt, das mit dem Quellproduktangebot gebündelt ist.
Beziehungstyp	Wählen Sie einen Beziehungstyp aus: ○ Keine – Gibt an, dass die gebündelten Produkte keine Beziehung haben. ○ Implizit – Gibt an, dass die in einem Bündel gruppierten Produkte eine implizite Beziehung haben.
Produktangebots-Beziehungsgruppe	Verweis auf Angebotsbeziehungsgruppen, die zum logischen Gruppieren ähnlicher Produktangebote verwendet werden.
Maßeinheit	Verwenden Sie die Schaltfläche Nachschlagen, um eine Maßeinheit auszuwählen.
Standard	Option, die angibt, dass die Produktangebotsbeziehung der Standard ist.

Feld	Beschreibung
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 Bündel angibt.
Min. Menge	Option, die die Mindestmenge der Produkte im Bündel angibt. Diese Kennzeichnungen bedeuten unterschiedliche Dinge, je nachdem, ob jede Beziehung Teil einer Beziehungsgruppe ist oder nicht.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Die Beziehung wird erstellt. Wählen Sie die Beziehung auf der Registerkarte

Produktangebotsbeziehungen aus, 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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen

Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln und die Bestellung zu vereinfachen. Produktangebotsbeziehungen verbessern die Auftragserfassungs-Experience, indem Sie mehrere Produktangebote in Paketen gruppieren können. Bündel 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. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Produktangebotsbeziehungen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Geben Sie der Produktbeziehung einen Anzeigenamen.
Quellproduktangebot	Vom System generierter Verweis auf das Quellproduktangebot.

Feld	Beschreibung
Zielproduktangebot	Wählen Sie ein Zielproduktangebot aus, bei dem es sich um das Angebot handelt, das mit dem Quellproduktangebot gebündelt ist.
Beziehungstyp	Wählen Sie einen Beziehungstyp aus: - Keine – Gibt an, dass die gebündelten Produkte keine Beziehung haben. - Implizit – Gibt an, dass die in einem Bündel gruppierten Produkte eine implizite Beziehung haben.
Produktangebots-Beziehungsgruppe	Verweis auf Angebotsbeziehungsgruppen, die zum logischen Gruppieren ähnlicher Produktangebote verwendet werden.
Maßeinheit	Verwenden Sie die Schaltfläche Nachschlagen, um eine Maßeinheit auszuwählen.
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 Bündel angibt.
Min. Menge	Option, die die Mindestmenge der Produkte im Bündel angibt. Diese Kennzeichnungen bedeuten unterschiedliche Dinge, je nachdem, ob jede Beziehung Teil einer Beziehungsgruppe ist oder nicht.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Die Beziehung wird erstellt. Wählen Sie die Beziehung auf der Registerkarte **Produktangebotsbeziehungen** aus, 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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu

Fügen Sie Ihren Produktangeboten in der Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement zugehörige Verträge hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Zugehörige Verträge**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Verträge	Option, mit der Sie einen Vertrag auswählen, der dem Produktangebot hinzugefügt werden soll.
Produktangebot	Vom System generierter Eintrag, der das Produktangebot widerspiegelt, mit dem Sie arbeiten.

5. Wählen Sie Absenden.

Der Vertrag wird im Produktangebot auf der Registerkarte „Vertrag“ angezeigt. Wählen Sie diese Option aus, um weitere Änderungen an den Vertragsinformationen 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 Beziehungsgruppen für Produktangebote](#)

Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu

Fügen Sie einem Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement eine Maßeinheit hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie in der Liste das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Maßeinheiten**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Produktangebot	Vom System generierter Name für die Maßeinheit.
Maßeinheit	Option für die Suchschaltfläche, um eine vorhandene Maßeinheit zu finden, oder wählen Sie Neu , um eine neue Maßeinheit hinzuzufügen.

Feld	Beschreibung
Standard	Option, die verwendet wird, um die Maßeinheit als Standard festzulegen.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Maßeinheit aktiv ist.

5. Wählen Sie **Absenden**.

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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Erstellen Sie eine Produktangebotsversion

Erstellen Sie eine Version eines Produktangebots, wenn Updates für ein veröffentlichtes Angebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement erforderlich sind.

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 mehr vorgenommen werden. Um Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot hinzuzufügen, erstellen Sie eine neue Version.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neue Version erstellen**.
3. Nehmen Sie Änderungen vor, und veröffentlichen Sie das Angebot.

Der 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 Beziehungsgruppen für Produktangebote

Erstellen Sie Beziehungsgruppen für Produktangebote

Mit Beziehungsgruppen können Sie untergeordnete Angebotsoptionen oder Beziehungen in logischen Gruppen organisieren und Kardinalitätsregeln auf Gruppenebene in Vertriebs- und Auftragsmanagementeinrichten. Gruppen von Produktangeboten werden dann im Produktkonfigurator angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

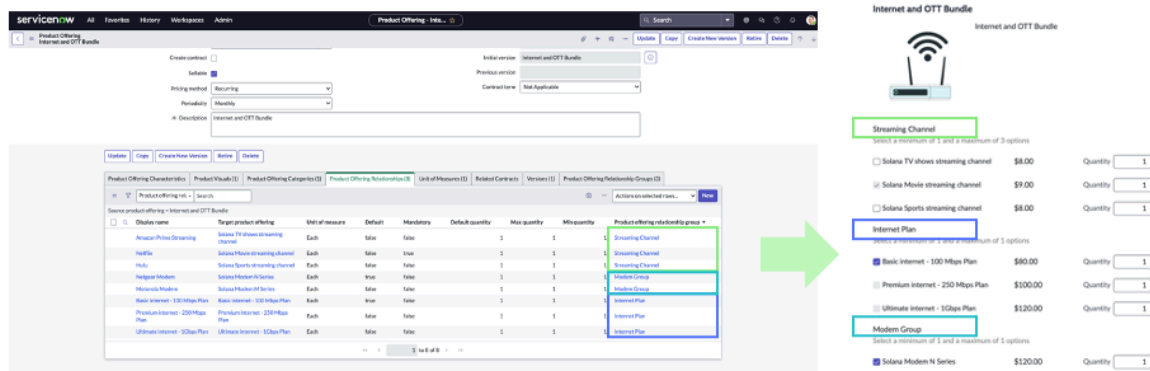
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Beziehungsgruppen für Produktangebote, um Produktpakete in Gruppen im Produktkonfigurator zu organisieren.

Zum Beispiel ist ein Internet- und OT-Bundle-Produktangebot so konfiguriert, dass es drei Produktangebotsbeziehungsgruppen hat: Modemgruppe, Internetgruppe und die Plan-Streaming-Kanalgruppe.

Gebündelte Produktangebote können andere Bündel oder einzelne Produktangebote sein.

Weisen Sie der Produktangebotsbeziehungsgruppe untergeordnete Produktangebote in einem Bündel zu, die dem Service Desk-Mitarbeiter die Optionen in logischen Gruppen auf der Produktkonfigurator anzeigt. Die folgende Abbildung zeigt, wie Produktangebotsgruppen in Produktkonfigurator angezeigt werden.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Produktangebot-Beziehungsgruppen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Name	Eine Option, die einen Namen für die Beziehungsgruppe hinzufügt.
Beschreibung	Eine Beschreibung, die für die Beziehungsgruppe verwendet wird.
Produktangebot	Verweis auf das aktuelle Produktangebot im Kontext.
Reihenfolge	Zeigt die Anzeigereihenfolge im Konfigurator an.

Feld	Beschreibung
Max.-Optionen	Erzwingt die maximale Anzahl von Optionen, die während der Konfiguration innerhalb der Beziehungsgruppe ausgewählt werden können.
Min.-Optionen	Erzwingt die Mindestanzahl von Optionen, die innerhalb der Beziehungsgruppe ausgewählt werden müssen.

5. Wählen Sie **Absenden**.

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](#)

Produktkatalogentitäten exportieren und importieren

Als Produktkatalog-Administrator können Sie Produktkatalog-Entitäten zwischen Instanzen exportieren und importieren. Sie können beispielsweise Katalogentitäten von einer Nicht-Produktionsinstanz zu einer Produktionsinstanz heraufstufen. Jeder Prozess umfasst separate Schritte.

Übersicht

Sie wählen die zu exportierenden Product Catalog-Entitäten aus. Nachdem Sie jedoch Ihre Produktkatalogentitäten exportiert haben, müssen bestimmte Basisentitäten zuerst in Ihre Zielinstanz importiert werden, z. B. Merkmale, Merkmalsoptionen, Vorlagen und Maßeinheiten, da sie von Produktangeboten und Produktspezifikationen referenziert werden, und Servicespezifikationen. Importieren Sie aus diesem Grund bestimmte Produktkatalogentitäten 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

Befolgen Sie diese Schritte, um Produktkatalog-Entitäten zu exportieren und zu importieren.

Schritte zum Exportieren und Importieren von Produktkatalogen

Schritt	Beschreibung
Exportieren Sie Produktkatalogentitäten	Produktkatalog-Entitäten von einer Instanz in eine andere exportieren. Die Entitäten werden als JSON

Schritte zum Exportieren und Importieren von Produktkatalogen (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung
	exportiert und in Ihr lokales Download-Verzeichnis heruntergeladen.
Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Exportauftrags.
Produktkatalog-Entitäten importieren	Importieren Sie Produktentitäten, die als JSON-Dateien exportiert wurden, in eine andere Instanz.
Zeigen Sie den Status des Importauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Importauftrags.

i Hinweis:

Ihr Systemadministrator muss die **Codefeldwerte** zu Ihren wichtigsten **Produktkatalogentitäten** in Ihren Quell- und Zielinstanzen hinzufügen, wenn sie nach dem Upgrade auf das Release Washington DC nicht hinzugefügt wurden.

Fügen Sie nach dem Upgrade Codefeldwerte zu Katalogentitäten hinzu

Fügen Sie die **Codefeldwerte** für die wichtigsten Produktkatalogentitäten hinzu. Das System verwendet dieses Feld, um zu bestimmen, ob die **Codefeldwerte** für eine Exportkatalogentität in der Zielinstanz eingefügt oder aktualisiert werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Release Washington DC wurde das Feld **Code** für die Hauptentitäten des Produktkatalogs hinzugefügt. Wenn die **Codefeldwerte** für diese Katalogentitäten nach dem Upgrade auf das Release Washington DC leer sind, führen Sie sowohl ein Korrekturskript als auch eine geplante Aufgabe bei Bedarf aus, um die **Codefeldwerte** für die wichtigsten Produktkatalogentitäten hinzuzufügen.

Das Korrekturskript fügt die **Codefeldwerte** für Merkmalsoptionen hinzu. Die regelmäßige Aufgabe fügt die **Codefeldwerte** für Produktangebote, Produktangebotskatalog sowie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Alle > Systemdefinition > Korrekturskripts**.
2. Wählen Sie das **Feld Code ausfüllen** und dann **Korrekturskript ausführen** aus.
Das System führt das Skript aus, das den Feldwert **Code** zu den Merkmalsoptionen hinzufügt.
3. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**.
4. Wählen Sie den Auftrag *Schedule job to populate code field on master entities* aus.
5. Vergewissern Sie sich, dass das Feld **Ausführen** auf On Demand festgelegt ist, und wählen Sie **Jetzt ausführen** aus.
Das System führt die Aufgabe aus, die den Feldwert **Code** für Produktangebote, Produktangebotskatalog, Produktangebotskategorien sowie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen hinzufügt.
6. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 5 für die Zielinstanz.

Ergebnisse

Ihr Produktkatalog-Administrator kann Produktkatalog-Entitäten aus der Quellinstanz exportieren und in die Zielinstanz importieren.

Exportieren Sie Produktkatalogentitäten

Exportieren Sie Produktkatalogentitäten als JSON-Datei, und speichern Sie die Datei in Ihrem lokalen Download-Verzeichnis, damit sie in eine andere ServiceNow -Instanz importiert werden kann.

Vorbereitungen

Erkundigen Sie sich bei Ihrem Administrator, ob nach dem Upgrade auf das Release Washington DC die **Codefeldwerte** für die wichtigsten Produktkatalogentitäten in Ihren Quell- und Zielinstanzen verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter [Codefeldwerte nach dem Upgrade zu Katalogentitäten hinzufügen](#).

Erforderliche Rolle: product_catalog_admin

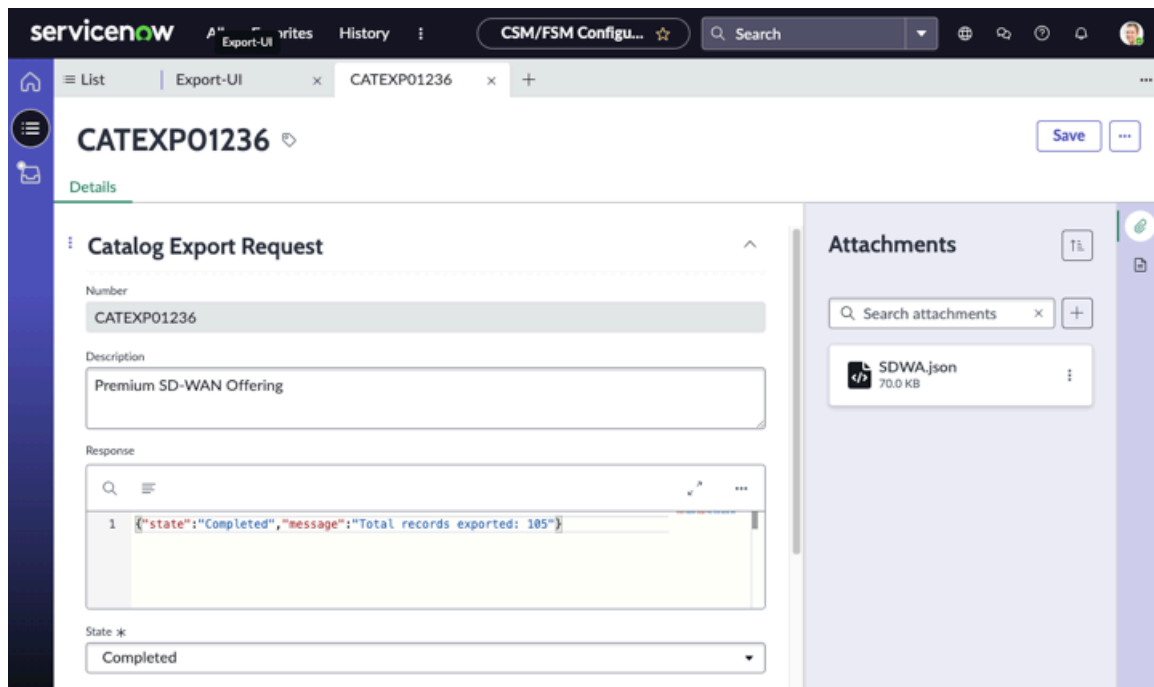
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Katalogentitäten in beliebiger Reihenfolge exportieren, 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. Navigieren Sie zum Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Exportieren > Katalog exportieren**.
Die Liste „Katalog exportieren“ zeigt die vorherigen Exportaufträge.
3. Starten Sie einen Exportauftrag, indem Sie **Hierarchie** exportieren auswählen.
Das **Katalogexportformular** wird auf der Registerkarte **Export-UI** geöffnet.
4. **Wählen** Sie im Feld Entitätstyp die zu exportierenden Entitätszeilen aus.
5. Wählen Sie **Exportieren aus**, und geben Sie dem Exportauftrag einen Dateinamen und eine Beschreibung.
6. Wählen Sie **Absenden**.
Der Exportvorgang beginnt, und eine Nachricht zeigt die Katalogexport-ID an.
7. Suchen und zeigen Sie die exportierte JSON-Datei an, indem Sie aktualisieren **Katalog exportieren** Liste und wählen Sie den Exportauftrag aus.

Die exportierte Datei wird im Bereich „ **Anhänge** “ angezeigt.



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

- [Produktkatalog-Entitäten importieren](#)
- [Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an](#)
- [Zeigen Sie den Status des Importauftrags an](#)

Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an

Überprüfen Sie den Status eines Exportauftrags für Produktkatalogentitäten, um festzustellen, ob er in Bearbeitung oder abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: product_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum **konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich**.
2. Navigieren Sie in der **Listenansicht** zu **Exportieren > Katalog exportieren**.
Die Liste „**Katalog** exportieren“ wird geöffnet und zeigt den Status der Exportaufträge an.
3. **Zeigen** Sie in der Spalte Status für den Exportauftrag den Status an.

Nächste Maßnahme

Wenn der Exportauftrag abgeschlossen ist, [importieren Sie die Produktkatalogentität](#) in Ihre Ziellinstanz.

Produktkatalog-Entitäten importieren

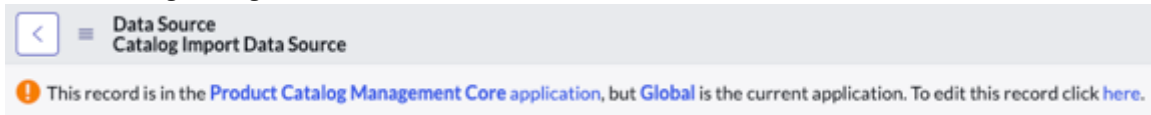
Importieren Sie Produktkatalogentitäten mithilfe der Importfunktion der Plattform ServiceNow.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: product_catalog_admin

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Zielinstanz, in die Sie die Daten importieren möchten.
2. Navigieren Sie zum konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich.
3. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Katalogimport > Importieren**.
Das Fenster „Datenquelle für Katalogimport“ wird geöffnet.
4. Wenn die folgende Meldung angezeigt wird, klicken Sie auf den Link, um den Anwendungsbereich in Product Catalog-Management zu ändern.



5. Hängen Sie die JSON-Datei an, indem Sie das Symbol „**Anhänge**“ (📎) auswählen.
6. Wählen **Sie Datei** aus, und wählen Sie die Datei aus, die Sie importieren möchten.

i Hinweis:

Wenn Sie Dateien in eine Zielinstanz importieren, importieren Sie die Dateien in einer bestimmten Reihenfolge basierend auf dem Entitätstyp:

- a. Importieren Sie zuerst die exportierten Basisentitäten, z. B. Merkmale, Merkmalooptionen, Vorlage und Maßeinheit.
- b. Importieren Sie den Produktangebotskatalog, wenn Sie Produktangebote exportieren.
- c. Importieren Sie Produktangebote, Produktspezifikationen und Servicespezifikationen.

7. Wenn die Datei hochgeladen ist, schließen Sie das Fenster „Anhänge“.
8. Wählen Sie unter Zugehörige Links die **Option Alle Datensätze laden** aus.
Die Daten aus der importierten Datei werden geladen, und ein Fortschrittsfenster wird geöffnet, in dem der importierte Job angezeigt wird.
9. Wählen **Sie Robuste Transformation ausführen** aus, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche Umwandeln.
10. 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.
11. Navigieren Sie zur Entitätslistenansicht der importierten Entität, um die importierten Daten zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

- [Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an](#)
- [Zeigen Sie den Status des Importauftrags an](#)

Zeigen Sie den Status des Importauftrags an

Überprüfen Sie den Status eines Importauftrags für Produktkatalogentitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: product_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum **Konfigurierbaren Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Produktkatalog-Management > Katalog importieren > Importieren**.
3. Wählen Sie die Links unter **Zugehörige Links** aus, um den Status des Importauftrags anzuzeigen:
 - Importsätze: Zeigen Sie die Importsätze für diesen Datensatz an.
 - Geladene Daten – Zeigen Sie die neu importierten Daten in der Staging-Tabelle „Katalogimportdatenquellen“ [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] an.
 - Robuste Transformation ausführen – Transformiert einen geladenen Importsatz mit einer robusten Transformation.
 - Importprotokoll: Öffnet das Importprotokoll.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an.

wird zwischengespeichert Produktkatalog-Management

Die Anwendung Produktkatalog-Management verwendet Caching, um die Leistung der Benutzeroberfläche zu verbessern, wenn Service Desk-Mitarbeiter über Produktkonfigurator auf Produktkataloge und Produktangebote zugreifen.

Übersicht

Der Produktangebotskatalog und die konfigurierbaren Produktangebote weisen hierarchische Strukturen auf, die häufige Datenbankabrufe erfordern, wenn sie verwendet werden. Zur Verbesserung der Leistung werden diese hierarchischen Strukturen zwischengespeichert, wenn Sie diese Features veröffentlichen.

Wenn Sie als Produktkatalogadministrator oder -manager die folgenden Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot oder Produktangebotskatalog vornehmen, müssen Sie den zugehörigen Cache aktualisieren, damit Sie die gerade vorgenommenen Änderungen sofort sehen können:

- Maßeinheit (**Unit of Measure**, UOM) in Produktangeboten – Obwohl Produktangebote nach der Veröffentlichung nicht mehr geändert werden können, können Sie die Standardmaßeinheit ändern. Nach der Aktualisierung der UOM müssen Sie den Produktangebotscache aktualisieren.
- **Änderungen am Produktangebotskatalog** – Wenn Sie die Hierarchien für Katalog in Kategorie oder Kategorie in Unterkategoriehierarchien ändern, müssen Sie den Cache für Produktangebotskataloge aktualisieren.

Weitere Informationen 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 für Produktangebote oder Produktangebotskataloge neu, nachdem Sie die **Maßeinheit** in einem Produktangebot oder kategoriebezogene Hierarchien in einem Produktangebotskatalog geändert haben.

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 das Menü **Zusätzliche Aktionen** in der Datensatzkopfzeile, und wählen Sie **JSON-Konfiguration erneut generieren** aus.
Das System aktualisiert sofort den zugeordneten Cache für das Produktangebot oder den Produktangebotskatalog. Sie können dann die Änderungen anzeigen, die Sie an der **Maßeinheit** in einem Produktangebot oder im Produktangebotskatalog vorgenommen haben.

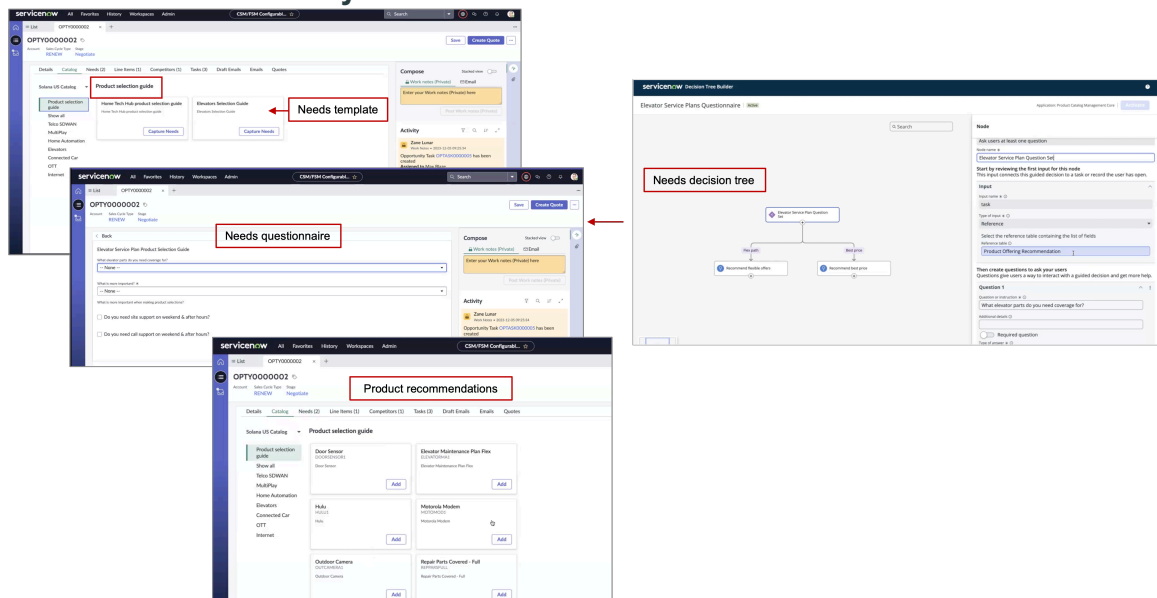
Bedarfsanalyse konfigurieren

Als Produktkatalogadministrator können Sie Bedarfsvorlagen erstellen. Dabei handelt es sich um Fragebögen, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter bestimmen, welche Produktangebote einer Verkaufschance hinzugefügt werden sollen. Fragebögen fungieren als Leitfaden für die Produktauswahl. Wenn Kundenservice-Mitarbeiter einen Fragebogen basierend auf Kundeneingaben ausfüllen, erhalten sie Produktempfehlungen, die sie einer Verkaufschance hinzufügen können.

Übersicht

Wenn Service Desk-Mitarbeiter eine Verkaufschance in der Anwendung Chancen-Management erstellen, wird im Produktkatalog ein Produktauswahlleitfaden angezeigt. Im Leitfaden zur Produktauswahl werden die Bedarfsvorlagen aufgelistet, die Service Desk-Mitarbeiter auswählen können, um Produktangebotsempfehlungen zu erhalten.

Elemente der Bedarfsanalyse



Bedarfsvorlage

Produktauswahlleitfäden, die dem Produktkatalog zugeordnet sind, zeigen eine oder mehrere Bedarfsvorlagen an. Jede Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen mit einer Reihe von Fragen, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um Produktempfehlungen für einen Kunden zu erhalten. Jede Vorlage ist einer Bedarfsentscheidungsstruktur zugeordnet.

Benötigt Entscheidungsstruktur

Ein mehrstufiger, geleiteter Entscheidungsprozess, der einem Service Desk-Mitarbeiter eine Reihe von Fragen stellt. Die Entscheidungsstruktur definiert die Fragenknoten, erwarteten Antworten, Verbindungspunkte, Entscheidungslogik und Anleitungen für Entscheidungspfade.

Sie verwenden den Entscheidungsstruktur-Generator, um die Entscheidungsstruktur zu erstellen und zu erstellen.

Produkttempfehlungen

Die für eine Verkaufschance vorgeschlagenen Produktangebote basierend auf den Ergebnissen des Bedarfsfragebogens.

Mit Entscheidungsstrukturen arbeiten

Sie konfigurieren Entscheidungsstrukturen, indem Sie in Decision Tree Builder Knoten hinzufügen, Pfade definieren und Anleitungen anhängen. Dieses Tool ist eine Canvas für die Diagrammerstellung der grundlegenden Elemente in einer Entscheidungsstruktur, z. B. der Fragenknoten und Entscheidungspfade.

Bevor Sie Entscheidungsstrukturen für Bedarfsvorlagen erstellen, überprüfen Sie, wie Entscheidungsstrukturen funktionieren:

- [Decision trees in Guided decision](#) - Machen Sie sich mit den grundlegenden Elementen einer Entscheidungsstruktur vertraut, z. B. Knotentypen, Verknüpfung von Eingaben in Knoten und Entscheidungsstrukturpfade.
- [Example configuration of a decision tree](#) Eine Beispiel-Entscheidungsstruktur überprüfen, einschließlich der 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.

Bedarfsanalyse einrichten

Befolgen Sie diese Schritte, um die Bedarfsanalyse zu konfigurieren:

1. Erstellen Sie eine Produkttempfehlung an.
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 Produkttempfehlung

Legen Sie das Produktangebot fest, das als Produkttempfehlung für eine Bedarfsvorlage verwendet werden soll.

Vorbereitungen

Produktangebote müssen definiert und veröffentlicht werden, bevor sie als Produkttempfehlung festgelegt werden können.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product-catalog_admin, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Bedarf > Produktangebotsempfehlungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Produktangebotsempfehlung Neuer Datensatz“.

Name	Name des empfohlenen Angebots, das dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird. Beispiel: Servicepaket „Flex empfehlen“ oder „Quad Play empfehlen“.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Empfehlung. Beispiel: Flex-Angebote basierend auf den Kundenbedürfnissen empfehlen.
Produktangebot	Produktangebote, die empfohlen werden sollen.

3. Wählen Sie Absenden.

Die ausgewählten Produktangebote sind als Produktangebotsempfehlungen verfügbar und können als Anleitungsknoten in einer Bedarfs-Entscheidungsstruktur ausgewählt werden.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage an.

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, die die Fragen definiert, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um die Kundenanforderungen zu ermitteln 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 und ihrer Funktionsweise vertraut, z. B. Knotentypen, Verknüpfung von Eingaben in Knoten und Entscheidungsstrukturpfade.
- [Example configuration of a decision tree](#)  - Gehen Sie eine Beispiel-Entscheidungsstruktur durch, einschließlich der 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. Navigieren zu Alle > Produktkatalog-Management > Bedarf > Entscheidungsstrukturen.

2. Wählen Sie Neu.

Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Entscheidungsstruktur“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entscheidungsstruktur.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung der Entscheidungsstruktur, die auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden angezeigt wird.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Entscheidungsstruktur, die auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden angezeigt wird.
Titel	Name der Entscheidungsstruktur auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden.
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	Option zum Ein- oder Ausblenden der Schaltfläche Verwerfen , die den Flow einer Entscheidungsstruktur während der Erstellung der Verkaufschance abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Eine Entscheidungsstruktur mit dem im Feld Name angegebenen **Namen** wird erstellt.

Nächste Maßnahme

[Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur](#) mit Decision Tree Builder.

Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur

Definieren Sie die Fragenknoten, Entscheidungspfade und Anleitungen der Entscheidungsstruktur für jeden Entscheidungspfad mit 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. nach dem Hinzufügen eines Entscheidungsknotens oder eines Pfads, speichern und schließen Sie den Datensatz der Entscheidungsstruktur. Um die Arbeit an der Struktur fortzusetzen, navigieren Sie zur Liste „Entscheidungsstrukturen“, wählen den Datensatz der Entscheidungsstruktur aus und öffnen ihn im Entscheidungsstruktur-Generator, wie in den Schritten 1 bis 3 dieses Verfahrens beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Bedarf > Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Definieren Sie im Entscheidungsstrukturgenerator den Startknoten:
 - a. Wählen Sie **Neuer Knoten aus**
 - b. **Geben Sie** im Feld Knotenname einen Namen für den Startknoten ein.
 - c. Wählen Sie im Feld **Referenztabelle 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 das Feld **Erforderliche Frage** auswählen und weitere Details im Feld **Zusätzliche Details** eingeben.

- e. Wählen Sie die Art 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 Speichern und schließen aus.**

5. Fahren Sie mit dem Erstellen Ihrer Entscheidungsstruktur im Entscheidungsstruktur-Generator fort.

Nächste Maßnahme

[Erstellen Sie eine Bedarfsvorlage, und legen Sie die Katalogbeziehung fest](#) an.

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. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Bedarf > Bedarfsvorlage**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Bedarfsvorlage

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die die Bedarfsvorlage identifiziert.
Name	Name der Bedarfsvorlage, z. B. Auswahlleitfaden für Home Tech-Produkte.
Entscheidungsstruktur	Name der Entscheidungsstruktur, die den Fragebogen zur Bestimmung der Produkthanforderungen des Kunden enthält.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Bedarfsvorlage.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Bedarfsvorlage in Kraft tritt und im Produktauswahlkatalog aufgeführt wird.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu denen die Bedarfsvorlage nicht mehr gültig und nicht mehr im Produktauswahlkatalog aufgeführt ist.
Status	Stufe der Bedarfsvorlage:

Feld	Beschreibung
	- 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 **Absenden**.

Die Bedarfsvorlage wird in der Liste „Bedarfsvorlage“ angezeigt.

4. Wählen Sie in der Liste „Bedarfsvorlagen“ den Datensatz der Bedarfsvorlage aus, um die Katalogbeziehung festzulegen.

Der Abschnitt „Benötigt Vorlagenbeziehungen“ wird geöffnet.

a. Wählen Sie **Neu** aus, wodurch das Formular „Benötigt Vorlagenbeziehung“ geöffnet wird.

b. Wählen Sie im Feld **Katalog** den veröffentlichten Produktangebotskatalog aus, zu dem diese Bedarfsvorlage gehört.

c. Wählen Sie **Absenden**.

Der ausgewählte Katalogname wird unter dem Feld **Katalog** im Abschnitt „Benötigt Vorlagenbeziehungen“ aufgelistet.

5. Wählen Sie im Datensatz „Benötigt Vorlage“ die Option **Veröffentlichen** aus, um sie im Produktauswahlleitfaden verfügbar zu machen.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte für die Verwaltung offener Status

Offenes Statusmanagement verwendet Erweiterungspunkte, um die Optionen in Vertriebs- und Auftragsmanagement zu steuern.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts in Vertriebs- und Auftragsmanagement aufzurufen.

i Hinweis:

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

Um auf die verfügbaren Erweiterungspunkte für die offene Statusverwaltung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den entsprechenden Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für die Statusverwaltung

Erweiterungspunkte	Beschreibung
ConfigInstanceAPIImpl	Ruft die Ausführung im offenen Status für Konfigurationsinstanzen während Change- und Ladebefehlen ab.
OpenStateValidation	Gibt die Ausführung des offenen Status für Konfigurationsinstanzen während der Änderung und beim Laden zurück.

Erweiterungspunkte für die Statusverwaltung (Fortsetzung)

Erweiterungspunkte	Beschreibung
SetOpenStateResponse	Aktualisiert die Konfigurationsinstanz des offenen Status auf eine Konfigurationsinstanz.
OpenStateModelExtension	Methode für die Rückkehr zur aktualisierten Konfigurationsinstanz. Kunden können die Prozessmethode anpassen.

Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog

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_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Produktkatalog-Management > Produktangebotskataloge**.
2. Wählen Sie **Neu**.
Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz des Produktangebotskatalogs“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer, die den Produktkatalog identifiziert.
Name	Name des Katalogs.
Miniaturbild	Miniaturansicht des Katalogs.
Bild	Bild Ihres Katalogs.
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, Deaktiviert und Archiviert.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der der Katalog für Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen verfügbar ist.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu denen der Katalog in Vertriebs- und Auftragsmanagement nicht mehr verwendet werden kann.
Code	Produktcode für den Katalog.

Feld	Beschreibung
	Das System generiert automatisch einen Code basierend auf dem einggegebenen Katalognamen. Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Produktangebotskategorien.

[store-future: BEGIN review]

Bestellanreicherungs-Flows mit konfigurieren Entscheidungstabellen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung** aus.
3. Wählen Sie in der Spalte „**Spezifikation**“ des Abschnitts „Bedingungen“ die Bestellposition aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie das Produktangebot in der **Spalte Angebot** aus.

Ergebnisse

Eine Liste der Subflows wird im Ergebnisabschnitt angezeigt. Diese Subflows erstellen die Ergänzungsaufgaben für eine Auftragsposition während des Ergänzungsprozesses. Weitere Informationen finden Sie unter [Decision Builder](#).

[End]

Automatische Übersetzung

Produktpreise konfigurieren

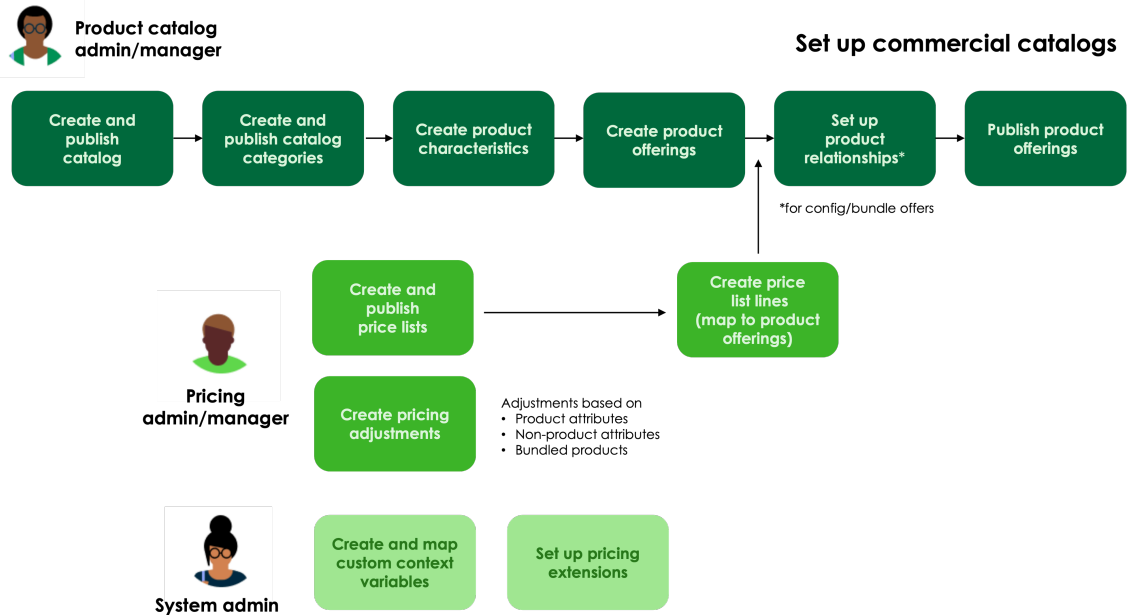
Verwenden Sie die Anwendung Pricing Management, um die Preislisten und Preislistenpositionen zu erstellen, Preisanpassungen zu definieren und andere Funktionen zu verwalten, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Die Produktpreisgestaltung wird von Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern beim Erstellen von Angeboten und Kundenaufträgen in Vertriebs- und Auftragsmanagement verwendet.

Übersicht über die Preisgestaltung

Als Preisgestaltungsadministrator oder Preisgestaltungsmanager führen Sie bestimmte Konfigurationsaufgaben durch und arbeiten mit Ihrem Produktkatalogadministrator zusammen, um die Preisgestaltung für Produkte und Services einzurichten, die von Ihrer Organisation verkauft werden. Der folgende Beispiel-Workflow zeigt

die Preisgestaltungs-konfigurationsaufgaben und wie sie in die [Produktkatalog- und Produktangebotskonfiguration](#) passen. Sie können auch mit Ihrem Administrator zusammenarbeiten, um bestimmte Preisgestaltungsfunktionen zu erweitern, z. B. das Einrichten von Preiserweiterungspunkten, um auf Preisinformationen aus externen Quellen zuzugreifen.

Workflow für Produktkatalog- und Preisgestaltungs-konfiguration



i Hinweis:

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

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
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 gibt den Listenpreis für ein Produktangebot an.
Steuern Sie die Standardpreisliste im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile	Geben Sie mithilfe der Standardmatrix für Preise die Bedingungen an, die steuern, wann eine Standardpreisliste für ein Angebot oder einen Auftrag verwendet wird.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine produktattributbasierte Preisanpassung	Definieren Sie Preisanpassungen basierend auf bestimmten Produktmerkmalen.
Erstellen Sie eine Preisanpassung für Nicht-Produktattribute	Definieren Sie Preisanpassungen basierend auf Nicht-Produktmerkmalen wie Versand-Postleitzahl, Standort, Vertriebskanal oder Account-Segment mithilfe der Standardpreisanpassungsmatrix.
Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte	Definieren Sie die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote in einem gebündelten Produkt mithilfe der Preisanpassungsmatrix der Konfigurationskomponente.

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Legen Sie Eigenschaften fest, um die Preisgestaltung zu steuern	Verwalten Sie die Verarbeitung von Preisgestaltungsfunktionen, z. B. wie bestimmte Preisberechnungen durchgeführt werden.
Erstellen Sie eine Preiskontextvariable	Erstellen Sie eine benutzerdefinierte Variable, die ein Attribut darstellt, das in einer Preismatrix verwendet werden kann, z. B. um eine nicht produktbezogene Attributanpassung zu erstellen.
Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine benutzerdefinierte Kontextvariable zu	Ordnen Sie eine benutzerdefinierte Preiskontextvariable einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in Vertriebs- und Auftragsmanagement zu.
Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management	Wenden Sie Preiserweiterungspunkte an, um Preisinformationen aus externen Quellen zu verwenden, oder erweitern Sie die Logik der Preisgestaltungs-Engine, wie Listenpreise oder Anpassungen berechnet werden.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste

Erstellen Sie eine Preisliste, die die Preise für Produkte und Services in Vertriebs- und Auftragsmanagement definiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pricing_admin oder pricing_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 Kunden-Account basieren. Die erste Preisliste, die Sie 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 sein. Wenn Sie die Preisliste nicht als Standard verwenden möchten, deaktivieren Sie die Option **Standard**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Preislisten**.
2. Wählen Sie in der Liste „Preislisten“ die Option **Neu** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Preisliste – Neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer, die die Preisliste identifiziert.
Name	Name der Preisliste.
Währung	Währung der Preisliste, z. B. USD für US-Dollar.
Account	Optional. Account des Kunden, für den diese Preisliste gilt.

Feld	Beschreibung
Standard	Option zum Festlegen dieser Preisliste als Standardpreisliste und angegebene Währung oder für den angegebenen Account.
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. - Deaktiviert: Die Preisliste wurde deaktiviert 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. Wenn es sich um eine Standardpreisliste handelt, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein früheres Datum als das aktuelle Datum sein.
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit der Preisliste. Nach der Endzeit ist die Preisliste nicht mehr aktiv.  Hinweis: Wenn es sich um eine Standardpreisliste handelt, wird das Enddatum ignoriert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Die Preisliste befindet sich im Status Entwurf und wird in der Liste der Preislisten angezeigt.

5. Wählen Sie in der Liste der Preislisten die soeben erstellte Preisliste aus, und **klicken**Sie auf Veröffentlichen.

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: pricing_admin oder pricing_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Preislisten**.

2. Wählen Sie in der Liste „Preislisten“ die Preisliste aus, der Sie die Preislistenposition hinzufügen.

3. Erstellen Sie die Preislistenposition.

- a. Wählen Sie im Abschnitt „Preislistenpositionen“ des Preislistendatensatzes **Neu** aus.
- b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz für Preislistenposition“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer.
Preisliste	Name der im Formular „Preisliste“ eingegebenen Preisliste.
Produktangebot	Produkt, dem diese Preisliste zugeordnet ist.
Maßeinheit	Maßeinheit für das Produkt.
Listenpreis	Preis, der für das Produktangebot festgelegt wird. Dies ist der volle Preis, zu dem ein Produkt oder ein Service verkauft wird, ohne angewendete Rabatte oder Werbeaktionen.
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit, zu der die Preislistenposition gültig ist.
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit, zu der die Preislistenposition nicht mehr gültig ist. Nach diesem Zeitpunkt ist die Preislistenposition nicht mehr aktiv.
Preisgestaltungsmethode	Typ der Preisgestaltung, die bei der Erstellung des Produktangebots ausgewählt wurde: ▪ Wiederkehrend: Zahlungsgebühr, die in bestimmten Intervallen anfällt. ▪ Nicht wiederkehrend: Einmalzahlungsgebühr.
Periodizität	Häufigkeit der wiederkehrenden Preisgestaltung: ▪ Monatlich ▪ Jährlich

- c. Wählen Sie **Absenden**.

Steuern Sie die Standardpreisliste im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile

Definieren Sie die Standardpreisliste, die Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile angezeigt wird, indem Sie die Standardmatrix für Preislisten verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pricing_admin, pricing_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn für Basissysteme ein Kunden-Account in einem Transaktionsheader ausgefüllt ist 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Regeln > Preisgestaltungsmatrizen**.

2. Wählen Sie in der Liste „Regelmatrizen“ die Option Preisliste – Standardmatrix aus.

3. Wählen Sie **Regel bearbeiten aus**.

Die Entscheidungstabelle für die Standardmatrix der Preisliste wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen zum Anzeigen der Standardpreisliste im Header an.

4. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel für die Anzeige der Standardpreisliste fest:

- a. Klicken Sie in der Spalte **Header-Preislistentyp** im Abschnitt „Ergebnisse“ auf das Symbol Bearbeiten, um die anwendbaren Preislisten hinzuzufügen, z. B. eine Account-basierte Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.
- b. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingung“ die **Option Neue Entscheidungszeile hinzufügen** aus.
- c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe aus, z. B. **Account**, und wählen Sie die Bedingung aus.
- d. Wählen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ die Spalte **Header-Preislistentyp** aus, und wählen Sie die anzuwendende Preisliste aus, z. B. eine Account-basierte Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Die Standardpreisliste steht Vertriebs- oder Auftragsmitarbeitern zur Verfügung, wenn sie den Transaktionsheader für Angebote oder Aufträge oder die Transaktionsposition bearbeiten, d. h. eine Angebots- oder Auftragsposition.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine produktattributbasierte Preisanpassung

Erstellen Sie eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf den Produktmerkmalen, z. B. Produktgröße oder -farbe. Eine Preisanpassung kann ein Markup- oder Markdown-Prozentsatz, ein Betrag oder eine Preisüberschreibung sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pricing_admin, pricing_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Aufgabe geben Sie die Produktmerkmale an, für die die Preisanpassung gilt. Anschließend 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 Builder](#) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Preise > Attributanpassungen**.

2. Wählen Sie in der Liste „Attributanpassungen“ die Option **Neu** aus.

3. Geben Sie im Formular „Attributanpassung“ die Produktmerkmale an, die zur Bestimmung der Anpassung verwendet werden:

- a. Geben Sie den **Namen** der Attributanpassungsregel ein, z. B. Auswahl für Marke und Modell.
- b. Wenn die Anpassung für alle Preislisten gelten soll, wählen **Sie Auf alle Preislisten anwenden aus**.
- c. Wählen Sie das **Produktangebot aus**, für das diese Anpassung gilt.
- d. Wenn diese Attributanpassung für eine bestimmte Preislistenposition und nicht für alle Preislisten gilt, wählen Sie die **Preislistenposition aus**.

- e. Wählen Sie das **Startdatum** aus, an dem diese Attributanpassung beginnt.
 - f. Wählen Sie ggf. das **Enddatum** aus, an dem diese Attributanpassung endet.
 - g. Entsperren Sie das Feld **Produktmerkmale**, und wählen Sie die Produktmerkmale aus, die zur Differenzierung des Produktpreises verwendet werden sollen.
 - h. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wählen Sie in der Liste „Attributanpassungen“ den von Ihnen erstellten Attributanpassungsdatensatz aus, und wählen **Sie Regel erstellen** aus.
- Die Entscheidungstabelle für die Anpassung wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben an, bei denen es sich um die von Ihnen ausgewählten Produktmerkmale handelt, sowie die Entscheidungstabelle, die die Spalten zum Festlegen der Bedingungen der Attributanpassungsregel enthält.
5. Legen Sie die Attributpreisregel fest:
- a. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingungen“ die **Option Neue Entscheidungszeile hinzufügen** aus.
 - b. Wählen Sie in der Zeile eine Attributspalte und dann den entsprechenden Wert aus.
Beispiel: Wenn ein Produkt über Attributspalten mit der Bezeichnung **Marke** und **Modell** verfügt, wählen Sie jede Spalte und dann den entsprechenden Wert aus.
 - c. Wählen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ die Spalte „**Anpassungstyp**“ und dann den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
 - d. **Geben Sie** in der Spalte Anpassungswert den Anpassungsbetrag ein.
 - e. Wählen Sie **Speichern**.
Die Anpassungen werden an den Preislisten oder der Preislistenposition vorgenommen, abhängig von den in Schritt 3 ausgewählten Optionen.
6. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Entscheidungstabelle.
Weitere Informationen zum Testen Ihrer Entscheidungstabelle vor der Veröffentlichung finden Sie unter [Test a decision table in Decision Builder](#) .
7. Veröffentlichen Sie die Attributanpassung:
- a. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Preise > Attributanpassungen**.
 - b. Wählen Sie in der Liste „Attributanpassungen“ den Attributanpassungsdatensatz aus, den Sie gerade erstellt haben.
 - c. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
Die Preisattributanpassung ist für Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie ein Angebot oder einen Auftrag erstellen.

Erstellen Sie eine Preisanpassung für Nicht-Produktattribute

Erstellen Sie eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf Nicht-Produktmerkmalen, z. B. Abrechnungsstatus oder Versand-Postleitzahl. Sie verwenden die Standardpreisanpassungsmatrix, um die Preisanpassung zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pricing_admin, pricing_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nicht-Produktattribute werden als Kontextvariablen dargestellt, die Nicht-Produktmerkmale identifizieren, z. B. Rechnungsstatus oder Versand-Postleitzahl. Pricing Management stellt eine Reihe von Standardkontextvariablen für Nicht-Produktattribute bereit. Sie können die Liste der Standardkontextvariablen für Nicht-Produktattribute unter dem Feld **Kontextvariable** in der Matrix für Standardpreisanpassungsregeln anzeigen.

Wenn Sie jedoch ein Nicht-Produkt-Attribut haben, das nicht als Standardkontextvariable verfügbar ist, z. B. Vertriebskanal, kann Ihr Systemadministrator [eine benutzerdefinierte Kontextvariable für dieses Attribut erstellen](#). Anschließend können Sie die benutzerdefinierte Kontextvariable als Eingabe in der Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Regeln > Preisgestaltungsmatrizen**.

2. Wählen Sie in der Liste „Regelmatrizen“ die Option Standardpreisanpassungsmatrix aus.

3. Überprüfen Sie im Datensatz „Regelmatrix für Standardpreisanpassungsmatrix“ die aufgeführten **Kontextvariablen**. Dabei handelt es sich um die Standardkontextvariablen, die mit Pricing Management bereitgestellte Nicht-Produktattribute darstellen.

4. Wählen Sie **Regel bearbeiten** aus.

Die Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben an, bei denen es sich um die standardmäßig verfügbaren Nicht-Produktmerkmale handelt, sowie den Entscheidungstabelleabschnitt, der die Spalten zum Festlegen der Bedingungen der Nicht-Produkt-Attributanpassungsregel enthält.

5. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kontextvariable als Eingabe hinzufügen möchten, wählen Sie **+Hinzufügen** aus, und fügen Sie die benutzerdefinierte Variable **Bezeichnung, Typ, Referenz** (falls zutreffend), **Obligatorischer** Indikator und **Bedingungsspalte** hinzufügen hinzu, wodurch die Variable dem Abschnitt Bedingungen hinzugefügt wird.

6. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Preisregel für das Nicht-Produktattribut fest:

a. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingungen“ die **Option Neue Entscheidungszeile hinzufügen** aus.

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 Spalte „**Anpassungstyp**“ und dann den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

d. **Geben Sie** in der Spalte Anpassungswert den Anpassungsbetrag ein.

e. Geben Sie in der Spalte **Anpassungsbeschreibung** eine kurze Beschreibung der Anpassung ein, z. B. Anpassung für Statusstandort.

f. Wählen Sie **Speichern**.

Die Anpassungen sind für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte

Definieren Sie Preisanpassungen für ein Produkt, wenn es als Teil eines Produktbündels verkauft wird. Sie verwenden die Preisanpassungsmatrix der Konfigurationskomponente,

um die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote festzulegen, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: pricing_admin, pricing_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Preisanpassung kann ein Markup- oder Markdown-Prozentsatz, ein Betrag oder eine Preisüberschreibung des Listenpreises für eigenständige Produkte sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Regeln > Preisgestaltungsmatrizen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Regelmatrizen“ die Option Konfigurationskomponente Preisanpassungsmatrix aus.
3. Wählen Sie **Regel bearbeiten aus**.
Die Entscheidungstabelle für die Preisanpassungsmatrix für Konfigurationskomponenten wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben an, darunter das übergeordnete Produktangebot und die untergeordneten Produktangebote, aus denen das Paket besteht, sowie den Entscheidungstabellenabschnitt, der die Spalten zum Festlegen der Bedingungen und des enthält Preisanpassungen, die auf die untergeordneten Produktangebote im Paket angewendet werden sollen.
4. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Preisregel für die untergeordneten Produktangebote im Paket fest:
 - a. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingungen“ die **Option Neue Entscheidungszeile hinzufügen** aus.
 - b. Wählen Sie in der Zeile die Spalten für die anzuwendenden Produktangebote aus, und wählen Sie die entsprechenden Werte aus.
 - c. Wählen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ die Spalte „**Anpassungstyp**“ und dann den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
 - d. **Geben Sie** in der Spalte Anpassungswert den Anpassungsbetrag ein.
 - e. Geben Sie in der Spalte **Anpassungsbeschreibung** 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 Auftrag hinzugefügt wird. Erwägen Sie die Erstellung einer Beschreibung, die mit einer eindeutigen ID gefolgt von einer Textbeschreibung formatiert ist. Sie können die eindeutige ID verwenden, um die bei der Konfiguration des Angebots oder Auftrags generierte Anpassung zu prüfen, und der Service Desk-Mitarbeiter kann anhand der Beschreibung den Grund für die Anpassung verstehen.
 - f. Wählen Sie **Speichern**.
Die Anpassungen sind für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Legen Sie Eigenschaften fest, um die Preisgestaltung zu steuern

Aktivieren oder deaktivieren Sie Systemeigenschaften, die steuern, wie Preisgestaltungsfunktionen in Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen verarbeitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Preisgestaltung > Administration > Eigenschaften**.
2. Setzen Sie die folgenden Eigenschaften:

Anpassungseigenschaften für die Preisgestaltung

Eigenschaft	Beschreibung
Protokollierung von Preisgestaltungsanforderungen (sn_csm_pricing.pricingRequest)	Steuern Sie die Protokollierung von Anforderungen der Preisgestaltungs-Engine für das Debugging. Wählen Sie Ja , um die Protokollierung zu aktivieren, oder Nein , um das Protokoll für Preisgestaltungsanforderungen zu deaktivieren.
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: ○ Startlistenpreis: 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.
Aktivieren Sie den Abgleich einzelner Zeilen nur mit der höchsten Priorität (sn_csm_pricing.matrix_result_single_match_record)	Eine einzelne Zeile in einer Preismatrix mit der höchsten Priorität abgleichen und keine anderen Anpassungszeilen anwenden. Wählen Sie Ja , um den Abgleich nach höchster Priorität zu aktivieren, oder Nein , um den Abgleich einzelner Zeilen nach höchster Priorität zu deaktivieren. Wenn Sie diese Eigenschaft nicht festlegen, werden alle übereinstimmenden Zeilen während der Verarbeitung berücksichtigt.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Preiskontextvariable

Erstellen Sie benutzerdefinierte Kontextvariablen, um Produkt- oder Nicht-Produktmerkmale darzustellen, die Preisadministratoren verwenden können, um verschiedene Preisgestaltungsfunktionen wie Preisanpassungen in Pricing Management anzuwenden.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine Preiskontextvariable erstellen, überprüfen Sie die Kontextvariablen, die in der Tabelle „Kontextvariablen“ [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] verfügbar sind, um sicherzustellen, dass Sie eine neue benötigen. Diese Tabelle identifiziert die systemdefinierten Variablen, die mit Pricing Management bereitgestellt werden, sowie alle benutzerdefinierten Preisvariablen, die erstellt wurden. Zu den systemdefinierten Kontextvariablen, die für Nicht-Produktattribute bereitgestellt werden, gehören beispielsweise: Account, Versandland, Versandort, Versandstatus, Versand-

Postleitzahl, Rechnungsadresse: Land, Rechnungsadresse: Stadt, Abrechnungsstatus,
Rechnungsadresse: Postleitzahl und Transaktionsdatum.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator können Sie benutzerdefinierte Kontextvariablen für Elemente wie Nicht-Produktmerkmale erstellen, die Ihre Preisadministratoren in Preismatrizen verwenden können, um Preisfunktionen zu steuern. Zum Beispiel möchte Ihr Preisadministrator Preisanpassungen basierend auf dem Vertriebssegment definieren, aber das Vertriebssegment ist keine systemdefinierte Kontextvariable, die in Pricing Management enthalten ist.

Sie erstellen den Variablennamen und definieren den Variablentyp, damit die Variable in einer Entscheidungsregel für eine Preismatrix verwendet werden kann. Nachdem Sie die Variable erstellt haben, müssen Sie [die Kontextvariable auch der Transaktionsentität zuordnen](#), z. B. Angebot oder Auftrag, aus der das System den Kontext abrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Verwaltung von Kontextregeln > Variablen > Kontextvariablen**.
2. Wählen Sie in der Liste Kontextvariablen die Option **Neu** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontextvariable Neues Datensatzformular

Feld	Beschreibung
Typ	Kontextvariablentyp. Wählen Sie den Feldtyp für die Variable aus. Mit dem Feldtyp „Auswahlliste“ können Benutzer beispielsweise aus einer vordefinierten Auswahlliste auswählen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldtypen finden Sie unter Field types  .
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 dem eingegebenen Bezeichnungsamen zu, z. B. „ sales_segment “.
Kontexttyp	Option, die angibt, woher der Kontext abgerufen wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Transaktions-Header: Der Kontext wird aus dem Header-Datensatz für eine Transaktion abgerufen, z. B. eine Verkaufschance, ein Angebot oder ein Kundenauftrag. ○ Transaktionsposition: Der Kontext wird aus dem Positionsdatensatz für eine Verkaufschancen-, Angebots- oder Verkaufsauftragstransaktion abgerufen.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Name des Anwendungsbereichs. Der Standardbereich ist Global.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Kontextvariable in Preismatrizes verwendet werden kann.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Die Liste Kontextvariablen wird angezeigt.

5. Wählen Sie die Kontextvariable aus, die Sie gerade erstellt haben, und erstellen Sie abhängig vom **Typ** die Werte für den Typ in der zugehörigen Liste für den Kontexttyp, und wählen Sie dann **Absendenaus**. Wenn Sie beispielsweise in Schritt 3 den Auswahltyp ausgewählt haben, definieren Sie die Auswahlmöglichkeiten für die Variable in der zugehörigen Liste Auswahlmöglichkeiten.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die benutzerdefinierte Kontextvariable einer Transaktionsentität zu.

Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine benutzerdefinierte Kontextvariable zu

Ordnen Sie eine benutzerdefinierte Preiskontextvariable einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in Vertriebs- und Auftragsmanagement zu.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich für den Transaktionstyp befinden. Wenn Sie beispielsweise eine Kontextvariable für Aufträge zuordnen, lautet der Anwendungsbereich Order Management. Verwenden Sie das  in der Navigationsleiste, um den Anwendungsbereich zu ändern.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Zu Bargeld führen > Entitätskonfigurationen**.
2. Wählen Sie den Entitätsdatensatz aus, für den die Kontextvariable gilt, z. B. **Bestellung**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Lead to Cash“-Entitätsattribute die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Lead to Datensatzformular „Neues Datensatzentitätsattribut“

Feld	Beschreibung
Entität	Name der Entität Vertriebs- und Auftragsmanagement, z. B. Bestellung. Dieses Feld wird basierend auf der Entität, die Sie in Schritt 2 ausgewählt haben, automatisch festgelegt.
Tabelle	Name der Anwendungstabelle für die Transaktion.
Feld	Feld aus der Anwendungstabelle, das sich auf die benutzerdefinierte Kontextvariable bezieht. Wählen Sie das Feld aus.

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Benutzerdefinierte Kontextvariable. Wählen Sie die Variable aus der Liste der Preiskontextvariablen aus.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die benutzerdefinierte Kontextvariable kann in Preismatrizes verwendet werden.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um benutzerdefinierte Skripts aufzurufen, die Preisinformationen aus externen Quellen abrufen. Sie können diese Preisinformationen in der Anwendung [Pricing Management für Vertriebs- und Auftragsmanagement] verwenden.

Um auf die verfügbaren Preiserweiterungspunkte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle > Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den entsprechenden Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für Pricing Management

Erweiterungspunkt	Beschreibung
<code>sn_csm_pricing.DefaultPriceListExtensionPoint</code>	Erweiterungspunkt zum Ändern der Auswahllogik für Standardpreislisten. Sie können damit die Standardpreislistenlogik anpassen, die von aufrufenden SOM Anwendungen wie Angebotsmanagement oder Order Management verwendet wird. Dieser Erweiterungspunkt ändert die Standardlogik für Header und Zeile der aufrufenden Anwendung. Hinweis: Wenn Sie zusätzliche Kontextvariablen erstellen möchten, verwenden Sie die Standardmatrix der Preisliste, um den Preislistenstandard auf Header-Ebene zu verwalten. Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt nur für Anwendungsfälle, in denen die Standardmatrix der Preisliste nicht verwendet werden kann. In diesem Fall enthält die Anforderung zusätzlich zu den Standardkontextvariablen Werte für alle Kontextvariablen.
<code>sn_csm_pricing.ListPriceExtensionPoint</code>	Passen Sie die Logik zur Bestimmung eines Basislistenpreises an. Ermöglicht Ihnen, die Logik der Preisgestaltungs-Engine zu erweitern und nicht auf eine Preisliste und eine Preislistenposition angewiesen zu sein, um den Basislistenpreis abzurufen.
<code>sn_csm_pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint</code>	Passen Sie die Logik an, die die Attributanpassungen für ein Produktangebot bestimmt. Sie können die

Erweiterungspunkte für Pricing Management (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
	Logik der Preisgestaltungs-Engine erweitern, ohne die Attributanpassungstabelle zum Abrufen der Anpassungswerte zu verwenden.

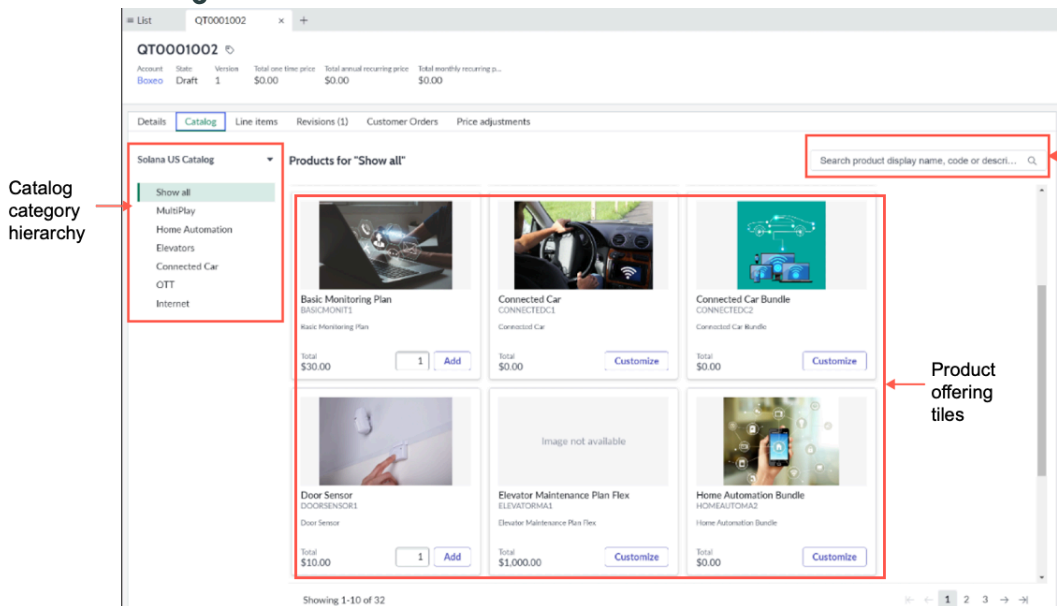
Verwenden von Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Als Service Desk-Mitarbeiter und Manager verwenden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um verschiedene Aufgaben auszuführen, wenn Sie die Anwendungen von Vertriebs- und Auftragsmanagement verwenden. Über den Arbeitsbereich greifen Sie auf Produktkataloge zu, um die in Ihrer Organisation verfügbaren Produktangebote anzuzeigen. Sie verwenden Produktkonfigurator auch, um Angebote und Aufträge zu erstellen, verkaufte Produkte und Produktbestände zu verwalten und MACD-Aufträge zu bearbeiten.

Produktkataloge verwenden

Wenn Sie eine Verkaufschance, ein Angebot oder einen Auftrag starten, wird eine **Katalog**-Registerkarte (zugehörige Liste) geöffnet, auf der die in einem Katalog verfügbaren Produktangebote visuell dargestellt werden.

Produktkatalog-Schnittstelle



Product offering search

Product offering tiles

Die Katalogansicht bietet die folgenden Funktionen zum Auswählen 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 es werden 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 der eingegebenen Suchzeichenfolge entsprechen.

Automatische Übersetzung

- **Produktkacheln:** Karten, die jedes Produkt darstellen, mit einem Produktbild, falls verfügbar, einer kurzen Beschreibung und einer Option zum Hinzufügen oder Anpassen des Produktangebots. Die Option **Hinzufügen** wird angezeigt, wenn das Produkt ein einfaches (festes) Produktangebot ist. Die Option **Anpassen** wird für konfigurierbare Produktangebote angezeigt, die auf einen Kunden zugeschnitten werden können. Wenn Sie **Anpassen** auswählen, wird Produktkonfigurator zum Konfigurieren des Produktangebots geöffnet.

Verwenden des Produktkonfigurators

Der Produktkonfigurator ist eine Schnittstelle zum Anpassen konfigurierbarer Produktangebote. Sie zeigt die verfügbaren Produktoptionen an und berechnet automatisch die Produktpreise, wenn Sie Optionen auswählen.

Die Benutzeroberfläche besteht aus drei Hauptabschnitten:

- **Produkthierarchie:** Listet die übergeordneten 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

The screenshot shows the ServiceNow Product Configurator interface. It is divided into three main sections:

- Product Hierarchy:** Located on the left, it shows a tree view of product options. A red box highlights the 'Elevator Maintenance Plan Flex' option, which is selected.
- Option Selection:** The middle section displays the selected product and its options. A red box highlights the 'Elevator Maintenance Plan Flex' product, and another red box highlights the 'Repair parts covered - Flex' option, which is selected.
- Current Selection:** The right section shows the current selection and its price. A red box highlights the 'Elevator Maintenance Plan Flex (1)' selection, and another red box highlights the 'Repair parts covered - Flex (5)' option, which is selected.

Annotations with red arrows point to these sections: 'Product Hierarchy' points to the left sidebar, 'Option Selection' points to the middle section, and 'Current Selection' points to the right section.

Automatische Übersetzung

Verwenden von Verkaufschancen-Management

Verwenden Sie Chancen-Management, um Ihre Verkaufschance zu erstellen.

Das Fenster Chancen-Management verfügt über Registerkarten, die Sie beim Erstellen und Verwalten Ihrer Verkaufschancen unterstützen.

Registerkarten Verkaufschancen-Management

Verkaufschancen-Management-Registerkarten	Beschreibung und Link
Tab „Details“	Die Details der Verkaufschance wie Account, Verkaufszyklus und Phaseninformationen.
Registerkarte „Katalog“	Der Produktkatalog, um der Verkaufschance Einzelposten hinzuzufügen.
Registerkarte „Bedarf“	Fügen Sie der Verkaufschance genauere Informationen zu den Geschäftsanforderungen Ihres Kunden hinzu.
Registerkarte „Einzelposten“.	Fügen Sie einem Angebot Verkaufschancen-Einzelposten hinzu.
Registerkarte „Wettbewerber“.	Fügen Sie Ihrer Verkaufschance Mitbewerberinformationen hinzu.
Registerkarte Tasks (Aufgaben)	Erstellen Sie Verkaufschancenaufgaben.
Registerkarte „E-Mails“.	Erstellen Sie E-Mails, die an die erforderlichen Stakeholder gesendet werden sollen.
Registerkarte „Angebote“	Erstellen Sie Angebote direkt über die Registerkarte Verkaufschance.

Erstellen Sie eine Verkaufschance

Erstellen Sie eine neue Produktchance in der Anwendung Chancen-Management, indem Sie Details wie Account, Verkaufsphase, Verkaufszyklustyp und Geschäftsvolumen eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie die **Listenansicht**  aus, und suchen Sie nach **Verkaufschance**.
2. **Wählen Sie im Fenster Verkaufschance – Alle** die Option **Neu** aus.
Das Dialogfeld „**Neue Verkaufschance erstellen**“ wird geöffnet.
3. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um die Informationen einzugeben.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Verkaufschance zu speichern, und auf **Schließen**, um zum Hauptfenster für Verkaufschancen zurückzukehren.
5. Wählen Sie Aktualisieren , um die neue Verkaufschance in der Liste anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Verkaufschance weitere Informationen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen der Details einer Verkaufschance](#).

Anzeigen der Details einer Verkaufschance

Verwenden Sie die Registerkarte „Details“, um weitere Informationen zu Ihrer Verkaufschance hinzuzufügen, einschließlich der Quelle und des Mitbewerbers.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Wählen Sie im Fenster „ **Verkaufschancen-Liste** “ die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten.
2. Füllen Sie alle Informationen auf der Registerkarte Details aus.

Registerkarte „Verkaufschancen-Details“.

Felder	Beschreibungen
Branche	Name der Branche. Beispiele: Telekommunikation, Produktion, Gesundheitswesen oder Bankwesen.
Zuweisungsgruppe	Name des Kunden, für den die erstellte Verkaufschance gilt.
Zugewiesen an	Name des Service Desk-Mitarbeiters, dem die Verkaufschance zugewiesen ist.
Verloren an	Name des Kunden der Konkurrenz, an den dieses Geschäft verloren geht.
Quelle	Name der Quelle, aus der diese Jobangebotsinformationen gesammelt werden.
Bewertung	Bewertung der Verkaufschance basierend auf der Produktnachfrage auf dem Markt.
Budgettyp	Erwähnen Sie den Budgettyp.
Geschätztes Datum der Schließung	Geschätztes Abschlussdatum der Verkaufschance.
Tatsächliches Datum der Schließung	Tatsächliches Datum des Abschlusses der Verkaufschance.
ARR	Jahresumsatz der Produktchance.
Geöffnet von	Name der Person, die die Verkaufschance geöffnet hat.
Erstellt	Datum der Erstellung der Verkaufschance.
Hinweis	Alle zusätzlichen Informationen für die Verkaufschance.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Registerkarte „Produktkatalog“, um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter .

Rufen Sie Produktempfehlungen mithilfe der Bedarfsanalyse ab

Wählen Sie im Produktkatalog im Produktauswahlleitfaden eine Bedarfsvorlage aus, um Produktempfehlungen für Verkaufschancen zu erhalten.

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 Leitfaden zur Produktauswahl werden die für einen bestimmten Katalog verfügbaren Bedarfsvorlagen aufgelistet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** und navigieren Sie in der Listenansicht zu Verkaufschance.
2. Erstellen Sie in der Listenansicht „Verkaufschancen“ eine Verkaufschance.
Unmittelbar nach dem Erstellen einer neuen Verkaufschance wird eine Nachricht bestätigt, dass die Verkaufschance erstellt wurde. Um die Arbeit an der Verkaufschance fortzusetzen, klicken Sie auf den Link in der Nachricht.

Der Produktkatalog wird auf der Registerkarte Katalog für die Verkaufschance geöffnet.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte Katalog die Option **Leitfaden zur Produktauswahl** in der Kataloghierarchie aus.
Die Bedarfsvorlagenkarten für den Leitfaden werden angezeigt.
4. Wählen Sie in der Bedarfsvorlagenkarte, die den Wünschen Ihres Kunden am besten entspricht, Anforderungen **erfassen** aus.
Der Fragebogen für die ausgewählte Vorlage wird geöffnet.
5. Beantworten Sie die Fragen.
6. Nachdem Sie die letzte Frage beantwortet haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Überprüfen Sie Ihre Antworten, indem Sie auf das Symbol Bearbeiten  klicken. Sie können Ihre Antworten bei Bedarf ändern.
 - Zeigen Sie Produktempfehlungen an, indem Sie **Sie Empfehlungen** auswählen. Auf der Registerkarte Katalog werden die empfohlenen Produkte angezeigt.
7. Wählen Sie in der Kachel für das empfohlene Produkt, das den Anforderungen Ihres Kunden am besten entspricht, **Hinzufügen** aus.
Das ausgewählte Produkt wird der Verkaufschance hinzugefügt.

Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu

Erstellen Sie eine neue Produktposition für Ihre Verkaufschance, indem Sie die Details wie Produktangebot, Menge und geschätzten Preis eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
2. Wählen Sie im Fenster „Verkaufschancen-Liste“ die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie zur Registerkarte **Einzelposten**.
3. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Verkaufschancenposition zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene Verkaufschancenposition aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancen-Einzelposten“ aus.

Formular „Verkaufschancen-Einzelposten“.

Felder	Beschreibungen
Nummer	Die vom System generierte Nummer der Verkaufschancenposition.
Möglichkeit	Die vom System generierte ID Ihrer Verkaufschance.
Produktangebot	Das Produktangebot, das für die Verkaufschancenposition ausgewählt wird.
Maßeinheit	Die Maßeinheit der Verkaufschancenposition.
Menge	Die Menge der Verkaufschancenposition.
Geschätzter Stückpreis	Geschätzter Preis der Verkaufschancenposition pro Einheit.
Geschätzter Gesamtpreis	Geschätzter Preis der gesamten Verkaufschancenposition.
Arbeitsnotizen	Alle zusätzlichen Informationen im Zusammenhang mit dem Verkaufschancen-Einzelposten.

5. Wählen Sie **Speichern.**

Die Verkaufschancen-Einzelposition wird der Hauptverkaufschance hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Verkaufschance eine Aufgabe hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Fügen Sie Verkaufschancenaufgaben hinzu](#).

Fügen Sie einer Verkaufschance Mitbewerber hinzu

Erfassen Sie Wettbewerbsdetaill für Ihre Verkaufschance, damit Sie erfolgreiche Verkaufsgespräche mit Ihrem Kunden führen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
2. Wählen Sie im Fenster „Verkaufschancen-Liste“ die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie zur Registerkarte **Mitbewerber**.
3. Wählen Sie **Neu**, um einen neuen Opportunity-Konkurrenten zu starten, oder wählen Sie einen vorhandenen Opportunity-Konkurrenten aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancenkonkurrent“ aus.

Formular „Verkaufschancenkonkurrent“.

Felder	Beschreibungen
Unternehmen	Name des Unternehmens, das ein Mitbewerber ist.
Möglichkeit	Die Nummer der Verkaufschance.

Felder	Beschreibungen
Stärken	Stärken des Mitbewerbers.
Schwachstellen	Schwachstellen des Mitbewerbers.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Die Mitbewerberinformationen werden der Hauptchance hinzugefügt.

Fügen Sie Verkaufschancenaufgaben hinzu

Erstellen Sie Verkaufschancenaufgaben, um zusätzliche Details der Anforderungen Ihrer Kunden zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
2. Wählen Sie im Fenster „Verkaufschancen-Liste“ die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie zur Registerkarte **Aufgaben**.
3. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Verkaufschancenaufgabe zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene Verkaufschancenaufgabe aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancenaufgabe“ aus.

Formular „Verkaufschancenaufgabe“.

Felder	Beschreibungen
Nummer	Vom System generierte Nummer der Verkaufschancenaufgabe.
Möglichkeit	Die Nummer der Verkaufschance.
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Verkaufschancenaufgabe abgeschlossen sein muss.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zur Verkaufschancenaufgabe.
Status	Status der Verkaufschancenaufgabe.
Zugewiesen an	Der Name des Vertriebsmitarbeiters, dem der Vertriebsleiter diese Verkaufschancenaufgabe zugewiesen hat.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise zur Verkaufschancenaufgabe.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Die Verkaufschancenaufgabe wird der Hauptverkaufschance hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Sie können Termine in Ihren Verkaufschancen-Aufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Termine](#).

Erstellen Sie Termine

Erstellen Sie Termine mit den erforderlichen Stakeholdern, um die Geschäftsdiskussion für Ihre Verkaufschance voranzutreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Termine erst erstellen, nachdem Sie eine Verkaufschancenaufgabe erstellt haben. Informationen zum Erstellen einer Verkaufschancenaufgabe finden Sie unter [Fügen Sie Verkaufschancenaufgaben hinzu](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Verkaufschancenaufgaben** aus.
2. Wählen Sie die Verkaufschancen-Aufgabe aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie zur Registerkarte **Termine**.
3. Wählen Sie **Neu**, um einen neuen Termin zu beginnen, oder wählen Sie einen vorhandenen Termin aus, 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.
Bis	Die E-Mail-ID des Empfängers.
Aktivitätsstatus	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	Ort des Termins.
Nachricht	Jede zusätzliche Nachricht für Ihren Termin.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Der Termin wird Ihrer Verkaufschancenaufgabe hinzugefügt.

Verfassen Sie E-Mails

Erstellen Sie eine E-Mail, um Ihrem Kunden die Produktinformationen mitzuteilen, die seinen Geschäftsanforderungen entsprechen, oder die Produktdemo, wie vom Kunden angefordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
2. Wählen Sie im Fenster „Verkaufschancen-Liste“ die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie zur Registerkarte E- **Mails**.
3. Klicken Sie oben rechts auf die Schaltfläche **E** -Mail erstellen, um eine neue E-Mail zu beginnen, 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.
Bis	E-Mail-ID des Empfängers.
Betreff	Betreff der E-Mail.
E-Mail-Nachricht	Textdetails Ihrer E-Mail.

Hinweis:

Sie können eigene E-Mail-Vorlagen erstellen und die vorab ausgefüllten E-Mail-Vorlagen beim Erstellen einer neuen E-Mail verwenden. Um Dateien an Ihre E-Mail anzuhängen, wählen Sie **Datei anfügen**.

5. Wählen Sie E-Mail senden, um die E- **Mail** zu senden, oder schließen Sie das E-Mail-Formular, um es auf der Registerkarte E-Mail- **Entwürfe** zu speichern.

Zeigen Sie eine vorhandene Verkaufschance an

Zeigen Sie eine vorhandene Verkaufschance an, um Änderungen vorzunehmen, z. B. den Status zu aktualisieren oder zusätzliche Details anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
 - Alle: Zeigt alle Verkaufschancen in der Instanz an.
 - Verkaufschancenaufgaben: Zeigt Ihre Verkaufschancenaufgaben an.
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten.
3. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen an der Verkaufschance vor.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Verfolgen Sie Verkaufschancen in der Kanban-Ansicht nach

Personalisieren und verwalten Sie in der Kanban-Ansicht die Informationen zu den Möglichkeiten, die für Sie und Ihre Stakeholder am relevantesten sind.

Vorbereitungen

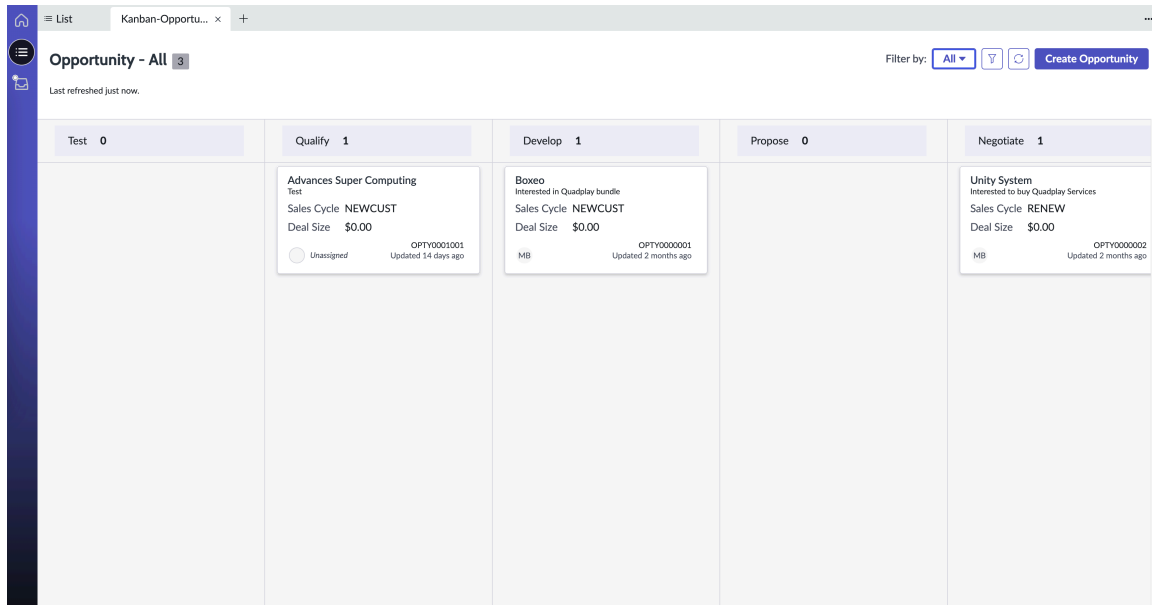
Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Kanban-Ansicht ist eine visuelle Darstellung Ihrer Daten, die es Benutzern ermöglicht, die Datensätze per Drag-and-Drop an den Geschäftsablauf anzupassen. Die Kanban-Ansichtsfunktion in Chancen-Management bietet die folgenden Vorteile:

- Verkaufschancen aller Phasen anzeigen und basierend auf Verkaufszyklustypen filtern.
- Einfaches Aktualisieren des Status einer Verkaufschance durch Navigieren zwischen verschiedenen Phasen.

Die Kanban-Ansicht als Teil von Chancen-Management in Vertriebs- und Auftragsmanagement.



Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kanban** anzeigen.
 - Um den Status einer Verkaufschance zu ändern, ziehen Sie die Verkaufschancen-Karte von einem Status in einen anderen Status.
 - 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**, klicken Sie auf die Schaltfläche Verkaufschance erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Verkaufschance](#).

Exportchancen

Sie können eine Verkaufschance als JSON-Datei in Chancen-Management exportieren und einem Kunden bereitstellen. Die Funktion „Verkaufschance exportieren“ in Chancen-Management exportiert eine Liste aller Verkaufschancen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht** , und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Exportieren**.
3. Wählen Sie den **Dateityp** aus:
 - Excel
 - CVS
 - JSON
 - PDF
4. Wählen Sie den **Bereitstellungstyp** aus:
 - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
 - Herunterladen – Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.
Die Liste der Möglichkeiten wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

Erstellen Sie ein Angebot aus einer Verkaufschance

Erstellen Sie mithilfe der Registerkarte „Angebote“ ein Angebot direkt aus einer Verkaufschance.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie alle Informationen für Ihre Verkaufschance erfasst und bereitgestellt haben, z. B. Verkaufschancen-Details, Einzelposten, Mitbewerberinformationen usw.

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht** , und wählen Sie **Verkaufschance – Alle** aus.
2. Wählen Sie im Fenster „Verkaufschancen-Liste“ die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie zur **Registerkarte** Angebote.
3. Wählen Sie Angebot **erstellen** aus, um ein neues Angebot aus der ausgewählten Verkaufschance zu erstellen.

Arbeiten mit Angebotsmanagement

Verwenden Sie Angebotsmanagement, um Ihr Angebot zu erstellen. Das Fenster enthält die folgenden Registerkarten, die Sie beim Erstellen und Verwalten von Produktangeboten unterstützen.

Das Fenster Angebotsmanagement enthält Registerkarten, die Sie beim Erstellen und Verwalten von Angeboten unterstützen.

Registerkarten „Quotenmanagement“.

Registerkarte „Angebotsverwaltung“	Beschreibung und Link
Tab „Details“	Die Details des Angebots, z. B. Adresse und Kontaktinformationen.
Registerkarte „Einzelposten“.	Fügen Sie einem Angebot Angebotspositionen hinzu.

Registerkarten „Quotenmanagement“. (Fortsetzung)

Registerkarte „Angebotsverwaltung“	Beschreibung und Link
Registerkarte „Katalog“	Service Desk-Mitarbeiter können Produktkataloge verwenden, um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen.
Registerkarte „Überarbeitungen“.	Erstellen Sie mehrere Versionen von Angeboten.
Registerkarte „Kundenaufträge“.	Konvertieren Sie Angebote in Produktauftragsumsätze.
Registerkarte „Preisanpassung“.	Manuelle Preisanpassungen zu Produkten in einem Angebot hinzufügen.

Erstellung von Angeboten

Die folgende Tabelle zeigt die grundlegenden Schritte zum Erstellen, Erstellen und Verwalten Ihres Angebots. Verwenden Sie die Links, um weitere Informationen zu erhalten.

Erstellen und Verwalten von Angeboten

Schritte	Beschreibung	Verknüpfung
1	Erstellen Sie Ihr Angebot.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Angebot und Quotenverwaltung – Registerkarte „Details“ .
2	Erstellen Sie Ihr Angebot, indem Sie Produkte aus den Produktkatalogen hinzufügen	Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie die Registerkarte Katalog, um Produkte hinzuzufügen .
3	Wählen Sie mithilfe des Produktkonfigurators Optionen für Produkte aus.	Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Produkte auf der Registerkarte Einzelposten an und aktualisieren Sie sie .
4	Fügen Sie Preisanpassungen zu Angeboten hinzu.	Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen über die Registerkarte Preisanpassungen an .
5	Erstellen Sie Angebotsüberarbeitungen.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Angebotsversionen auf der Registerkarte Überarbeitungen .
6	Konvertieren Sie Ihre Angebote in Kundenaufträge.	Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Angebote auf der Registerkarte „Kundenaufträge“ in Aufträge .

Erstellen Sie ein Angebot

Erstellen Sie ein Angebot Angebotsmanagement, um den Angebotserstellungsprozess zu starten. In den folgenden Informationen wird erläutert, wie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Angebot erstellen auswählen, wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem Sie zur Eingabe von Angebotsinformationen aufgefordert werden. Es gibt zwei Kategorien in einem

Angebot: Verbraucher und Account. Wenn eine der beiden Optionen ausgewählt ist, wird ein Dialogfeld mit verschiedenen Auswahlmöglichkeiten geöffnet.

- Verbraucher: Das Angebot wird für einen vorhandenen Verbraucher erstellt.
- Account: Das Angebot wird für einen vorhandenen Account erstellt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** und wählen Sie die **Listenansicht**  aus, und suchen Sie nach dem **Angebot**.
2. Wählen Sie im Fenster „**Alle Angebote**“ die Option **Neu** aus.
Das Dialogfeld „**Neues Angebot erstellen**“ wird geöffnet.
3. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um die Informationen einzugeben.
4. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.
Das Angebot wird gespeichert, und Sie kehren zum **Hauptfenster** „Angebote“ zurück.
5. Wählen Sie Aktualisieren , um das neue Angebot in der Liste anzuzeigen.
6. Wählen **Sie Einzelposten** hinzufügen aus, um das Angebot zu speichern und mit dem Hinzufügen von Angebotspositionen zu beginnen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrem Angebot Details hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter [Quotenverwaltung – Registerkarte „Details“](#).

Quotenverwaltung – Registerkarte „Details“.

Verwenden Sie die Registerkarte „Details“, um dem Angebot grundlegende Informationen hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Registerkarte Details wird verwendet, um Ihrem Angebot weitere Informationen hinzuzufügen, einschließlich Adressen und Kontakte. Die Registerkarte Details enthält auch das Feld Aktiv und das Feld Status, die in den folgenden Abschnitten erläutert werden.

Prozedur

1. Wählen Sie im Fenster „Angebotsliste“ das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Füllen Sie die grundlegenden Informationen auf der Registerkarte Details aus.

The screenshot displays the ServiceNow interface for a 'Quote' record. The top navigation bar includes 'List', 'QT0000002', and a search bar. The main content area is divided into tabs: 'Details', 'Catalog', 'Line items (5)', 'Revisions (1)', 'Customer Orders', and 'Price adjustments (4)'. The 'Details' tab is selected, showing a form with fields for 'Number' (QT0000002), 'Version' (1), 'State' (Draft), 'Created by' (admin), 'Quote date' (2023-12-18 15:56:14), 'Expiration date' (YYYY-MM-DD HH:mm:ss), and 'Short description' (B2B - Elevator Platinum Maintenance Plan). The 'Compose' panel on the right shows 'Work notes (Private)' and 'Activity' logs.

3. Füllen Sie die zusätzlichen Informationen aus. In der folgenden Tabelle werden die Felder erläutert.

Registerkarte „Angebotsdetails“.

Feld	Beschreibungen
Aktives Kontrollkästchen	Die Checkbox Aktiv gibt an, dass das aktuelle Angebot das aktive Angebot ist. Verwenden Sie diese Checkbox, wenn mehrere Versionen eines Angebots vorhanden sind, um das aktive Angebot anzugeben.
Das Statusfeld	Das Dropdown -Feld Status enthält Auswahlmöglichkeiten und wird zum Nachverfolgen des Angebots verwendet. - Entwurf: Der Standardstatus eines Angebots, der angibt, dass sich das Angebot noch in der Entwicklung befindet. - Wird überprüft: Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass sich das Angebot im Überprüfungsstatus befindet. - Kundenakzeptanz ausstehend: Legen Sie diesen Status fest, wenn das Angebot erstellt wird und mit einem Kunden besprochen wird. - Akzeptiert: Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass das Angebot vom Kunden akzeptiert wurde. - Überarbeitet – Überarbeitet gibt an, dass am Angebot Änderungen vorgenommen wurden, die andere, die an dem Angebot arbeiten, zur Kenntnis nehmen können. - Abgelaufen – Zeigt an, dass das Angebot nach seinem Ablaufdatum liegt. Setzen Sie das Ablaufdatum zurück, um das Angebot erneut zu aktivieren.

Feld	Beschreibungen
	- Abgebrochen: Verwenden Sie diesen Status, um anzuzeigen, dass das Angebot storniert wurde. - Geschlossen – Zeigt an, dass das Angebot geschlossen ist. - Abgeschlossen – Zeigt an, dass das Angebot abgeschlossen ist. Wenn ein Angebot auf Abgeschlossen gesetzt wird, kann das Angebot zum Erstellen eines Auftrags verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Angebote auf der Registerkarte „Kundenaufträge“ in Aufträge.
Preisfelder	Die Währung für den Preis stimmt mit der in den Account-Informationen angegebenen Währung überein. Das Feld Standardpreisliste ist die Standardpreisliste für die im Angebot referenzierten Produktkataloge.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog, um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden Sie die Registerkarte Katalog, um Produkte hinzuzufügen](#).

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog, um Produkte hinzuzufügen

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog im Fenster Angebotsmanagement, um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

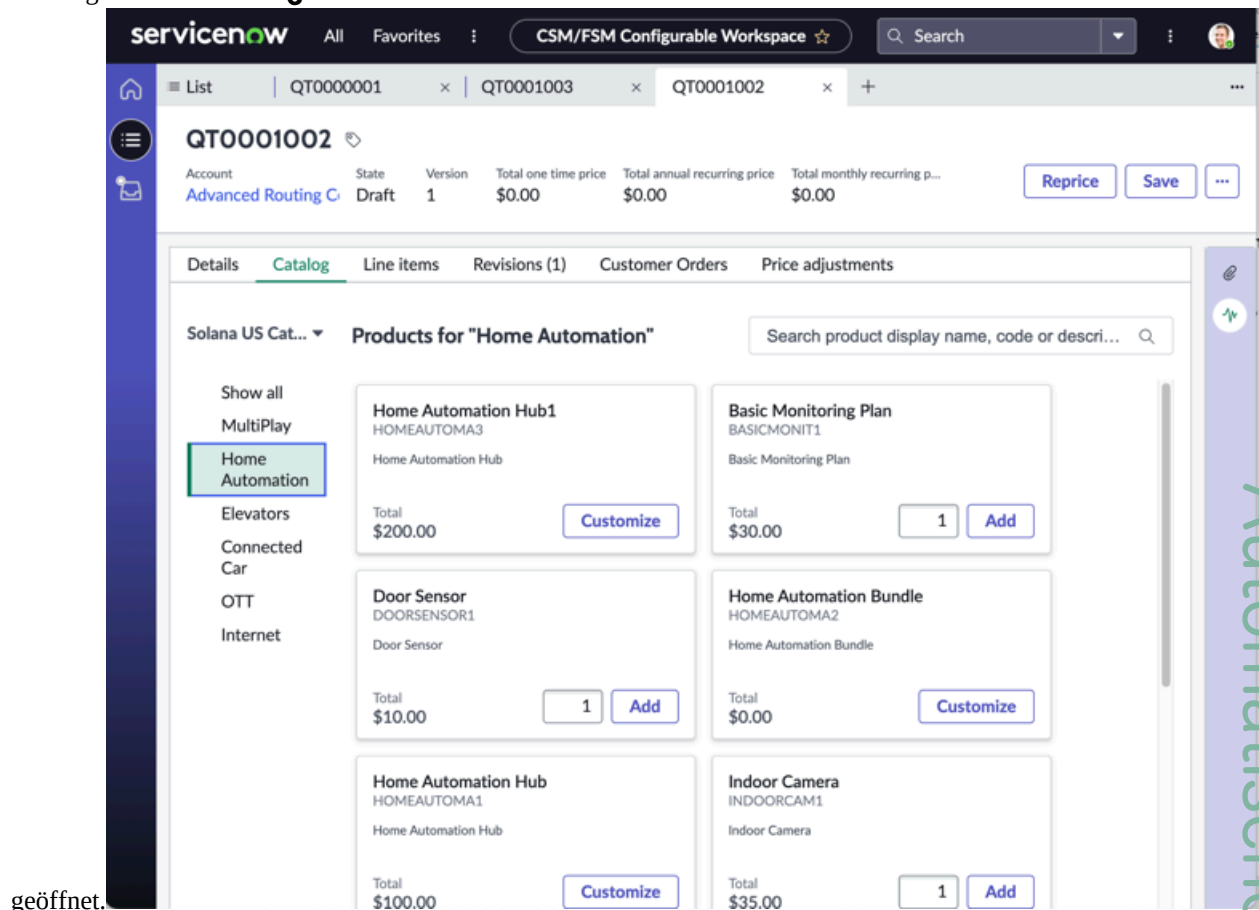
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Produktkonfigurator verfügbar ist.

Auf der Registerkarte Katalog können Sie nach Produktangeboten aus Katalogen suchen und diese auswählen, um sie Ihrem Angebot hinzuzufügen. Es gibt einfache und komplexe Produktangebote. Komplexe Produktangebote können mit Optionen im konfiguriert werden Produktkonfigurator

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht** , und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. **Wählen** Sie im Fenster „Angebotsliste“ das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Katalog** aus.

Die Registerkarte **Katalog** wird



geöffnet.

4. In der folgenden Tabelle erfahren Sie mehr über die Funktionalität der Registerkarte „**Katalog**“.

Registerkarte „Katalog“

Element	Beschreibung
Dropdown-Menü „Produktkatalog“.	Mit dieser Option wird der Produktkatalog ausgewählt.
Schaltfläche „Anpassen“.	Die Schaltfläche Anpassen wird in konfigurierbaren Produktangeboten angezeigt, die verfügbare Optionen enthalten. Wenn Sie auf die Schaltfläche Anpassen klicken, wird Produktkonfiguratorgeöffnet.
Schaltfläche Hinzufügen	Über die Schaltfläche Hinzufügen wird das Produkt dem Angebot hinzugefügt. Die Schaltfläche Hinzufügen wird für einfache Produkte angezeigt, die keine auswählbaren Optionen haben.
Suchfeld	Verwenden Sie das Suchfeld, um im ausgewählten Produktkatalog nach einem Produkt zu suchen.

5. Verwenden Sie die Schaltfläche **Anpassen**, um *Produktkonfigurator* zu öffnen und Optionen für ein Produkt

The screenshot shows the ServiceNow CSM/FSM Configurable Workspace. The top navigation bar includes the ServiceNow logo, 'All', 'Favorites', and a search bar. Below the navigation bar, there are tabs for 'List', 'QT0000001', and 'QT0000002'. The main content area displays the 'Elevator Maintenance Plan Flex' configuration. On the left, there is a sidebar with a tree view showing 'Elevator Maintenance Plan Flex' and its sub-items: 'Repair parts covered - Flex', 'Service Calls Coverage - Flex', and 'Safety Test Coverage - Flex'. The central area shows the 'Elevator Maintenance Plan Flex' configuration with a table of bundled products. The table has columns for 'Bundled Products', 'Quantity', and 'Price'. The products listed are 'Repair parts covered - Flex', 'Service Calls Coverage - Flex', 'Safety Test Coverage - Flex', and 'Planned Maintenance Visit'. The 'Current Selection' panel on the right shows the selected options and their prices: 'Elevator Maintenance ...', 'Repair parts covered ...', 'Service Calls Coverage...', 'Safety Test Coverage (1)', and 'Planned Maintenance ...'. The 'Sub total annually price' is \$2,350.00, and the 'Total annually price' is \$2,350.00.

auszuwählen.

Produktkonfigurator

Produktkonfigurator	Beschreibung
Optionsfelder	Option, mit der Auftragsmitarbeiter Produktoptionen auswählen können.
Neuen Preis festlegen	Eine Option , die alle Preise neu berechnet und manuelle Preisanpassungen entfernt.
Speichern	Eine Option, die Auswahlmöglichkeiten speichert. Durch Speichern wird auch das Preisgestaltungsfenster aktualisiert.
Preisgestaltungsfenster	Im Fenster „Preisgestaltung“ werden die ausgewählten Optionen, die Optionspreise und die Gesamtpreise angezeigt. Wählen Sie das Pluszeichen aus, um weitere Informationen zu jeder ausgewählten Option anzuzeigen.
Validieren	Diese Option wird von Service Desk-Mitarbeitern verwendet, um die in Produktkonfiguratorgetroffene Auswahl zu validieren.
Hinzufügen	Die Schaltfläche Hinzufügen wird verwendet, um das Produktangebot zum Angebot hinzuzufügen.

6. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Das Produktangebot wird dem Angebot als **Einzelposten** hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Registerkarte Einzelposten, um die dem Angebot hinzugefügten Produkte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Zeigen Sie Produkte auf der Registerkarte Einzelposten an und aktualisieren Sie sie](#).

Zeigen Sie Produkte auf der Registerkarte Einzelposten an und aktualisieren Sie sie

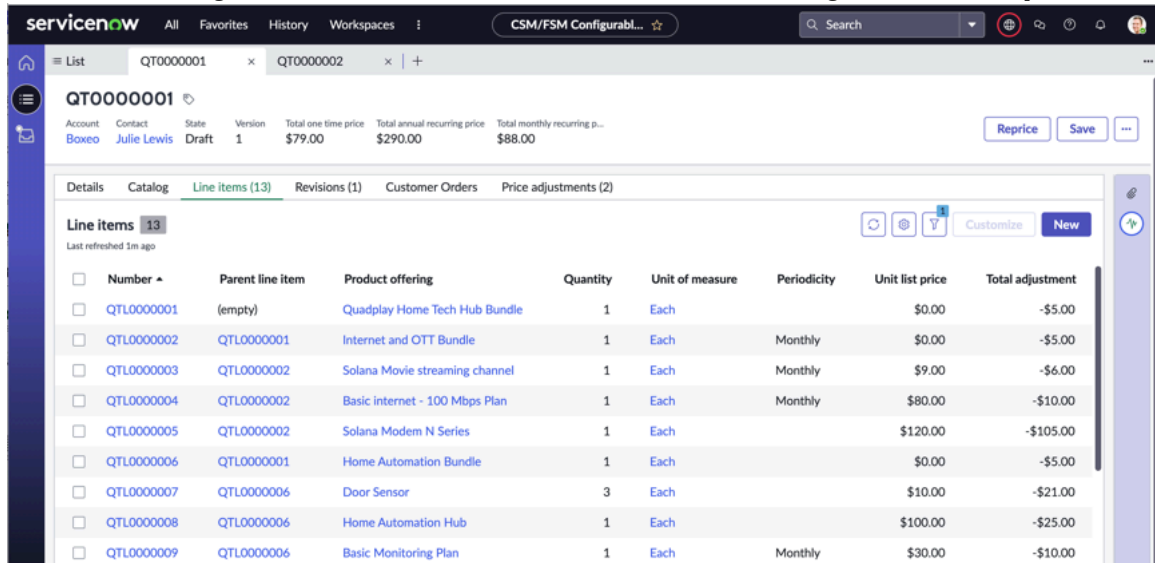
Verwenden Sie die Registerkarte Einzelposten, um Produkte in Ihrem Angebot zu überprüfen und zu aktualisieren und zusätzliche Einzelposten hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten, und wechseln Sie zur Registerkarte **Einzelposten**.



The screenshot shows the ServiceNow interface for a CSM/FSM Configuration. The 'Line items' tab is active, displaying a table of 13 line items. The table includes columns for Number, Parent line item, Product offering, Quantity, Unit of measure, Periodicity, Unit list price, and Total adjustment. The items are listed with their respective details and adjustments.

Number	Parent line item	Product offering	Quantity	Unit of measure	Periodicity	Unit list price	Total adjustment
QTL0000001	(empty)	Quadplay Home Tech Hub Bundle	1	Each		\$0.00	-\$5.00
QTL0000002	QTL0000001	Internet and OTT Bundle	1	Each	Monthly	\$0.00	-\$5.00
QTL0000003	QTL0000002	Solana Movie streaming channel	1	Each	Monthly	\$9.00	-\$6.00
QTL0000004	QTL0000002	Basic internet - 100 Mbps Plan	1	Each	Monthly	\$80.00	-\$10.00
QTL0000005	QTL0000002	Solana Modem N Series	1	Each		\$120.00	-\$105.00
QTL0000006	QTL0000001	Home Automation Bundle	1	Each		\$0.00	-\$5.00
QTL0000007	QTL0000006	Door Sensor	3	Each		\$10.00	-\$21.00
QTL0000008	QTL0000006	Home Automation Hub	1	Each		\$100.00	-\$25.00
QTL0000009	QTL0000006	Basic Monitoring Plan	1	Each	Monthly	\$30.00	-\$10.00

3. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Angebotsposition zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene Angebotsposition aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder in den Angebotspositionen aus.
5. Wechseln Sie zur Registerkarte Merkmale der Angebotsposition, um die Angebotsmerkmale hinzuzufügen oder zu ändern.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Preisanpassung** aus, 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 über die Registerkarte Preisanpassungen an](#).

Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu

Fügen Sie Preisanpassungen zu Angebotspositionen hinzu, nachdem die Position erstellt wurde. Preisanpassungen können Kunden bei der Angebotserstellung unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Preisanpassungen für Angebotspositionen sind eine Möglichkeit, Kunden beim Durchlaufen des Angebotsprozesses zu motivieren. Vertriebsmitarbeiter haben die folgenden Preisanpassungsoptionen.

Preisanpassungstypen

Anpassungstyp	Beschreibung
Markdown %	Prozentsatz für einen Preisabschlag.
Markdown-Betrag	Ein Dollarbetrag eines Preisabschlags.
Markup %	Prozentsatz für den Aufschlag im Preis.
Markup-Betrag	Ein Dollarbetrag für einen Preisaufschlag.
Preisüberschreibung	Überschreibt den Produktpreis mit einem neuen Preis.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. Wählen Sie die Angebotsposition für eine Preisanpassung aus.
3. Verwenden Sie im Anpassungsdialogfeld das Menü **Anpassungstyp**, um einen Anpassungstyp auszuwählen.
4. Geben Sie einen Anpassungswert in das Feld **Anpassungswert** ein.
5. Fügen Sie eine Beschreibung der Preisanpassung hinzu.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Produktmerkmale. Weitere Informationen finden Sie unter [Aktualisieren Sie die Produktmerkmale](#).

Aktualisieren Sie die Produktmerkmale

Verwenden Sie die Registerkarte **Angebotsmerkmale**, um Aktualisierungen der Produktmerkmale vorzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem eine Angebotsposition erstellt wurde, kann es erforderlich sein, die Produktmerkmale zu ändern, da das Angebot mit einem Kunden verhandelt wird. Produktangebote mit anpassbaren Optionen können aktualisiert werden, wenn sich das Angebot ändert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. Wählen Sie die Position für die Produktmerkmalsänderung aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte „**Merkmale der Angebotsposition**“.
4. Wählen Sie das Angebotsmerkmal aus, das Sie aktualisieren möchten.
5. Nehmen Sie die Merkmaländerung vor, und wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie mehrere Angebotsüberarbeitungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie Angebotsversionen auf der Registerkarte Überarbeitungen](#).

Erstellen Sie Angebotsversionen auf der Registerkarte Überarbeitungen

Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um alle Versionen Ihres Angebots anzuzeigen und Versionen zu erstellen.

Vorbereitungen

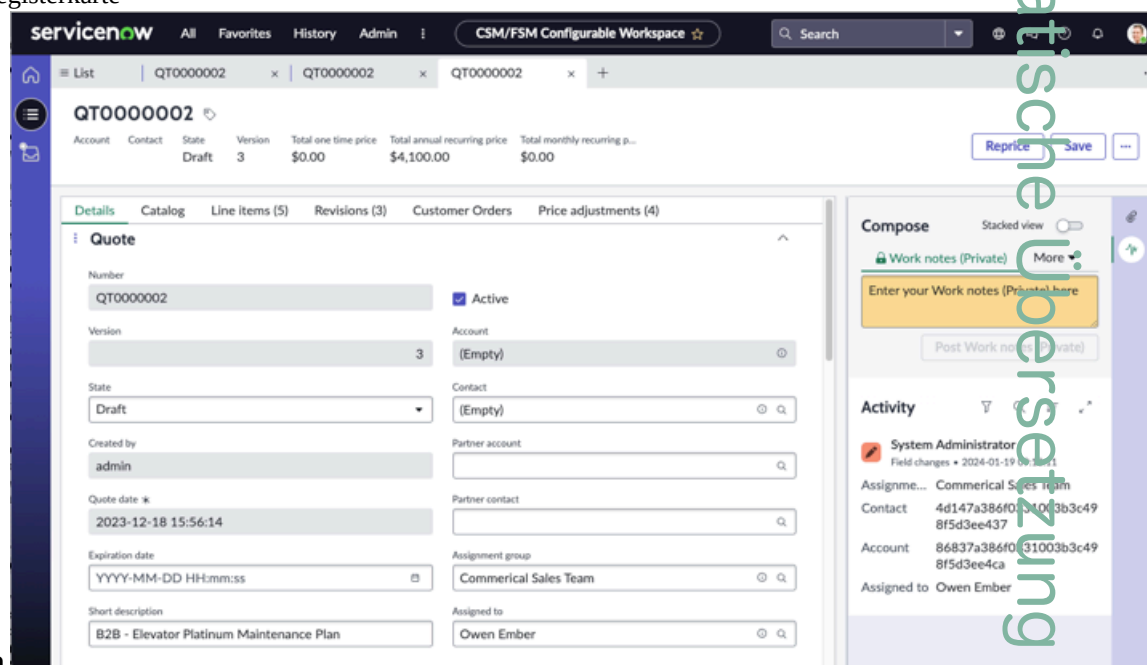
Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Überarbeitungen eines Angebots erstellen, indem Sie die Registerkarte Überarbeitungen verwenden. Alle Angebotsversionen werden aufgelistet. Das aktive Angebot zeigt ein Häkchen im Kontrollkästchen Aktiv.

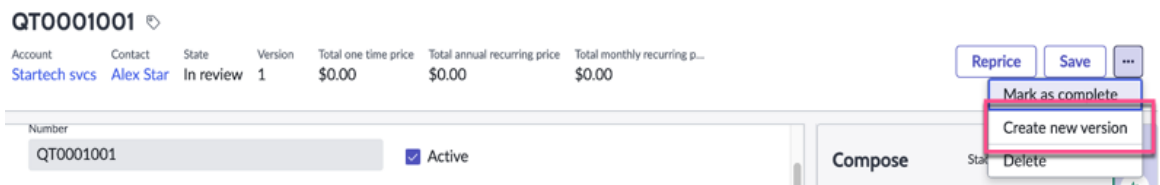
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte



Überarbeitungen.

4. Wählen Sie die Schaltfläche **Weitere Aktionen**  und dann **Neue Version**



erstellen aus.

Eine neue Version des Angebots wird erstellt. Wählen Sie das Zitat in der Nachricht aus, um die neue Version zu öffnen. Versionsnummern sind sequenziell. Das Kontrollkästchen Aktiv ist für das aktive Angebot aktiviert. Auf der Registerkarte Überarbeitungen finden Sie eine Liste aller aktuellen Versionen eines Angebots.

5. Kehren Sie zum Fenster „Angebotsliste“ zurück, und aktualisieren Sie die **Liste**, um die zuletzt erstellte Version anzuzeigen.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** als Erinnerung an das aktive Angebot.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um einen Auftrag aus dem Angebot zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter [Konvertieren Sie Angebote auf der Registerkarte „Kundenaufträge“ in Aufträge](#).

Konvertieren Sie Angebote auf der Registerkarte „Kundenaufträge“ in Aufträge

Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um ein Angebot in einen Kundenauftrag in Angebotsmanagement zu konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

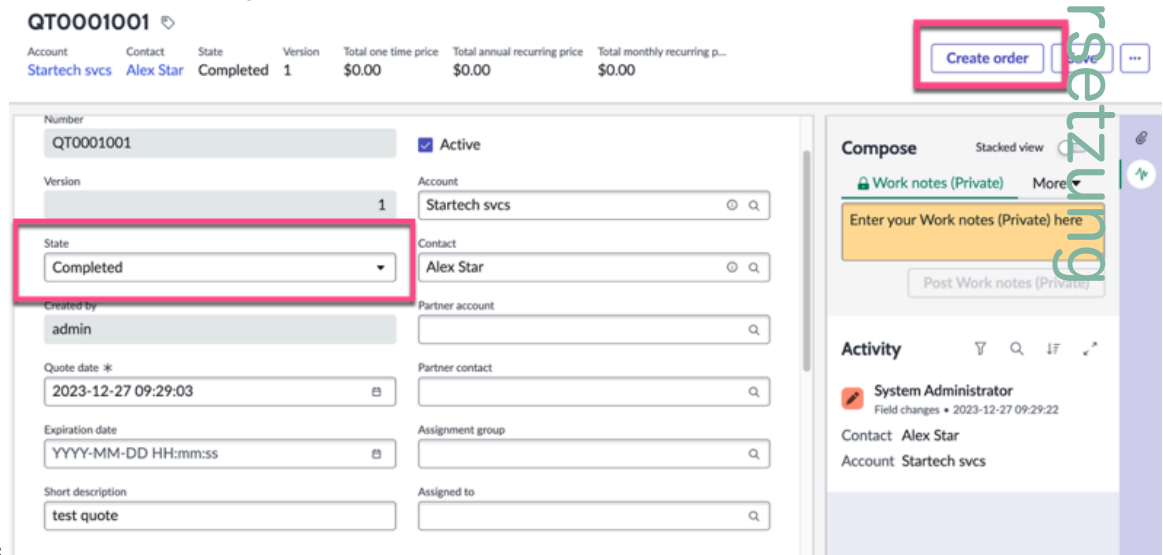
Das Angebot muss sich im Status „Aktiv“ befinden und der Angebotsstatus muss auf „Abgeschlossen“ festgelegt sein. Dann wird die Registerkarte Kundenaufträge aktiv.

Hinweis:

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht** , und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. **Wählen** Sie im Fenster „Angebotsliste“ das Angebot aus, das Sie in einen Kundenauftrag mit konvertieren möchten.
3. Ändern Sie den Angebotsstatus in **Abgeschlossen**, und wählen Sie



Speichern aus.

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Auftrag erstellen**.
Wenn die Bestellung erstellt wird, wird eine Nachricht mit der Nummer der Bestellung angezeigt.

5. Wählen Sie die Auftragsnummer in der Nachricht aus, um den Auftrag zu öffnen.

Das Fenster „**Bestellposition**“ wird geöffnet und zeigt die Auftragspositionen, Preisanpassungen und Auftragsaufgaben an. Weitere Informationen zur Verwendung des Fensters „**Bestellpositionen**“ finden Sie unter [Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren](#).

Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen über die Registerkarte Preisanpassungen an

Verwenden Sie die Registerkarte Preisanpassungen Angebotsmanagement, um manuelle Preisanpassungen anzuzeigen und zu aktualisieren, die an Bestellpositionen in Ihrem Angebot vorgenommen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsmitarbeiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Erstellen einer Preisanpassung finden Sie unter [Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu](#).

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht** , und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. Wählen Sie das gewünschte Angebot aus dem Fenster „**Angebotsliste**“ aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Preisanpassung**.
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 für die allgemeine Angebotspreisgestaltung angezeigt.

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. Navigieren Sie zu **Liste** Zeigen Sie  an, und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
 - Alle Angebote: Zeigt alle Angebote in der Instanz an.
 - Meine Angebote: Zeigt Ihre Angebote an.
 - Angebot meines Teams: Zeigt die Teamangebote an.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen am Angebot vor.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Angebote exportieren

Sie können ein Angebot als JSON-Datei in Angebotsmanagement exportieren und einem Kunden zur Verfügung stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:sales_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Angebot exportieren“ in Angebotsmanagement exportiert eine Liste aller Angebote. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Angebote zu exportieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht** , und wählen Sie **Alle Angebote** aus.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche Exportieren.
3. Wählen Sie den **Dateityp** aus:
 - Excel
 - CVS
 - JSON
 - PDF
4. Wählen Sie den **Bereitstellungstyp** aus:
 - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
 - Herunterladen – Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.

Die Liste der Angebote wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

verwenden Order Management

Sie können Kundenaufträge und Serviceaufträge in der Anwendung Order Management verwalten und ausführen.

Aktion tTypen für Aufträge

Die Anwendung Order Management unterstützt die folgenden Arten von Kunden- und Serviceaufträgen.

Bestellaktionstypen

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der nicht mit einem vorhandenen Auftrag desselben Kunden verknüpft ist.
Change-Kosten	Ändern Sie einen vorhandenen Auftrag, wodurch ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder ein zuvor bestellter oder erfüllter Service geändert wird.
Löschen	Löschen einer vorhandenen Kundenauftragsposition oder Produktbestellung.

[store-future: BEGIN review]Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von Aufträgen, die Sie in Now Plattformverwalten können, finden Sie unter:

- [Order Management-Datenmodell](#)
- [Aktionstypen für die Verwaltung von Kunden- und Serviceaufträgen](#)
- [Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren](#)

- Überprüfung von Kunden-(Produkt-)Bestellungen
- Überprüfen von Serviceaufträgen

[End]

Methoden zum Erfassen von Aufträgen

Sie können Kunden- (Produkt-) und Serviceaufträge aus den folgenden Quellen erfassen:

- Unsere Service Desk-Mitarbeiter können cKunden- und Serviceaufträge mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erfassen.
- Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, können Sie Aufträge von folgenden Stellen erfassen:
 - TAuftragsverwaltungssysteme von Drittanbietern über die APIs „Product Ordering Open“ (TMF622) oder „Service Order Open“ (TMF641).
 - Durch Service Bridge in San Diego und späteren Releases.

[store-future: BEGIN review]

Erstellen, Genehmigen und Erfüllen von Kundenaufträgen (Produktbestellungen).

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 korrekt sind und während des gesamten Erfüllungsprozesses effizient bearbeitet werden.

Direkte Eingabe von Kundenaufträgen

Service Desk-Mitarbeiter können Aufträge direkt über den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erfassen.

Auftragserfassung mit der Product Order Open API

Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, können Sie Kundenaufträge aus Kundenauftragsverwaltungssystemen von Drittanbietern mithilfe der Product Order Open-API verarbeiten. Die Product Order Open-API ist eine ServiceNow -Implementierung der Spezifikation TMF622: Product Ordering Management API. Weitere Informationen finden Sie unter [Product Order Open API](#).

Generierung von Kundenauftragsdatensätzen nach der Erfassung

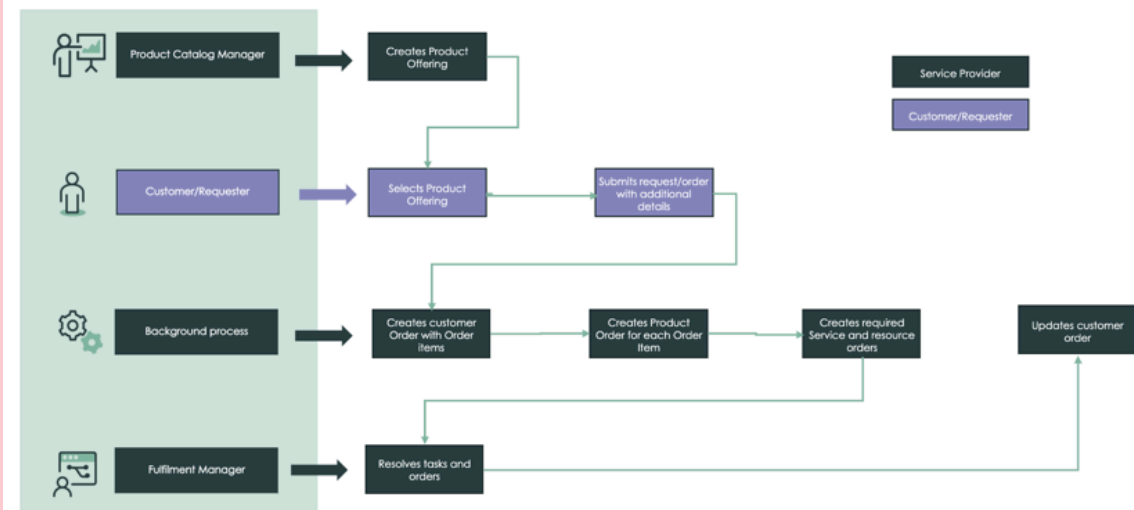
Wenn Sie einen Kundenauftrag erfassen oder direkt eingeben, wird in Now Plattform ein Kundenauftragsdatensatz generiert. Einem Kundenauftragsdatensatz sind eine oder mehrere Kundenauftragspositionen zugeordnet, die ein Produkt und die Aktion (Hinzufügen, Ändern, Trennen) beschreiben, um den erforderlichen Service für den Artikel auszuführen. Ein Kundenauftragsdatensatz enthält auch die folgenden Elemente.

- Die Details des Produkts, das hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
- Für Neues Produkt hinzufügen enthält die Auftragsposition die Details der Produktspezifikation mit den erforderlichen Merkmalen und Merkmalswerten.

- Für Kundenaufträge vom Typ Change und Trennung enthält die Auftragsposition die Details des Produktbestands, den Sie aktualisieren oder trennen.
- Die Auftragsposition kann einen Standort und zugehörige Informationen haben, z. B. Kundenkontaktdetails.

Das folgende Diagramm zeigt, was passiert, wenn ein Kundenauftrag erfasst und dann ausgeführt wird.

Verwaltung von Kunden- und Serviceaufträgen

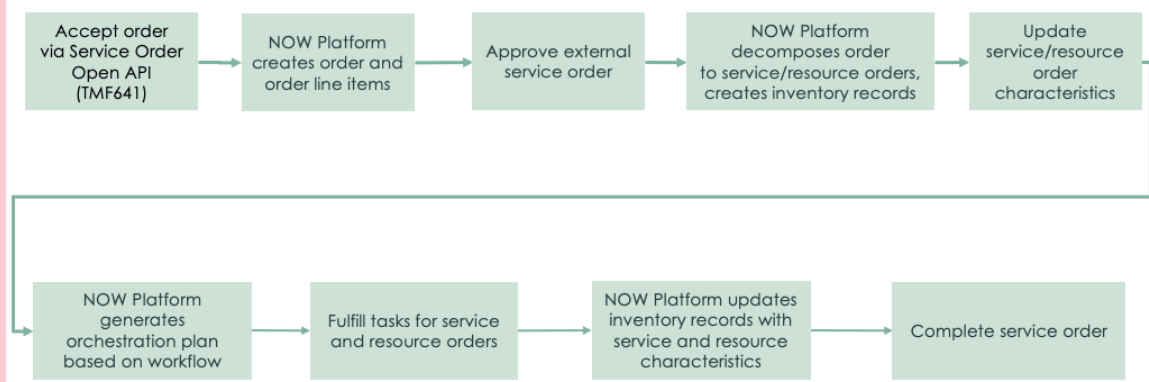


Überprüfung, Genehmigung und Aufschlüsselung von Kundenaufträgen

Nachdem Service Desk-Mitarbeiter einen Kundenauftrag erfasst oder eingegeben haben, wählt der Auftragserfüllungsmanager ihn in konfigurierbarem Arbeitsbereich für CSMAus, überprüft die folgenden Informationen und genehmigt die Erfüllung oder lehnt ihn ab:

- Kundenauftrag
- Auftragspositionselemente
- Bestellmerkmale

Beispiel für einen Kundenauftragserfüllungs-Workflow mit der API „Service Order Open“.



Wenn der Auftragserfüllungsmanager einen Kundenauftrag ablehnt, wird der folgende Prozess ausgeführt:

Automatische Übersetzung

- Der Status des Kundenauftrags wird in **„Abgelehnt“ verschoben**.
- Ein Kundenauftrag erfordert möglicherweise mehrere Änderungen, um ihn wieder in einen normalen Zustand zu versetzen. Der Auftragserfüllungsmanager nimmt die entsprechenden 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:

- Das **Feld** Status ändert sich in **In Bearbeitung**.
- Die Zerlegung des Kundenauftrags erfolgt. Sie basiert auf der Produktspezifikation, Servicespezifikation, Ressourcenspezifikation, Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln im Produktkatalog. Sie erstellt alle erforderlichen Domänenprodukt-, Service- und Ressourcenaufträge für jede genehmigte Kundenauftragsposition und löst dann den Auftragserfüllungs-Workflow für jeden Domänenauftrag aus.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu Rollen in der Kundenauftragsverwaltung und dem Genehmigungsprozess finden Sie unter:

- [Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zuweisen](#)
- [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#)
- [Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen genehmigen und ausführen](#)

Produktmodellgenerierung

Now 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 werden. Das Produktmodell wird generiert, wenn ein Auftrag den Erfüllungsprozess abgeschlossen hat.

Über übermittelte Kundenaufträge werden verarbeitet Service Bridge

Wenn die Bestellung direkt von einer Kundeninstanz über Service Bridge stammt, findet eine zusätzliche spezialisierte Verarbeitung statt:

1. Wenn ein Kunde ein Katalogelement aus dem Servicekatalog anfordert, geschieht Folgendes:
 - a. In der Instanz des Kunden werden eine Anforderung und ein Anforderungselement generiert.
 - b. Ein Kundenauftrag und Kundenauftragspositionen werden in der Anbieterinstanz generiert.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu Service Bridge, zur Verwendung von Servicekatalogen und zum Anfordern von Katalogelementen aus dem Servicekatalog finden Sie unter:

- [Service Exchange \(legacy\)](#) 
- [Service Catalog](#) 

2. Die Auftragsdaten werden auf den Instanzen des Kunden und des Anbieters synchronisiert, sodass Service Desk-Mitarbeiter, die beide Instanzen verwenden, den Fortschritt nachverfolgen können.
3. Wenn Ihr Auftragserfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigt, wird in Ihrer Instanz eine Meldung angezeigt, die besagt, dass die Instanz des Kunden entsprechend aktualisiert wurde.
4. Nach Abschluss des Kundenauftrags werden die Arbeitsnotizen in der Instanz des Unternehmenskunden aktualisiert.
 - Mit diesen Notizen kann Ihr Kunde den Status der Bestellung aus seinem eigenen Servicekatalog anzeigen.
 - Alle Statusaktualisierungen im Auftrag werden automatisch mit der Instanz des Unternehmenskunden synchronisiert.

Zugehörige Informationen

[Order Management](#)

[Order Management installieren und konfigurieren](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren

Mit der Auftragserfassung können Auftragsmitarbeiter Kunden- (Produkt-) Aufträge und Serviceaufträge direkt in Now Platformeingeben. Sie können auch Produkt- und Serviceaufträge für mehrere Standorte mit einem oder mehreren Produkten und Services im Namen Ihrer Kunden erstellen. Die Auftragserfassung wird im Release San Diego und späteren Releases unterstützt.

Hinweis:

Weitere Informationen zum Erstellen von Serviceaufträgen in der Auftragserfassung finden Sie unter [Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceänderungen oder Verbindungsabbrüche](#).

OAuftragserfassung für eine direkte Auftragseingabe

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Aufträge erfassen, indem sie Folgendes tun:

- Erstellen Sie manuelle Aufträge für Standardprodukte und -services mit Preisgestaltung.
- Erstellen Sie manuelle Produkt- und Serviceaufträge mit zusätzlichen Produkten und Services, die bei der Auftragserfüllung als Kundenbedarf identifiziert wurden.

Das Erstellen eines manuellen Produkt- oder Serviceauftrags umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt die Produktangebots- und Servicespezifikationen aus, konfiguriert sie und führt dann vor der Übermittlung Prüfungen durch.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter übermittelt den Auftrag.

Now Platform erstellt einen Produkt- oder Serviceauftragsdatensatz, um die Auftragserfüllung zu verwalten. Einem Produkt- oder Serviceauftrag sind eine oder mehrere Auftragspositionen zugeordnet, die das erworbene Produkt oder die erbrachten Services beschreiben.

3. Um einen Produkt- oder Serviceauftrag nach dem Absenden zu überprüfen oder zu ändern, verwenden Service Desk-Mitarbeiter dieselben Verfahren für alle anderen Aufträge, unabhängig von deren Herkunft. Weitere Informationen finden Sie unter:
 - [Überprüfung von Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen](#)
 - [Überprüfen von Serviceaufträgen an.](#)
4. Nachdem die Auftragserfüllungsmanager oder Servicemanager ihre Auftragsüberprüfung abgeschlossen haben, können sie den Auftrag zur Erfüllung durch Auftragserfüllungs- oder Servicemitarbeiter genehmigen (oder ablehnen). Weitere Informationen zum Überprüfen und Erfüllen von Kunden- oder Serviceaufträgen, unabhängig von ihrer Herkunft, finden Sie unter:
 - [Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen genehmigen und ausführen](#)
 - [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#)

Hinweis:

Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, können viele Kunden- (Produkt-) und Serviceaufträge, die Sie in Now Platform verarbeiten, automatisch aus den folgenden Quellen erfasst werden:

- Aus Auftragsverwaltungssystemen von Drittanbietern über die APIs „Product Ordering Open“ (TMF622) oder „Service Ordering Open“ (TMF641).
- Von den ServiceNow -Instanzen Ihrer Kunden über die Anwendung [Service Bridge in San Diego und späteren Releases.

Zugehörige Informationen

[Produktbestellung offene API](#) 

[API „Serviceauftrag öffnen“](#). 

[End]

[store-future: BEGIN review]

Neues Produkt bestellen

Verwenden Sie die Auftragserfassung, um eine Produktbestellung, auch als Kundenbestellung bezeichnet, für Ihre Kunden oder interne Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, bevor Sie die Auftragserfassung verwenden:

1. Weisen Sie Ihren Benutzern Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zu.
2. Definieren und veröffentlichen Sie Ihre Produktangebote und kundenorientierten Servicespezifikationen.
3. Konfigurieren Sie die Auftragserfüllung.

Weitere Informationen finden Sie unter [Order Management installieren und 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 „Bestellung erstellen“ die Bestellart **Produkt** aus und wählen Sie dann einen Kunden-Account 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 Bestellposition. Anschließend wenden Sie diese Produktkonfigurationen auf einen oder mehrere Standorte an und konfigurieren die bestellten Produktkonfigurationen nach Standort.
4. Im Formular „Bestellung überprüfen“ überprüfen und übermitteln Sie die Produktbestellung.
5. Ein Auftragserfüllungsmanager kann ihn jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen genehmigen und ausführen](#).

Wenn Sie eine Produktbestellung direkt eingeben, wird ein Kundenauftragsdatensatz in Now Platform erstellt, um die Kundenauftragserfüllung zu verwalten. Einem Produktauftrag sind eine oder mehrere Auftragspositionen zugeordnet. Die Bestellposition beschreibt ein Produkt und die Aktion (Hinzufügen), die für den Service erforderlich ist. Eine Auftragsposition besteht auch aus Folgendem:

- Die Details des Produkts, das hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
- Für Neues Produkt hinzufügen enthält die Auftragsposition die Details der Produktspezifikation mit den erforderlichen Merkmalen und Merkmalwerten.
- Die Auftragsposition kann einen Standort und zugehörige Informationen haben, z. B. die Kontaktdetails des Kunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Greifen Sie über die Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** auf Auftragserfassung zu.
3. Je nachdem, ob Sie einen Auftrag für einen vorhandenen Kunden-Account erstellen oder zuerst einen Kunden-Account erstellen, bevor Sie den Auftrag erstellen, können Sie eine der folgenden Aktionen auswählen.

- Wenn das Dialogfeld Auftragstyp auswählen angezeigt wird, wählen Sie **Neues Produkt** bestellen aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Bestelltyp wählen“

Choose an order type

Order a new product

Order a new service

Change a product

Change a service

Cancel a product

Disconnect a service

Cancel Create

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Kunden-Account und den Kontakt aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen einer Produktbestellung den Kunden-Account und die Kontaktinformationen für die Bestellung aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

- Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Produktbestellung – Bestellformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden-Accounts. Wählen Sie den Account aus, für den Sie eine Produktbestellung erstellen. Um die Kundenliste zu filtern und einen bestimmten Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kundennamens ein.
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.

- Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Now Platform erstellt einen Kundenauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter [Status von Kundenaufträgen](#).

[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 zum Erstellen einer Produktbestellung aus. 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

Prozedur

1. Wenn das Dialogfeld **Mindestens einen Standort auswählen in Produkte auswählen** angezeigt wird, wählen Sie den Zielstandort oder die Zielstandorte aus, an die Sie Produkte für diese Bestellung liefern.

Hinweis:

Alternativ können Sie im Bereich „Orte“ auf Standort **hinzufügen** klicken, um auf das Dialogfeld „Mindestens einen Standort auswählen“ zuzugreifen.

- a. Platzieren Sie den Cursor im Feld **Standorte**, klicken Sie in das Feld, und wählen Sie dann einen Standort aus. Die verfügbaren Adressauswahlmöglichkeiten stammen aus dem Kunden-Account, 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 Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus.
- c. Um einen ausgewählten Standort zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
- d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Die ausgewählten Zielstandorte für die Bestellung werden im Bereich **Standorte** angezeigt. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen weiteren Standort hinzuzufügen oder einen zuvor ausgewählten Standort zu löschen:

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“ optional den Vornamen, Nachnamen, die E-Mail-Adresse und die Mobiltelefonnummer der 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:
 - Wählen Sie im Feld **Angebote** die Produktangebote aus, die Sie am Standort bereitstellen.
 - Geben Sie im Feld **Menge** eine Bestellmenge für jedes der Produktangebote ein.

Wählen Sie Produkte – Produktangebote aus

Feld	Beschreibung
Angebote*	Veröffentlichtes Produktangebot, das der Kunde zur Lieferung an den ausgewählten Zielstandort bestellt. Beispiele hierfür sind Internetservice, All-in-One-Mobilfunkpläne, ein Premium SD-WAN-Angebot oder ein Premium Unlimited-Mobilfunkplan. Sie können mehrere Produkte auswählen, die für jeden ausgewählten Standort verkauft werden sollen: i. Wählen Sie ein Produktangebot aus der Liste der veröffentlichten Produktangebote aus. Um die Liste der Produktangebote zu filtern und ein Produktangebot zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Produktnamens ein. ii. Um ein anderes Produktangebot auszuwählen, positionieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl und wählen Sie dann ein anderes aus. iii. Um eine Auswahl zu entfernen, klicken Sie auf X.
Menge *	Menge des Produkts, das der Kunde am ausgewählten Standort bestellt. Die Standardmenge ist 1. i Hinweis: Um ein Produktangebot zu löschen, das Sie für den Bestellort ausgewählt haben, klicken Sie auf das Löschen-Symbol ().

- c.** Um ein weiteres Produktangebot für diesen Standort hinzuzufügen, klicken Sie auf **Produktangebote**hinzufügen und wiederholen den Vorgang für die Auswahl eines Angebots und die Eingabe einer Bestellmenge.

- 3.** Wenn Sie mit dem Hinzufügen der Produktangebote für alle Standorte fertig sind, klicken Sie auf **Elemente konfigurieren**.

Ergebnisse

Now Platform erstellt Bestellpositionen für jeden Standort gemäß der Menge und den definierten Spezifikationen der Produktangebote und ordnet sie der Produktbestellung zu.

Wenn ein Benutzer in Santa Clara zwei Premium-SD-WAN-Angebote auswählt, erstellt Now Platform sechs Auftragspositionen. Sie können dann die Merkmalswerte für jede Position unterschiedlich ändern. Zum Beispiel kann eine Auftragsposition über einen Basisrouter verfügen, während eine andere über einen erweiterten Router verfügt.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details der Bestellposition konfigurieren, die Bestellmerkmalwerte 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 Positionen des obersten Auftrags kopieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails für die Produktbestellung

Stellen Sie als Teil des nächsten Schritts im Prozess zum Erstellen einer Produktbestellung 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 Details der Bestellposition konfigurieren, die Bestellmerkmalwerte für das Produktangebot ändern und zugehörige Elemente 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 Positionen des obersten Auftrags kopieren.

Jedes Produktangebot verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Jedes Merkmal ist generisch, was bedeutet, dass es einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet ist. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine Merkmalsoption, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
- Für jedes bestellte Produkt können Sie die Auswahlmöglichkeiten für Merkmalsoptionen konfigurieren und aktualisieren, die ihm zugeordnet sind.
- Wenn Sie Merkmalsoptionen hinzufügen, wird die Preisgestaltung für die Auftragsposition schrittweise aktualisiert.

Beispiel: Ihr Kunde bestellt einen All-in-One-Mobilfunktarif und Sie möchten die Bestellmerkmale dafür aktualisieren, wenn Sie die Auftragsposition konfigurieren. Verwenden Sie dazu den Abschnitt „Merkmale“, um die bestellten 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 „Bestellpositionen (n)“ das zu konfigurierende Produktangebot aus.

Eine  **Missing Info** Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist und Sie weitere Details eingeben müssen.

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 Bestellposition eingeben müssen.

2. Klicken Sie auf **Details**, um die allgemeinen Details und die Preisdetails für die ausgewählte Auftragsposition zu überprüfen.

Neue Produktbestellung – Details – Auftragspositionselement

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde zur Erfüllung bestellt.
Standort	Lieferort für das Produktangebot, das der Kunde bestellt.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen .
Bestellmenge	Bestellte Menge für diese Bestellposition. Sie können diese Menge nach Bedarf ändern.

3. 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 Bestellpositionen wird gemäß dem Land angezeigt, das Sie bei der Konfiguration Ihres Kunden-Accounts festgelegt haben. Wenn sich die festgelegte Währung von der Systemgebietswährung unterscheidet, konvertiert Now Platform sie in die für Ihren Kunden spezifische Währung und zeigt die Preisdetails an.

Sie können die Beträge, die in den Feldern „Preisgestaltung“ angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie erhöhen oder verringern sich nur, wenn Sie nicht obligatorische Produktangebote hinzufügen oder entfernen, die Merkmalswerte oder die Bestellmengen für eine Position ändern.

Neue Produktbestellung – Details – Preisgestaltung

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren pro Einheit	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren pro Einheit für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den monatlich wiederkehrenden Gebühren pro Einheitspreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Einmalige Gebühren pro Einheit	Gesamtbetrag der einmaligen Gebühren pro Einheit für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige

Feld	Beschreibung
	Installationsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den einmaligen Gebühren pro Einheitspreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für die Auftragsposition, der berechnet wird, indem alle Merkmalsoptionspreise addiert und dann mit der Bestellmenge der Einzelposition multipliziert werden. Der Preis der Auftragsposition der obersten Ebene enthält die folgenden Informationen: ○ Monatliche wiederkehrende und nicht wiederkehrende Gebühren pro Einheit für das Produktangebot. ○ Preise, die im Produktkatalog für die Merkmalsoptionswerte definiert sind, die Sie für die Auftragsposition der obersten Ebene angegeben haben.

4. 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.

5. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Werte für die Auswahl von Merkmalsoptionen mit **(leeren)** Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben:
- Klicken Sie im Bereich „Merkmale“ auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (), das in den Detailspalten links neben der Spalte angezeigt wird, die Sie aktualisieren möchten.
 - Das Fenster „Bestellmerkmale“ wird mit den folgenden Informationen 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.

c. Klicken Sie nach dem Überprüfen und Aktualisieren der Merkmalsoptionen und -werte auf **Aktualisieren**.

6. Gehen Sie wie folgt vor, um die Merkmalswerte für ein gesamtes Produkt von einem Zielstandort an einen anderen oder von einem Produktangebot in ein anderes Produktangebot zu kopieren.

Angenommen, Sie haben ein Premium-SD-WAN-Angebot für den Standort des Kunden in Santa Clara verkauft und möchten es auch für den Standort des Kunden in San Francisco verkaufen.

- a. Wählen Sie im Abschnitt „Bestellpositionen (n)“ das Produktangebot aus, das Sie klonen möchten. In diesem Beispiel ist dies das Produktangebot für den Standort Santa Clara, aus dem Sie kopieren.
- b. Klicken Sie auf **Details**, um zum Bereich „Details – Bestellposition“ zurückzukehren.
- c. Klicken Sie im Feld **Produktangebot** auf das Symbol zum Kopieren der Auftragspositionskonfiguration ().
- d. Ein Fenster Speicherorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen mit den folgenden Informationen wird angezeigt:

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Speicherorts, den Sie zum Kopieren einer Produktkonfiguration ausgewählt haben.
Produktangebot *	Name des Produktangebots, aus dem Sie eine Produktkonfiguration kopiert haben.
An Speicherorte kopieren *	Namen der Standorte, an die Sie die Produktkonfiguration kopieren möchten. i. Klicken Sie auf das Feld Standorte, und wählen Sie dann einen Standort aus. ii. Um einen anderen Standort auszuwählen, positionieren Sie den

Feld	Beschreibung
	Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.

- e. Klicken Sie nach Auswahl der Speicherorte für „Kopieren an“ auf **Kopieren**. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist:

✓ You have successfully copied configurations



Dieser Prozess kopiert die Produkthierarchie für das ausgewählte Produktangebot vom ausgewählten Speicherort an den angegebenen Kopierstandort. 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.

- Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.
- Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Bestellposition abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
- Wenn Sie auf die Schaltfläche **Überprüfen** klicken, werden die zugehörigen Elemente des Kundenauftrags validiert, und Sie gelangen zur Auftragsübermittlungsseite.

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Now Platform zeigt die folgende Meldung an: Angegebene zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erfordern und Sie mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren können.
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Now Platform zeigt eine der folgenden Meldungen an: - Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens eine zugehörige Bestands-/Auftragsposition ist nicht kompatibel. Geben Sie die korrekten abhängigen Bestandsdetails 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 Zerlegung erfordern.

Option	Bezeichnung
	Sie können die erforderlichen Informationen angeben, um mit dem nächsten Prozess der Auftragserfüllung fortzufahren.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	
Überprüfen und übermitteln Sie die Produktbestellung Überprüfen Sie alle Bestellpositionen als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen einer Produktbestellung. 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 zu Auftragsprüfungs- und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Überprüfung von Kunden-(Produkt-)Bestellungen .	
Prozedur 1. Überprüfen Sie im Formular „Neue Produktbestellung“ die allgemeinen und Preisdetails für die Bestellpositionen.	
Formular „Neue Produktbestellung“.	
Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
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 .
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gesamtbetrag der einmaligen Gebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Bestellposition.

i 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 die Produktbestellung](#).

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Auftragsposition zu aktualisieren:

- a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau () links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Auf der rechten Seite wird ein Bereich mit den **Bereichen Detail** und **Aktivität** geöffnet.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Formular „Bestellpositionen“ \(Kundenaufträge\)](#).

- b. **Füllen** Sie im Detailbereich die Auftragspositionsinformationen nach Bedarf aus. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Details der Auftragsposition zu aktualisieren.
- c. Geben Sie im **Aktivitätsbereich** einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Auftragsposition ein:
 - Text, den Sie in den **Kommentarblock** eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
 - Text, den Sie in den Block „ **Arbeitsnotizen (privat)** “ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
- d. Wenn Sie mit der Eingabe von Kommentaren oder privaten Arbeitsnotizen fertig sind, klicken Sie auf **Kommentareveröffentlichen**.

3. Um die Genehmigung zur Erfüllung zu übermitteln, klicken Sie auf **Bestellungübermitteln**.

4. Wenn die Bestätigungsmeldung „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Wenn Sie die Produktbestellung offiziell übermitteln, ändert sich ihr Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungsmanager kann ihn jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen genehmigen und ausführen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ändern Sie einen Bestandsdatensatz für eine Produktbestellung

Erfahren Sie als Anbieter, wie Sie einen Bestandsdatensatz für Produktbestellungen, auch als Kundenaufträge bezeichnet, in Now Platform für Ihre Kunden ändern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

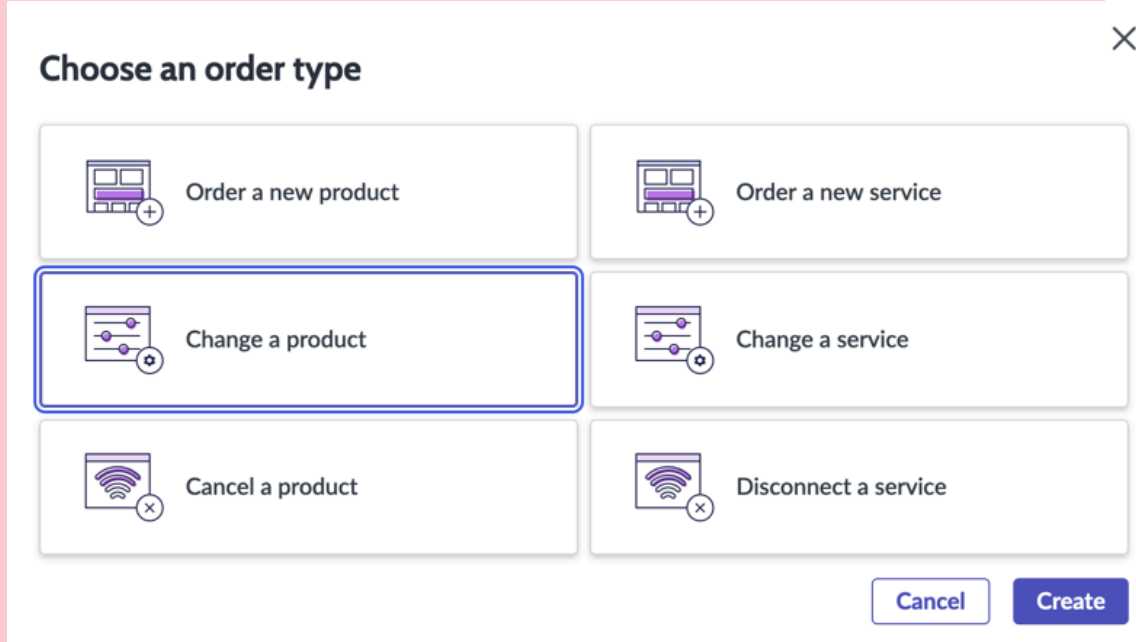
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen Produktbestellungs-Bestandsdatensatz für einen vorhandenen Kunden-Account zu ändern:

- a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Listen im Arbeitsbereich** () auf **Kundenaufträge**.
 - b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
 - c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld Auftragstyp auswählen angezeigt wird, wählen Sie **Produkt ändern** aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp wählen“.



Choose an order type

 Order a new product	 Order a new service
 Change a product	 Change a service
 Cancel a product	 Disconnect a service

Cancel Create

[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 Bestandsdatensatzes für eine 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.

Produkt ändern – Formular „Bestellung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden-Accounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kundennamens ein.

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 als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Produktauftrags-Bestandsdatensatzes die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand 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, zeigt Now Platform eine Liste der aktiven Produktbestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihren Kunden-Account. Sie können die Produktbestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Symbol zum Erweitern (Symbol „) klicken. 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 ändern möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an](#).

Hinweis:

Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Produktbestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Produktbestand aus und klicken dann auf **Auswählen**.

Um alle Produktbestände auszuwählen, die auf jeder Seite verfügbar sind, klicken Sie auf **Alle** auswählen und dann auf **Auswählen**.

Um die gesamte Liste der Produktbestände auszuwählen, klicken **Sie** auf allen Seiten in der Inhaltsstruktur auf **Alle auswählen**.

Hinweis:

Informationen zur Auswahl von Produktbeständen mithilfe eines Filters finden Sie unter [Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an](#).

2. Klicken Sie im Bereich Select all (Alle auswählen) auf die Produktbestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf **Auswählen**.

Wenn Sie die Auswahl aus Produktbeständen entfernen möchten, platzieren Sie den Mauszeiger an einer beliebigen Stelle im Change-Auftrag, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

Wenn Sie die Auswahl aus allen Produktbeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen** und klicken Sie auf **Ja**.

- Überprüfen Sie im Bereich „Produktbestandsinformationen“ die Bestelldetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails, ändern Sie die Auftragsmerkmalwerte für die Produktspezifikationen, und fügen Sie die optionalen Produktspezifikationen hinzu, oder entfernen Sie sie. Sie können eine optionale Konfigurationskopierfunktion verwenden, um die Merkmalswerte für ein Produktangebot an verschiedene Standorte oder innerhalb desselben Standorts für die verschiedenen Positionen des obersten Auftrags zu kopieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an

[store-future: BEGIN review] Durchsuchen und zeigen Sie die Produktbestandsdatensätze Ihres Kunden schneller an, indem Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Produktauftragsbestandsdatensatzes einen Filter verwenden.[End]

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_manager

Prozedur

- Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den 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.
- Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen Ort aus.
- Um einen Standort zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
- Klicken Sie auf das Feld **Produktangebot**, und wählen Sie dann ein Produktangebot aus.
Die Produktangebote und die zugehörigen Informationen werden aus den aktiven Bestandsdatensätzen des Kunden angezeigt.
- Klicken Sie auf das Feld **Produktspezifikation**, 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. Um dem Filter Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Merkmale** hinzufügen und führen die folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie dann ein Merkmal aus.
Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.
 - Klicken Sie auf das Feld **Werte**, und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den ausgewählten Produktspezifikationen.
 - Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
 - Um einen Wert zu entfernen, klicken Sie auf **X**.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen:

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Der gefilterte Produktbestand wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Details der Auftragsposition

Überprüfen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Bestandsdatensatzes einer Produktbestellung, ob alle Details der Auftragsposition 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

Wenn Sie einen Bestandsdatensatz für eine Produktbestellung ändern, erstellt Now Platform die Bestellpositionen gemäß den von Ihnen definierten Spezifikationen. Wenn Ihr ausgewählter Produktbestand übergeordnete oder übergeordnete Produktbestände aufweist, werden die Auftragspositionen auch für die übergeordneten oder übergeordneten Produktbestände erstellt. Wenn es sich bei den ausgewählten Beständen um übergeordnete Artikel der obersten Ordnung handelt, werden die Auftragspositionen nur für die übergeordneten Artikel erstellt, nicht für die untergeordneten Auftragsartikel.

Angenommen, Ihr Kunde möchte die Reihenfolge für das SD-WAN-Edge-Gerät ändern. Nachdem Sie den Produktbestand für diesen Artikel ausgewählt haben, erstellt Now Platform zwei Auftragspositionen für diesen Change, eine für das SD-WAN-Edge-Gerät und eine weitere für das übergeordnete Gerät, das SD-WAN-Servicepaket. Wenn Sie den SD-WAN-Servicepaketbestand auswählen, der die übergeordnete Auftragsposition ist, wird nur eine Auftragsposition erstellt.

Sie können die Details für die Auftragsposition konfigurieren, die Auftragsmerkmalwerte 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 Positionen der obersten Bestellung kopieren.

Jedes Produktangebot verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Jedes Merkmal ist generisch, was bedeutet, dass es einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet ist. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine Merkmalsoption, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
- Für jedes bestellte Produkt können Sie die Auswahlmöglichkeiten für Merkmalsoptionen konfigurieren und aktualisieren, die ihm zugeordnet sind.
- Wenn Sie Merkmalsoptionen hinzufügen, wird die Preisgestaltung für die Auftragsposition schrittweise aktualisiert.

Beispiel: Ihr Kunde fordert eine Änderung der Bestellung für den All-in-One-Plan für Mobilgeräte an, und Sie möchten die Bestellmerkmale dafür aktualisieren, wenn Sie die Bestellposition konfigurieren. Verwenden Sie den Abschnitt „Merkmale“, um die Change-Auftragsoptionen 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](#)an.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt „Bestellpositionen (n)“ das Produktangebot aus, das Sie konfigurieren möchten.

Eine  **Missing Info** Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist, und erfordert die Eingabe weiterer Details.

Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Ein häufiger Fehler ist das Ausfüllen fehlender Informationen, z. B. Versandadresse oder Bestellmerkmale, für die Bestellposition.

2. Klicken Sie auf **Details**, um die allgemeinen Details und die Preisdetails für die ausgewählte Auftragsposition zu überprüfen.

In der folgenden Tabelle werden die Felder auf dieser Registerkarte beschrieben.

Produkt-Change – Details – Registerkarte „Bestellposition“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
Standort	Standort des Produktbestellbestands, den der Kunde ändert.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde ändert.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen .

3. Überprüfen Sie die Preisdetails für die Auftragsposition.

i Hinweis:

Die Standardwährung für die Bestellmerkmale in Ihren Produktangeboten basiert auf dem Systemgebietsschema [glide.system.locale]. Die Währung für die Preisgestaltung der Auftragspositionen wird für das Land angezeigt, das Sie bei der Konfiguration Ihres Kunden-Accounts festgelegt haben. Wenn Sie eine andere Währung als die Systemgebietsschemawährung festlegen, konvertiert Now Platform diese in die für Ihren Kunden spezifische Währung und zeigt die Preisdetails an.

Sie können die Beträge, die in den Feldern „Preisgestaltung“ angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Die Beträge werden nur erhöht oder verringert, wenn Sie nicht obligatorische Produktangebote hinzufügen oder entfernen oder die Merkmalswerte oder Bestellmengen für eine Position ändern.

Produktänderung – Details – Registerkarte „Preisgestaltung“.

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren pro Einheit	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren pro Einheit für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den monatlich wiederkehrenden Gebühren pro Einheitspreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Einmalige Gebühren pro Einheit	Gesamtbetrag der einmaligen Gebühren pro Einheit für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den einmaligen Gebühren pro Einheitspreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für die Auftragsposition, der berechnet wird, indem alle Merkmalsoptionspreise addiert und dann mit der Bestellmenge der Einzelposition multipliziert werden. Der Preis der Auftragsposition der obersten Ebene enthält die folgenden Informationen: ○ Monatliche wiederkehrende und nicht wiederkehrende Gebühren pro Einheit für das Produktangebot. ○ Preise, die im Produktkatalog für die Merkmalsoptionswerte definiert sind, die Sie für die Auftragsposition der obersten Ebene angegeben haben.

4. Um die Merkmalsoptionen und -werte für die Auftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Merkmale**.

Registerkarte „Produktwechsel – 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.

5. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Werte für die Merkmalsoptionsauswahl mit (leeren) Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben:
- Klicken Sie im Bereich „Merkmale“ auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ), das in der Spalte Details angezeigt wird.
 - Wenn das Fenster „Bestellmerkmale“ angezeigt wird, füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Produktwechsel – Merkmale“

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.

- Nachdem Sie die Merkmalsoptionen und -werte überprüft und aktualisiert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Gehen Sie wie folgt vor, um die Merkmalswerte für ein gesamtes Produkt von einem Zielstandort an einen anderen oder von einem Produktangebot in ein anderes Produktangebot zu kopieren:
- Wählen Sie im Abschnitt „Bestellpositionen (n)“ das Produktangebot aus, das Sie klonen möchten.
 - Klicken Sie auf **Details**, um zum Bereich Details – Bestellposition zurückzukehren.
 - Klicken Sie im Feld **Produktangebot** auf das Symbol zum Kopieren der Auftragspositionskonfiguration (Symbol „ □ “).

- d. Wenn das Fenster Speicherorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen angezeigt wird, füllen Sie die folgenden Felder aus:

Speicherorte auswählen, um dieses Konfigurationsfenster zu kopieren

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Speicherorts, den Sie zum Kopieren einer Produktkonfiguration ausgewählt haben.
Produktangebot *	Name des Produktangebots, aus dem Sie eine Produktkonfiguration kopiert haben.
An Speicherorte kopieren *	Namen der Standorte, an die Sie die Produktkonfiguration kopieren möchten. i. Klicken Sie auf das Feld Standorte, und wählen Sie dann einen Standort aus. ii. Um einen anderen Standort auszuwählen, positionieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.

- e. Klicken Sie auf **Kopieren**. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist:

✓ You have successfully copied configurations



Dieser Prozess kopiert die Produkthierarchie für das Produktangebot von seinem Speicherort an den angegebenen „Kopieren an“-Speicherort. Wenn am Zielstandort dieselben Angebotspositionen vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -werte kopiert.

7. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.
8. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Bestellpositionen abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Change-Auftrag für den Produktbestand

Überprüfen Sie alle Bestellpositionen als letzten Schritt im Prozess zum Ändern eines Bestandsdatensatzes für eine Produktbestellung. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie den Change zur Genehmigung einreichen.

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 zu Auftragsprüfungs- und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter [Überprüfung von Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen](#).

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Produktänderung“ die allgemeinen und Preisdetails für die Auftragspositionen. [store-future: BEGIN review]

Formular „Produktänderung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde ändert.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen .
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gesamtbetrag der einmaligen Gebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Bestellposition.

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 die Produktbestellung](#).

[End]

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Auftragsposition zu aktualisieren:

- a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau () neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Die Registerkarten **Detail** und **Aktivität** werden geöffnet.

Hinweis:

Weitere Informationen zu diesen Registerkarten finden Sie unter [Formular „Bestellpositionen“ \(Kundenaufträge\)](#).

- b. Geben Sie auf der Registerkarte **Detail** die Informationen zur Auftragsposition ein, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.
 - c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Auftragsposition ein:
 - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
 - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen (privat)“ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
 - d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
- 3.** Klicken Sie **auf Bestellung absenden**.
- 4.** Wenn die Bestätigungsmeldung „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Wenn Sie die Produktbestellung offiziell übermitteln, ändert sich ihr Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungsmanager kann ihn überprüfen und zur Change-Erfüllung genehmigen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Stornieren Sie einen Bestandsdatensatz für eine Produktbestellung

Als Anbieter können Sie einen Produktbestandsdatensatz in Now Platform für Ihre Kunden stornieren. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise Ihren aktuellen, veralteten Router 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. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Gehen Sie wie folgt vor, um einen Bestandsdatensatz einer Produktbestellung für einen vorhandenen Kunden-Account zu stornieren:
 - a. Klicken Sie auf der Registerkarte „Listen im **konfigurierbaren CSM-/FSM-Arbeitsbereich**“ () auf **Kundenaufträge**.
 - b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
 - c. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Wenn das Dialogfeld Auftragstyp wählen angezeigt wird, wählen Sie **Produkt stornieren** und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp wählen“.

Choose an order type

 Order a new product	 Order a new service
 Change a product	 Change a service
 Cancel a product	 Disconnect a service

Cancel Create

[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 Stornieren 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

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Ein Produkt stornieren – Bestellformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden-Accounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kundennamens 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**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Stornieren eines Produktbestandsdatensatzes die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand 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, zeigt Now Platform eine Liste der aktiven Produktbestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihren Kunden-Account. Sie können die Produktbestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Symbol zum Erweitern (Symbol „) klicken. 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 [Durchsuchen und zeigen Sie einen Produktbestand mithilfe eines Filters an](#).

Hinweis:

Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Produktbestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus und klicken dann auf **Auswählen**.

Um alle Produktbestände auszuwählen, die auf jeder Seite verfügbar sind, klicken Sie auf **Alle** auswählen und dann auf **Auswählen**.

Um die gesamte Liste der Produktbestände auszuwählen, klicken **Sie** auf allen Seiten in der Inhaltsstruktur auf **Alle** auswählen.

Hinweis:

Informationen zum Auswählen der Produktbestände mithilfe eines Filters finden Sie unter [Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an](#).

2. Klicken Sie im Bereich Select all (Alle auswählen) auf die Produktbestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf **Auswählen**.

Wenn Sie die Auswahl aus Produktbeständen entfernen möchten, platzieren Sie den Mauszeiger an einer beliebigen Stelle im Change-Auftrag, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

Wenn Sie die Auswahl aus allen Produktbeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen** und klicken Sie auf **Ja**.

3. Überprüfen Sie im Bereich „Produktbestandsinformationen“ die Bestelldetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Durchsuchen und zeigen Sie einen Produktbestand mithilfe eines Filters an

Durchsuchen und zeigen Sie die Produktbestandsdatensätze Ihres Kunden an, indem Sie den Filter als nächsten Stopp im Prozess zum Stornieren eines Produktbestandsdatensatzes verwenden.

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 das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und einen Standort zu suchen, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Standort auszuwählen, positionieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.
3. Um einen Standort zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
4. Klicken Sie auf das Feld **Produktangebot**, 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 das Feld **Produktspezifikation**, 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. Um dem Filter Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Merkmale** hinzufügen und führen die folgenden Aktionen aus:
 - a. Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie dann ein Merkmal aus.
Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.
 - b. Klicken Sie auf das Feld **Werte**, und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.
 - Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
 - Um einen Wert zu entfernen, klicken Sie auf **X**.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen:

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Der gefilterte Produktbestand wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Bestellpositionen, und übermitteln Sie den Stornierungsauftrag für den Produktbestand

Überprüfen Sie alle Bestellpositionen 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, erstellt Now Platform die Auftragspositionen gemäß den von Ihnen definierten Spezifikationen. Wenn es sich bei den ausgewählten Beständen um übergeordnete Artikel der obersten Bestellung handelt, werden die Bestellpositionen sowohl für die übergeordneten als auch die untergeordneten Bestellpositionen erstellt, um einen Bestandsdatensatz für eine Produktbestellung zu stornieren. Wenn es sich bei den ausgewählten Beständen um untergeordnete Bestellpositionen handelt, werden die Bestellpositionen nur für die untergeordneten Positionen erstellt.

Beispiel: Ihr Kunde fordert, die Bestellung für das SD-WAN-Servicepaket zu stornieren. Nachdem Sie den Produktbestand ausgewählt haben, erstellt Now Platform vier Auftragspositionen für diesen Change-Auftrag, eine für das SD-WAN-Servicepaket und eine für jede der drei untergeordneten Auftragspositionen, 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 zu Auftragsprüfungs- und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter [Überprüfung von Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen](#).

** Hinweis:**

Für Kundenaufträge vom Typ „Change“ und „Disconnect“ wird die folgende Meldung angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Änderungs- oder Trennungsaktion.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Produktstornierung“ die allgemeinen und Preisdetails für die Bestellpositionen.

Formular „Produktstornierung“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
Produktangebot	Produktangebot, dessen Stornierung der Kunde anfordert.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen .
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gesamtbetrag der einmaligen Gebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.

Feld	Beschreibung
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Bestellposition.

i 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 die Produktbestellung](#).

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Auftragsposition zu aktualisieren:

- a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau () links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Die Registerkarten **Detail** und **Aktivität** werden geöffnet.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu diesen Registerkarten finden Sie unter [Formular „Bestellpositionen“ \(Kundenaufträge\)](#).

- b. Füllen Sie auf der Registerkarte **Detail** die Informationen zur Bestellposition nach Bedarf aus. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Details der Auftragsposition zu aktualisieren.
- c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Auftragsposition ein:
- Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
 - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen (privat)“ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
- d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.

3. Klicken Sie auf **Bestellung absenden**.

4. Wenn die Bestätigungsmeldung „Übermittlung erfolgreich“ angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Wenn Sie die Produktbestellung offiziell übermitteln, ändert sich ihr Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungsmanager kann ihn jetzt überprüfen und die Stornierung genehmigen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfung von Kunden-(Produkt-)Bestellungen

Erfahren Sie, wie Ihr Auftragserfüllungsmanager Kundenaufträge auf Erfüllung überprüfen kann, um sicherzustellen, dass Ihre Kundenaufträge korrekt ausgeführt werden.

Prüfungs- und Genehmigungsaufgaben für Kundenaufträge

Nachdem Sie einen Kundenauftrag erfasst haben, überprüft der Auftragserfüllungsmanager den Auftrag, die Position, die Produktspezifikation und die Merkmalsdaten und entscheidet dann, ob der Auftrag genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn sie genehmigt wird, initiiert und löst der Auftragszerlegungsprozess 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. Nachdem Now Platform einen Serviceauftrag erfasst hat, wählt der Serviceauftragsmanager den Auftrag, die Einzelposten und die Merkmalsdaten aus, überprüft sie und genehmigt ihn oder lehnt ihn ab. Erfahren Sie, wie dieser Prozess den Auftragserfüllungs-Flow auslöst und die erforderlichen Aufgaben zur Erfüllung des Serviceauftrags erstellt.

Prüfungs- und Genehmigungsaufgaben für Kundenaufträge

Aufgabe	Beschreibung
1. Wählen Sie einen Kundenauftrag aus.	Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und wählen Sie die Reihenfolge aus.
2. Überprüfen Sie die Kundenauftragspositionen.	Validiert, dass 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 Auswahl der Bestellmerkmale für die Kundenauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass die Auswahl der Merkmale des Kunden korrekt ist.
6. Nachdem Sie sich davon überzeugt haben, dass alle Bestelldetails korrekt sind, genehmigen Sie die Kundenbestellung 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 ausgeführt wird.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, und überprüfen Sie die Details zu Account, Kontakt, Preisgestaltung und Datum, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und vollständig ist. Bei Bedarf können Sie einen Kundenauftrag überarbeiten oder seine Stornierung anfordern.

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 **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

i Hinweis:

Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren](#).

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Customer Order Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich von Customer Order Management nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Symbol „Listen im konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (Symbol „“) auf **Kundenaufträge**.
 - b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
 - Um nur offene, nicht ausgeführte 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 von Customer Order Management 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 zu stornieren.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu Reihenfolgeänderungen während der Ausführung finden Sie unter [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#).

5. Nehmen Sie im Kundenauftrag die erforderlichen Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validiert die zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags auf Kompatibilität

Validieren Sie die zugehörigen Bestellpositionen Ihres Kundenauftrags, einschließlich der horizontalen Spezifikationsbeziehungen, um sicherzustellen, dass die auftragsbezogenen Informationen korrekt generiert werden, um Ihren Kundenauftrag zu erfüllen.

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 Artikel validieren, bevor Sie den Auftrag genehmigen. Für diese Validierung überprüfen Sie die Spezifikationsbeziehungen der Auftragspositionen und die Auftragseingabedaten Ihres Kunden, wenn Sie den Auftrag erstellen.

Validierungen erfolgen auf zwei Ebenen:

1. Validierungen vor der Auftragsgenehmigung. Wenn diese Validierungen fehlschlagen, wird der Auftragszerlegungsprozess nicht beendet. Die folgenden Validierungen finden statt:
 - Quellspezifikation und Konfiguration der Quellspezifikation
 - Kompatibilitätsvalidierung
 - Validierung der kompatiblen Menge
2. Validierung zum Zeitpunkt, zu dem ein Domänenauftrag geschlossen wird. Wenn diese Validierung fehlschlägt, wird der Auftragserfüllungsprozess beendet. Die folgenden Validierungen finden statt:
 - Quellspezifikation und Konfiguration der Quellspezifikation
 - Kompatibilitätsvalidierung
 - Validierung der kompatiblen Menge
 - Kompatible Konfiguration

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

** Hinweis:**

Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereichserfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem !\[\]\(b4eeff342f60cc7bcd67d869b4fedca2_img.jpg\) Arbeitsbereich migrieren](#).

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Customer Order Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich von Customer Order Management nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Symbol „ im konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (Symbol „Listen“) auf **Kundenaufträge**.
- b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
- Um nur offene, nicht ausgeführte 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 ( „Neu laden“).
- Um die vorhandenen Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ().

2. Um die zugehörigen Elemente des Kundenauftrags zu validieren, klicken Sie im Formular „Kundenauftrag“ auf **Zugehörige Elemente validieren**.

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Now Platform zeigt die folgende Meldung an: Angegebene zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erfordern und Sie mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren können.
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Now Platform zeigt eine Meldung an, die bestätigt, ob die Bestellinformationen zusätzliche Details für ihre Zerlegung erfordern. Sie können die erforderlichen Informationen angeben, um mit dem nächsten Prozess der Auftragserfüllung fortzufahren.

Hinweis:

Für Kundenaufträge vom Typ „Change“ und „Disconnect“ wird die folgende Meldung zur Validierung der zugehörigen Artikel des Kundenauftrags angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Änderungs- oder Trennungsaktion.

3. Klicken Sie auf **Genehmigen**.

Hinweis:

Nach der Genehmigung für den Change- und Trennungstyp von Auftragsanforderungen mit horizontalen Beziehungen analysiert das ServiceNow®-System die Auswirkungen auf die Produktbestandsbeziehungen und zeigt eine Nachricht an, wenn die vorhandenen Beziehungen aufgrund der Auswirkungen der vom Kunden angeforderten Änderung ungültig werden.

Nächste Maßnahme

Überprüfen und aktualisieren Sie die zugehörigen Artikel für Auftragspositionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen und aktualisieren Sie die auftragspositionsbezogenen Elemente für eine Kundenauftragsposition](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

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 und Kontakte des Serviceauftrags-Einzelpostens.

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 „Kundenauftrags-Einzelposten“ und „Kundenauftragsmerkmal“ zusammen verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie eine vorhandene Kundenauftragsposition an.
- Sie können ein neues Merkmal einer Auftragsposition anzeigen, hinzufügen, ändern oder löschen. 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**.

Hinweis:

Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem](#)  Arbeitsbereich migrieren.

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Customer Order Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich von Customer Order Management nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Symbol „Listen im konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (Symbol „“) auf **Kundenaufträge**.
 - b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
 - Um nur offene, nicht ausgeführte 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 Customer Order Management den Kundenauftrag aus, und klicken Sie dann auf die entsprechende Kachel.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Customer Order Management Workspace-Felder in [Customer Order Management Workspace und Kundenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Nachdem Sie den Kundenauftrag im Formular „Kundenauftrag“ ausgewählt und geöffnet haben, klicken Sie auf Bestellpositionen **(n)**, um die Details der Kundenposition anzuzeigen.
(n) stellt die Gesamtzahl der Einzelposten für den Kundenauftrag dar. Das Formular „Bestellpositionen“ wird angezeigt.
4. Wählen Sie eine vorhandene Kundenauftragsposition aus, um sie zu überprüfen, 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.

Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie im Formular „Bestellpositionen“ – Felder der [Einzelpostendetails im Formular „Bestellpositionen“ \(Kundenaufträge\) in Order Management for Telecommunications and Media](#).
6. Überprüfen Sie die Preisdetails für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie im Abschnitt „Auftragspositionen“ im [Formular „Bestellpositionen“ \(Kundenaufträge\) in Order Management for Telecommunications and Media](#).
7. Überprüfen Sie die verbleibenden Details für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie im Abschnitt „Bestellpositionen“ im [Formular „Bestellpositionen“ \(Kundenaufträge\) in Order Management for Telecommunications and Media](#).
8. Informationen zum Überprüfen der Details von mit Auftragspositionen verbundenen Elementen 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 Bestandsdetails des externen Produkts für einen Kundenauftrag](#).
10. Um alle 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 Auftragsmerkmalwerte und die Auftragsaufgaben.

Hinweis:

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)**, wobei n die Anzahl der Ausfälle ist, die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden oder Serviceauftrag im Formular „Kundenauftrag“ anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter [Auftragsausfälle verwalten](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

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 nach Bedarf auch 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 **Auftragspositionselement Kontakte**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontakte für Auftragspositionselement“.

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kundenkontakts.
Nachname	Nachname des Kundenkontakts.
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer des Kundenkontakts.
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 funktionaler Ebene 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](#).

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. **Wählen** Sie im Feld Produktspezifikation die Produktspezifikation aus, die Sie überprüfen möchten.

- Überprüfen Sie die Produktspezifikation im Formular, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Weitere Informationen zu den Felddescriptions finden Sie im Formular „Produktspezifikation“ im Formular „[Bestellposition](#)“ (Kundenaufträge) in [Order Management for Telecommunications and Media](#).

- Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Produktspezifikation für die Kundenauftragsposition 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 aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung](#).

Prozedur

- Um die zugeordneten Auftragsmerkmalswerte anzuzeigen, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag](#).
- Klicken Sie auf **Bestellmerkmale (n)**, wobei (n) die Anzahl der Produktmerkmale ist, die der ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
- Überprüfen Sie im Formular die Werte der Kundenauftragsmerkmale, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Bestellmerkmalwerte“

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Produktspezifikation, die dem Kundenauftragsmerkmal zugeordnet ist. Um Spezifikationsdetails anzuzeigen, klicken Sie auf die Produktspezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition .
Merkmal	Ausgewähltes Merkmal, z. B. Datenpaket, für die Auftragsposition. Um die Merkmalsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren, klicken Sie auf das

Feld	Beschreibung
	Merkmal. Zu diesen Details gehören der Name, die Beschreibung und der Eingabetyp des Merkmals.
Merkmalswert	Wert, den Sie für die Merkmalsoption ausgewählt haben. Beispiel: Unbegrenzt für die Option Datenpaket unbegrenzt. Um die Merkmalswertdetails anzuzeigen und zu aktualisieren, klicken Sie auf den Merkmalswert. Diese Werte umfassen: ○ Name der zugeordneten Spezifikation ○ Name des Merkmals ○ Ausgewählter Merkmalswert ○ Zugeordnete Merkmalsoption ○ Zugeordnetes Auftragspositionselement
Merkmalsoption	Name der Merkmalsoption. Beispiel: Unbegrenzt für die Option „Datenpaket unbegrenzt“. Um die Details der Merkmalsoption anzuzeigen und zu aktualisieren, klicken Sie auf die Merkmalsoption. Diese Werte umfassen den Namen der Merkmalsoption und die zugehörigen Merkmale.

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Kundenauftragsmerkmale abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die auftragspositionsbezogenen Elemente für eine Kundenauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die Informationen zu auftragspositionsbezogenen Elementen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, dass die Informationen Ihres Kunden immer korrekt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs.**

Hinweis:

Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren](#).

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Customer Order Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich von Customer Order Management nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Symbol „im konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (Symbol „Listen“) auf **Kundenaufträge**.
 - b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
 - Um nur offene, nicht ausgeführte 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 ( „Neu laden“).
 - Um Ihre vorhandenen Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ().
2. Wählen Sie im Arbeitsbereich Customer Order Management den Kundenauftrag aus, und klicken Sie dann auf eine Kachel.
 3. Um die Details der Kundenposition anzuzeigen, klicken Sie auf **Bestellpositionen (n)**.
(n) stellt die Gesamtzahl der Einzelposten für den Kundenauftrag dar. Das Formular „Bestellpositionen“ wird angezeigt.
 4. Um die zugehörigen Bestellpositionselemente anzuzeigen, wählen Sie eine Kundenauftragsposition aus.
 5. Klicken Sie auf **Zugehörige Elemente für Auftragsposition (n)**, wobei (n) die Anzahl der zu Auftragspositionen gehörenden Artikel ist, die der ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
 6. Überprüfen Sie im Formular die zugehörigen Elemente der Kundenauftragsposition und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Zugehörige Elemente der Auftragsposition“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Zugehörige Positionsnummer der Auftragsposition.
Auftragspositionselement	Auftragspositionsnummer.
Zugehöriges Auftragspositionselement	Zielauftragsposition, der die ausgewählte Auftragsposition zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Spezifikationsname des zugehörigen Produktbestands.
Zugehöriger Produktbestand	Aktiver Produktbestand, dem das ausgewählte Auftragspositionselement zugeordnet ist und das die Beziehung „Erfordert“ aufweist.

i Hinweis:

Um einen Auftrag zu überarbeiten oder Change-Auftragsanforderungen während der Ausführung zu bearbeiten, aktualisieren Sie die Auftragsdetails in Bezug auf Auftragspositionen vor der Genehmigung. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen Sie die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags, die einer Produktbestellung zugeordnet sind](#).

7. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der zugehörigen Artikel für Kundenauftragspositionen abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Bestandsdetails des externen Produkts für einen Kundenauftrag

Überprüfen Sie die externen Bestandsdetails der Kundenaufträge, die Sie während der Auftragerfassung 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 **Externe Produktbestände** aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Feldwerte.

i Hinweis:

Um eine neue externe Produktbestandstabelle zu erstellen, wählen Sie **Neu** und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Externer Produktbestand“

Feld	Beschreibung
Nummer	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:

Feld	Beschreibung
	Gültig Beim Schließen der Bestellung wurde der Status der externen Produktbestands-ID auf „Gültig“ aktualisiert. Ungültig Während der Bestelländerungen während der Ausführung wurde der Status der externen Produktbestands-ID auf „Ungültig“ aktualisiert. ? Hinweis: Der Status der externen Bestands-ID wird aktualisiert, nachdem die Auftragserfüllung abgeschlossen ist (der Auftragsstatus lautet „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 [Überprüfung von Kunden-\(Produkt-\)Bestellungen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Kunden-(Produkt-)Bestellungen genehmigen und ausführen

Erfahren Sie, wie Ihr Unternehmen die Anwendung Order Management zur Erfüllung von Kundenaufträgen verwenden kann.

Ihr Auftragserfüllungsmanager und Ihr Auftragserfüllungsmitarbeiter müssen die in der folgenden Tabelle beschriebenen Genehmigungs- und Erfüllungsaufgaben ausführen.

Aufgaben zur Verarbeitung von Kundenaufträgen

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie einen Kundenauftrag und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn zur Erfüllung ab.	Ein Auftragserfüllungsmanager genehmigt die Erfüllung eines Kundenauftrags oder lehnt ihn ab. Wenn sie genehmigt wird, kann die Verarbeitung der verkauften Produkte und der Auftragszerlegung erfolgen. Wenn sie abgelehnt wird, sind weitere Untersuchungen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter:

Aufgaben zur Verarbeitung von Kundenaufträgen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Genehmigen oder lehnen Sie einen Kundenauftrag zur Erfüllung ab • Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge • Aufschlüsselung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung
Überprüfen Sie die Produktbestellungen, die der genehmigten Kundenbestellung zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungsmanager überprüft die Produktbestellungen, die für die Kundenauftragsposition generiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
Verwenden Sie die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans, 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 erzielt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen.
Überprüfen und aktualisieren Sie die mit einem Kundenauftrag verknüpften Erfüllungsaufgaben.	Ein Auftragserfüllungsmitarbeiter führt die Aufgaben aus, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen nach der Genehmigung erforderlich sind, einschließlich der Kennzeichnung der Auftragsaufgaben als abgeschlossen. Der Auftragserfüllungsmanager erstellt die Auftragsausfalldatensätze für die Auftragsaufgaben, die nicht abgeschlossen werden können. Weitere Informationen finden Sie unter: • Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge • Auftragsausfälle verwalten
Gehen Sie den Aufgaben nach, die nicht abgeschlossen werden konnten, indem Sie die Auftragsausfalldatensätze untersuchen und sie für weitere Untersuchungen neu zuweisen.	Ein Auftragserfüllungsmanager überprüft die Aufgaben, die in den Auftragsausfalldatensätzen nicht abgeschlossen werden konnten, und weist die Auftragsaufgaben zur Untersuchung und Lösung den Erfüllungsmitarbeitern neu zu. Weitere Informationen finden Sie unter. Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz

[End]

[store-future: BEGIN review]

Genehmigen oder lehnen Sie einen Kundenauftrag zur Erfüllung ab

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, und überprüfen Sie die Details zu Account, Kontakt, Preisgestaltung und Datum, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und vollständig ist. Wenn Sie Auftragserfüllungsmanager sind, können Sie einen Kundenauftrag mit dem Status Neu für die 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 Release San Diego oder höher nach der Genehmigung einer Bestellung angezeigt wird, weist dies darauf hin, dass ein erforderliches Upgrade-Skript nicht ausgeführt wurde.

Einige der OMT-Tabellen müssen neu übergeordnet werden. Wenden Sie sich an den Administrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Das Post-Upgrade-Skript führt die erforderliche Neuordnung der Auftragsverwaltungstabelle und die Spaltenheraufstufung durch. Wenn das Skript nicht ausgeführt wurde, funktionieren die Funktionen „Auftragszerlegung“ und „Auftragserfüllung“ erst dann wie vorgesehen, wenn Ihr Systemadministrator sie ausführt. Weitere Informationen finden Sie unter [Umstrukturierte Order Management-Tabellen \(ReleaseSan Diego und höher\)](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:

Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereichserfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem !\[\]\(41aea2746216b27a6939d696d8e035da_img.jpg\) Arbeitsbereich migrieren](#).

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Customer Order Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich von Customer Order Management nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Symbol „Listen im konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (Symbol „“) auf **Kundenaufträge**.
- b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
 - Um nur offene, nicht ausgeführte 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 von Customer Order Management auf die entsprechende Kachel.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Customer Order Management Workspace-Felder in [Customer Order Management Workspace und Kundenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Überprüfen Sie im Formular „Kundenauftrag“ die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Kundenauftrag.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Formular „Kundenaufträge“ in [Customer Order Management Workspace und Kundenauftragsformulare](#).

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Erfüllung eines Kundenauftrags im Status Neu zu genehmigen oder abzulehnen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge

Erfahren Sie, wie die Anwendung Order Management den Produkt- und Servicebestand des Kunden erstellt und verwaltet. Mit dieser Anwendung können Sie einen genauen Bestand Ihrer Kundenprodukte und -services führen.

Übersicht

In der Konfiguration für verkaufte Produkte werden die Produktspezifikationen und Services (sowohl kunden- als auch ressourcenorientiert) gespeichert, die einem verkauften Produkt in einem Kundenauftrag zugeordnet sind. Der Datensatz „Verkaufte Produkte“ [sn_prd_pm_characteristics] enthält Informationen zu den Workflows für neue und Change-Aufträge.

Neuer Auftrags-Workflow

Der Workflow für neue Bestellungen sieht wie folgt aus:

1. Nachdem der Erfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigt hat, wird der Datensatz „Merkmale des verkauften Produkts“ [sn_prd_pm_characteristics] erstellt. Dieser Datensatz enthält Platzhalter für alle Spezifikationen, die nach der Aufschlüsselung 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 auf „Aktiv“ aktualisiert.
3. Wenn Sie den Kundenauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Kundenauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.

Workflow für Change-Aufträge

Der Workflow für Change-Aufträge lautet wie folgt:

1. Nachdem der Erfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigt hat, wird der Status der geänderten oder entfernten Spezifikationen auf 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 Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz „Merkmale des verkauften Produkts“ [sn_prd_pm_characteristics] auf „Aktiv“ aktualisiert.
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 eines Service enthielt, wird der zugehörige Datensatz für verkaufte Produkte nach Abschluss des Auftrags in den Status „Inaktiv“ verschoben.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Aufschlüsselung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kundenaufträge zur Erfüllung in Domänenaufträge zerlegen können. Domänenaufträge sind die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufschlüsselung generiert werden.

Übersicht

Wenn ein Erfüllungsmanager einen Kundenauftrag genehmigt, findet eine Verarbeitung statt, um den Kundenauftrag zur Erfüllung in seine Domänenaufträge zu zerlegen. Diese Aufträge basieren auf den Spezifikationen und Spezifikationsbeziehungen, die im Produktkatalog definiert sind.

Genehmigung des Kundenauftrags

1. Ein Erfüllungsmanager validiert jeden Kundenauftrag, um sicherzustellen, dass die Auftragspositionen die erforderlichen Details für die Erfüllungsverarbeitung aufweisen. Ein Erfüllungsmanager überprüft die in der folgenden Tabelle aufgeführten Informationen:

Bestellaspekt	Weitere Informationen
Produktspezifikationen	Weitere Informationen zu Produktspezifikationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition .
Merkmale des Kundenauftrags	Weitere Informationen zu den Merkmalen von Kundenaufträgen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Kundenauftrag .

2. Während der Überprüfung kann der Erfüllungsmanager auch Korrekturen oder Aktualisierungen an einigen Merkmalen vornehmen.
3. Nach Abschluss der Überprüfung kann der Erfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigen, indem er im Kundenauftragsformular auf die Aktion **Genehmigen klickt**.

Durch die Genehmigung des Kundenauftrags wird der Status des Auftrags auf Bestätigt gesetzt und der Zerlegungsprozess gestartet.

Aufschlüsselung der Kundenauftragsposition

Wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, erfolgt die Auftragszerlegung. In diesem Prozess generiert Now Platform die Produktbestellungen und die zugehörigen Service- und Ressourcenbestellungen 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 Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind](#)

Aufschlüsselung, die auf Spezifikationsbeziehungen basiert

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen einem Produkt, einem Service und einer Ressource. Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufschlüsselungsregeln erstellen, um anzugeben, wie ein Kundenauftrag zerlegt, ausgeführt und an den Kunden geliefert wird.

Am besten lässt sich eine Aufschlüsselungsregel als Ausschlussregel anzeigen. Sie verwenden Aufschlüsselungsregeln, um anzugeben, dass Domänenaufträge von der Erstellung ausgeschlossen werden sollen, wenn Sie einen Kundenauftrag erhalten, der kein Merkmal oder keine Merkmalsoption enthält. In den Demodaten des SD-WAN-Servicepakets geschieht beispielsweise Folgendes:

- Eine Spezifikationsbeziehung wird zwischen der Produktspezifikation des SD-WAN-Controllers und den zugehörigen Servicespezifikationen definiert.
- Die Servicespezifikation beschreibt die Services, die für das Produkt erforderlich sind. Wenn eine Bestellung für das SD-WAN-Controller-Produkt eingeht, werden eine Produktbestellung und ein Serviceauftrag für den SD-WAN-Controller-Service generiert.

Die Zerlegung wird für die Spezifikation ausgeführt, die der Kundenauftragsposition und ihrer Spezifikationshierarchie zugeordnet ist. Es funktioniert wie folgt:

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen vom Typ Bündel, Realisiert als oder Erfordert sind, wird bei der Zerlegung des Kundenauftrags ein Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag für die Zielspezifikation erstellt.
- Die Aufschlüsselung stellt die hierarchische Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen her, während die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge generiert werden.
- Wenn die Spezifikationsbeziehung vom Typ „Verfasst“ ist, findet keine Zerlegung statt.

Die SD-WAN-Servicepaket-Demodaten sind ein Beispiel für eine zusammengesetzte Produktspezifikation, die drei weitere Produktspezifikationen enthält:

- SD-WAN-Controller
- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit

Das SD-WAN-Servicepaket definiert die folgenden Beziehungen:

- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündel-Beziehung zu einem SD-WAN-Controller
- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündel-Beziehung zu einem SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündelbeziehung mit SD-WAN-Sicherheit

Wenn ein Kundenauftrag für das SD-WAN-Servicepaket eingeht und dieser Auftrag genehmigt wird, wird die Aufschlüsselung ausgelöst. Die Kundenauftragsposition für das SD-WAN-Servicepaket weist eine einzelne Produktbestellung für das SD-WAN-Servicepaket auf. Diese SD-WAN-Servicepaketproduktbestellung hat drei untergeordnete Produktbestellungen:

- SD-WAN-Controller
- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit (wenn das Optionssicherheitsprodukt bestellt wurde)

Aufschlüsselung, die auf definierten Aufschlüsselungsregeln basiert

Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufschlüsselungsregeln erstellen. Mit einer Aufschlüsselungsregel können Sie angeben, dass Domänenaufträge von der Erstellung ausgeschlossen werden sollen, wenn Sie einen Kundenauftrag erhalten, der kein bestimmtes Merkmal oder keine Merkmalsoption enthält.

Das folgende Beispiel zeigt, dass das Produktmerkmal SD-WAN-Controller-Mandant als optional festgelegt wurde.

SD-WAN-Controller-Mandantenproduktmerkmal

The screenshot displays the 'SD-WAN Controller - Realized as - SD-WAN Controller Service' configuration page. The 'Display Name' is 'SD-WAN Controller - Realized as - S'. The 'Source Specification' is 'SD-WAN Controller' and the 'Target Specification' is 'SD-WAN Controller Service'. The 'Relationship Type' is 'Realized as'. The 'Mandatory' checkbox is checked. The 'Default Quantity' and 'Maximum Quantity' are both set to 1. Below the configuration fields, there is a table titled 'Decomposition Rules' with one rule defined. The rule's 'Source Specification' is 'SD-WAN Controller' and its 'Target Specification' is 'SD-WAN Controller Service'. The 'Characteristic' is 'Tenancy' and the 'Characteristic Option' is '(empty)'. The 'Target Specification' is 'SD-WAN Controller Service'.

Specification Relationship	Source Specification	Characteristic	Characteristic Option	Target Specification
SD-WAN Controller - Realized as - SD-WAN Controller Service	SD-WAN Controller	Tenancy	(empty)	SD-WAN Controller Service

Im Beispiel sehen Sie, dass eine Aufschlüsselungsregel für die Beziehung der SD-WAN-Controller-Produktspezifikation zum SD-WAN-Controller-Service definiert wurde. Diese Regel schließt die Spezifikation aus, wenn ein Kunde die Option **Mandant** nicht auswählt.

Aufschlüsselungsregel für SD-WAN-Controller-Service

Wenn ein Kunde einen Auftrag erteilt und die Option **Mandant** nicht auswählt, wird der zugehörige Serviceauftrag nicht generiert.

Sie können die Aufschlüsselungsregeln für eine Spezifikationsbeziehung definieren und Verweise auf ein Merkmal und eine Merkmalsoption einbeziehen. Die folgenden Elemente umfassen 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, wendet Now Platform die Aufschlüsselungsregeln auf Aufträge vom Typ Hinzufügen und Ändern an. Sie werden nicht auf Kundenauftragspositionen mit einer 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 verfügt über ein Merkmal namens WAN-Optimierung und eine Beziehung vom Typ Realisiert als mit SD-WAN-Sicherheit.
- Für diese Beziehung gibt es eine Aufschlüsselungsregel mit WAN-Optimierung als Merkmal.

Wenn Sie eine Bestellung für das SD-WAN-Servicepaket erhalten, die das Merkmal „WAN-Optimierung“ nicht enthält, verhindert die Aufschlüsselungsregel die Generierung eines SD-WAN-Controller-Service-Serviceauftrags. Die Regel legt fest, dass die Zerlegung dieses Serviceauftrags nur erfolgt, wenn dieses Merkmal bestellt wird.

Hinweis:

Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).

Gestaffelte Aufschlüsselung

Die gestaffelte Aufschlüsselung hilft Ihnen, Ihre Kundenaufträge auch dann zu erfüllen, wenn Service- und Ressourcenaufträge aus verschiedenen Faktoren erstellt wurden, z. B. Bedarf eines Kunden, Verfügbarkeit der Services am Standort eines Kunden usw. Bei der gestaffelten Aufschlüsselung werden die Domänenaufträge (Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge) zu einem späteren Zeitpunkt während des Auftragserfüllungsprozesses erstellt. Der Aufschlüsselungsprozess basiert auf den neuesten Informationen.

Der einmalige Auftragszerlegungsprozess (vor der gestaffelten Zerlegung) funktioniert jedoch gut, wenn die Produkte und Services über die erforderlichen Informationen und

Auftragsgenehmigungen verfügen, um die Domänenaufträge für die Auftragserfüllung zu erstellen.

Im folgenden Beispiel wird der gestaffelte Aufschlüsselungsprozess für ein Produktangebot mit der Bezeichnung SD-WAN Bronze-Plan beschrieben.

SD-WAN-Bronze-Plan-Produktangebot

Product Offering: SD-WAN Bronze Plan

Number: PRDOF01001 | State: Published

* Name: SD-WAN Bronze Plan

* Product Specification: SD-WAN Service Package

* Contract Term: 12 months

Monthly Recurring Charges: \$ 667.1591

Non Recurring Charges: \$ 1,334.3181

* Description: SD-WAN Bronze Plan

* Offering Catalog: SD-WAN

* Distribution Channel: Web

* Start Date: 2021-10-31

End Date: 2026-11-30

Owner: [Empty]

Activities

Activities: 1

System Administrator

Contract Term: 12 months

Description: SD-WAN Bronze Plan

Distribution Channel: Web

End Date: 2026-11-30

Monthly Recurring Charges: E\$01.7531

Name: SD-WAN Bronze Plan

Non Recurring Charges: E1,003.5061

Number: PRDOF01001

Offering Catalog: SD-WAN

Product Specification: SD-WAN Service Package

Start Date: 2021-10-31

State: Published

Field changes • 2021-11-22 15:21:28

Archive Update Copy Delete

Product Offering Characteristics (11) Product Visuals Related Contracts

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

Product Specification: SD-WAN Service Package

Number: PRDSP00003 | State: Published

* Name: SD-WAN Service Package

* Category: SD-WAN Service Package

Type: Service

* Start Date: 2021-11-25

End Date: [Empty]

Owner: [Empty]

* Description: SD-WAN Service Package

Code: [Empty]

Line: [Empty]

Cost to Company: [Empty]

Composite: ☒

Installation Required: ☐

Location Specific: ☐

Activities

Update Copy Delete

Specification Characteristics Specification Relationships (3) Product Offerings (5) Attribute Mappings

Target Type Search

Actions on selected rows... New

Source Specification = SD-WAN Service Package

Target Type	Target Specification	Relationship Type	Mandatory	Minimum Quantity	Default Quantity	Maximum Quantity
Product Specification	SD-WAN Security	Bundles	false	1	1	1
Product Specification	SD-WAN Edge Device	Bundles	true	1	1	1
Product Specification	SD-WAN Controller	Bundles	true	1	1	1

1 to 3 of 3

Die Produktspezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts weist Spezifikationsbeziehungen mit SD-WAN-Optimierungsservice und SD-WAN-Weiterleitung auf, und die zugrunde liegenden Aufschlüsselungsregeln enthalten keine Werte für WAN-Optimierungs- und Weiterleitungsmerkmale.

Automatische Übersetzung

SD-WAN-Bronze-Plan-Spezifikationsbeziehungen

Product Specification
SD-WAN Edge Device

* Description
SD-WAN Edge Device

Activities

Activities: 1

admin

Field changes • 2021-12-25 13:21:48

Category SD-WAN Edge Device
Composite false
Description SD-WAN Edge Device
End Date 2027-01-24
Installation Required false
Location Specific false
Name SD-WAN Edge Device
Number PWDSP00005
Start Date 2021-12-25
State Published
Type Service

Update Copy Delete

Specification Characteristics (11) Specification Relationships (3) Product Offerings Attribute Mappings (4)

Target Type Search

Actions on selected rows... New

Source Specification = SD-WAN Edge Device

Target Type	Target Specification	Relationship Type	Mandatory	Minimum Quantity	Default Quantity	Maximum Quantity
Service Specification	SD WAN Optimization Service	Realized as	true	1	1	10
Resource Specification	Customer Premise SD-WAN Router	Requires	true	1	1	1
Service Specification	SD-WAN Routing	Realized as	true	1	1	10

1 to 3 of 3

Das folgende Beispiel zeigt die Aufschlüsselungsregeln für das Produktangebot für den SD-WAN-Bronze-Plan.

Aufschlüsselungsregeln für SD-WAN-Bronze-Plan

Specification Relationship
SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Optimization Service

Display Name SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Opt

Source Specification SD-WAN Edge Device

Target Type Service Specification

Target Specification SD WAN Optimization Service

Mandatory

Relationship Type Realized as

Minimum Quantity 1

Default Quantity 1

Maximum Quantity 10

Quantity Characteristic WAN Optimization

Activities

Activities: 1

admin

Field changes • 2022-01-02 04:35:07

Default Quantity 1
Display Name SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Optimization Service
Mandatory true
Maximum Quantity 10
Minimum Quantity 1
Relationship Type Realized as
Source Specification SD-WAN Edge Device
Target Specification SD WAN Optimization Service
Target Type Service Specification

Update Delete

Decomposition Rules (1) Quantity Mappings (3)

Specification Relationship - SD-WAN Edge Device - Realized as - SD WAN Optimization Service

Source Specification	Characteristic	Characteristic Option	Target Specification
SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	(empty)	SD WAN Optimization Service

Decomposition Rules (1) Quantity Mappings (3)

Specification Relationship - SD-WAN Edge Device - Realized as - SD-WAN Routing

Source Specification	Characteristic	Characteristic Option	Target Specification
SD-WAN Edge Device	Routing	(empty)	SD-WAN Routing

1 to 1 of 1

Wenn Ihr Kunde eine Bestellung für das SD-WAN-Bronze-Plan-Produktangebot aufgibt und Sie diese Kundenbestellung genehmigen, beginnt die Aufschlüsselung mit der Erstellung der Domänenaufträge gemäß den definierten Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln. Da dieser Kundenauftrag keine Werte für diese Merkmale für Routing und WAN-Optimierung enthält, erstellt die Aufschlüsselungsregel die Serviceaufträge nicht.

Im Rahmen des Auftragserfüllungsprozesses müssen jedoch die Informationen für Weiterleitung und WAN-Optimierung verfügbar sein. Wenn Ihr Erfüllungsmitarbeiter die

Automatische Übersetzung

Werte für diese Merkmale bereitstellt, erstellt die Aufschlüsselungsregel die erforderlichen Serviceaufträge, und die Auftragszerlegung wird abgeschlossen.

Mengenbasierte Aufschlüsselung

Mit der mengenbasierten Zerlegung können Sie Ihre Bestellung gemäß der Bestellmenge in separate Domänenaufträge zerlegen, um den Erfüllungsprozess und unabhängig zu verwalten. Diese Methode unterstützt auch:

- Überarbeitung der Bestellpositionsmenge für Aufträge während der Ausführung, um die Anforderung des Kunden zur Änderung (Erhöhung oder Verringerung) der Bestellmenge zu erfüllen.
- 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 Auftragszerlegungsprozess die Auftragsmengeninformationen aus dem Auftragserfassungsprozess verwendet, um mehrere Produktbestellungen zu erstellen, die der Einzelpostenmenge für einen Kundenauftrag entsprechen. Ein Service Desk-Mitarbeiter erfüllt dann jede Instanz des Produkts separat, wodurch die Bestandsdatensätze für jede der Ausführungsinstanzen erstellt werden.

Wenn ein Kunde eine Bestellung für drei Instanzen des SD-WAN-Servicepakets sendet und Sie die Bestellung genehmigen, erstellt der Aufschlüsselungsprozess drei Produktbestellungen für das SD-WAN-Servicepaket, einschließlich einer Produktbestellung für jede Auftragsposition. Jede Produktbestellung im SD-WAN-Servicepaket erstellt drei untergeordnete Bestellungen 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 Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge](#)

Unterstützung für einen Change-Auftrag mit einem Update für Mengenmerkmale

Wenn Sie eine Kundenanforderung erhalten, einen Auftrag zu überarbeiten, indem Sie ein Produktmerkmal oder einen Merkmalswert ändern, können Sie einen vorhandenen Produktbestand upgraden oder downgraden. Im Rahmen des Erfüllungsprozesses erstellen Sie entweder neue Produktbestände oder stornieren vorhandene Produktbestände.

- Wenn eine Änderung an einer Mengenmerkmalsoption zu zusätzlichen neuen Produktbeständen führt, erstellt der Aufschlüsselungsprozess die Domänenaufträge für die Zielspezifikation und die Bestände für den Erfüllungsprozess.
- Wenn eine Änderung an einer Mengenmerkmalsoption zur Stornierung einiger vorhandener Bestände führt, erstellt der Aufschlüsselungsprozess die Domänenaufträge, die erforderlich sind, um sowohl die Stornierung als auch Änderungen an den Beständen zu verwalten.

- Der Erfüllungsprozess benachrichtigt den Auftragserfüllungsmanager, um die Bestände zu identifizieren, die storniert oder aktualisiert werden müssen.
- Der Aufschlüsselungsprozess setzt das Feld Handlungsbedarf für die **Domänenaufträge** auf **True**.
- Der Auftragserfüllungsmanager zeigt diese Aufträge dann im Widget „Handlungsbedarf“ an. Der Auftragserfüllungsmanager kann warten, um die Domänenaufträge zu öffnen, die Produktbestände zur Stornierung auszuwählen oder sie zu aktualisieren, um die Auftragszerlegung und den Erfüllungsprozess fortzusetzen.

Unterstützung der Mengenüberarbeitung für Bestellungen während der Ausführung

Wenn der Auftragserfüllungsprozess ausgeführt wird und Sie eine Anforderung zur Überarbeitung erhalten, um die Menge einer Auftragsposition zu erhöhen oder zu verringern, wird dies als Mengenänderung erfasst. Um die Überarbeitung zu integrieren, erstellt der Aufschlüsselungsprozess entweder zusätzliche Domänenaufträge (intern als +ve-Changebezeichnet) oder storniert die vorhandenen Domänenaufträge (intern als +ve-Changebezeichnet) für die Auftragserfüllung.

- Wenn die Auftragsüberarbeitungsanforderung eine Erhöhung der Bestellpositionsmenge vorsieht, erstellt der Aufschlüsselungsprozess neue Domänenaufträge entsprechend der aktualisierten Bestellpositionsmenge.
- Wenn die Auftragsüberarbeitungsanforderung eine Reduzierung der Bestellpositionsmenge betrifft, initiiert der Aufschlüsselungsprozess den Stornierungsprozess für einige der Domänenaufträge, um die reduzierte Bestellpositionsmenge anzupassen.
- en

Zugehörige Informationen

[Unterstützung für Bestellmengen in Order Management](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Produktbestellungen, die für eine ausgewählte Bestellposition eines Telekommunikationskunden generiert wurden, um sicherzustellen, 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 sie nach Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Um die Produktbestellung anzuzeigen, die 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.
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 Vollbild anzeigen“ (Symbol „“).
 - Um die Bereiche „Details“, „Verfassen“, „Aktivität“ und „Anhänge“ anzuzeigen, klicken Sie auf das Formular- und Aktivitätssymbol () (Standard).
 - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ (Symbol „“).
4. Um einen zugeordneten Serviceauftrag zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte Serviceaufträge (**n**), wobei n die Anzahl der zugeordneten Serviceaufträge ist.
5. Um die zugeordneten Ressourcenaufträge zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Ressourcenaufträge (n)**.
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 einer Produktbestellung 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 bereitstellen.

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 Produktbestellungen, 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 das ausgewählte Serviceauftragsdetail, und aktualisieren Sie es nach Bedarf.
 - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbild anzeigen“ (Symbol „“).
 - Um die Bereiche „Details“, „Verfassen“, „Aktivität“ und „Anhänge“ anzuzeigen, klicken Sie auf das Formular- und Aktivitätssymbol () (Standard).
 - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ (Symbol „“).
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 eine ausgehende Anforderung für den Serviceauftrag

Erstellen Sie als Anbieter eine ausgehende Anforderung für die Serviceaufträge. Sie können mit den externen Systemen Service Order Management (SOM) oder Technical Order Management (TOM) 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 durch die bidirektionale Integration über eine REST-API zwischen Order Management for Telecommunications, Media, and Technology und den externen Systemen ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter [Integration von Order Management mit externen Systemen in Richtung Süden](#).

Prozedur

1. Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, und öffnen Sie ihn.
2. Wählen Sie die UI-Aktion **Ausgehende Erfüllungsanforderung erstellen aus**.
 - 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 auf 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 Serviceaufträge“ im Entscheidungsgenerator die Konfiguration des Domänenserviceauftrags als hierarchisch identifiziert hat, werden Datensätze auch für die Hierarchie des einzelnen Serviceauftrags mit derselben Anforderungs-ID erstellt. Wenn sie nicht hierarchisch ist, wird nur für den einzelnen Serviceauftrag ein Datensatz erstellt.

i Hinweis:

Während jeder Bestellungsänderung während der Ausführung oder Bestellungsergänzung wird das Feld Updates verfügbar im Domänenservice-Bestellformular mit einem Häkchen versehen, und die vorhandene Bezeichnung der UI-Aktion wird in **Ausgehende Anforderung überarbeiten** geändert. In dieser überarbeiteten ausgehenden Anforderung werden die Informationen im Zusammenhang mit den Änderungen im Domänenserviceauftrag auch an die externen Systeme gesendet.

3. Wählen Sie den Datensatz der ausgehenden Anforderung aus, um die Details der erhaltenen Bestellantwort vom externen System anzuzeigen, wie in der folgenden Tabelle dargestellt.

Formular „Ausgehende Anforderung“.

Feldname	Beschreibung
Anforderungs-ID	Ausgehende Anforderungs-ID, die von der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology generiert wird.
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 er 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 der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Auf diese Weise können Sie während des Auftragserfüllungsprozesses alle Auftragsänderungen während der Ausführung 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 während der Auftragserfüllung Änderungen an den Auftragseigenschaften vornehmen, z. B. die Domänenauftragsmerkmale durch Benutzeraktualisierungen oder Änderungen während der Ausführung aktualisieren, müssen Sie die aktualisierten Auftragsdetails möglicherweise für die externen Systeme freigeben. Weitere Informationen zum Verwalten von Reihenfolgeänderungen während der Ausführung finden Sie unter [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#) und [Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an](#).

Ein neues Attribut für Aktualisierungen verfügbare Reihenfolge verfolgt alle Aktualisierungen im Serviceauftrag. Wenn Sie ein Bestellmerkmal aktualisieren oder den Domänenauftrag (Aktualisiert oder Abgebrochen) als Teil der Überarbeitung während der Ausführung überarbeiten, wird der Wert des Felds Updates verfügbar auf true gesetzt. 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 die UI-Aktion **Ausgehende Anforderung** überarbeiten aus.
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 **Abbrechen** auswählen.
- Initiieren Sie diese Vorlage, indem Sie auf **OK klicken**.

Die überarbeiteten Bestelldetails werden generiert und über die konfigurierte Integration an die externen Systeme gesendet. Weitere Informationen finden Sie unter [Integration von Order Management mit externen Systemen in Richtung Süden](#).

[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 Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie einen zugeordneten Ressourcenauftrag aus, um ihn zu überprüfen oder einen neuen Ressourcenauftrag hinzuzufügen.
3. Fügen Sie im Formular einen Ressourcenauftrag hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Details des Ressourcenauftrags, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
 - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbild anzeigen“ (Symbol „≡“).
 - Um die Bereiche „Details“, „Verfassen“, „Aktivität“ und „Anhänge“ anzuzeigen, klicken Sie auf das Formular- und Aktivitätssymbol (≡□) (Standard).
 - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ (Symbol „□“).
4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Ressourcenbestellung abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags, die einer Produktbestellung zugeordnet sind

Überprüfen Sie die domänenauftragsbezogenen 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 zugehörigen Elemente des Domänenauftrags, die erstellt werden, wenn ein Kundenauftrag genehmigt und dann zerlegt wird. Sie sollten jedes domänenauftragsbezogene Element überprüfen, um sicherzustellen, dass es korrekt und vollständig ist. Sie können sie nach Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Um die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags anzuzeigen, die einer Kundenposition und einer Produktbestellung zugeordnet sind, wählen Sie die Kundenauftragsposition und die Produktbestellung aus.
Weitere Informationen finden Sie unter den folgenden Themen:
 - Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag
 - Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie ein zugeordnetes domänenauftragsbezogenes Element aus, um ein neues domänenauftragsbezogenes Element zu überprüfen oder hinzuzufügen.

Bei Änderung wird in der neuen Spalte **Vorhandener zugehöriger Bestand „Wahr“** für die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags angezeigt, die mithilfe vorhandener gültiger Produktbestandsbeziehungen erstellt werden, und **„Falsch“** für die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags, die neu erstellt werden.

3. Fügen Sie im Formular ein zugehöriges Element des Domänenauftrags hinzu, oder überprüfen Sie die Details des ausgewählten zugehörigen Elements des Domänenauftrags, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Zugehörige Elemente des Domänenauftrags“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des zugehörigen Elements des Domänenauftrags.
Domänenauftrag	Domänenauftragsnummer.
Spezifikation des Domänenauftrags	Domänenauftragsspezifikation (mit der Beziehung „Bestehend aus“), die dem Kundenauftrag mit dem ausgewählten zugehörigen Element des Domänenauftrags zugeordnet ist.
Zugehöriger Domänenauftrag	Nummer des Domänenauftrags, der das ausgewählte zugehörige Element des Domänenauftrags zugeordnet ist.
Zugehöriger Bestand	Produktbestand, dem die ausgewählte Domänenauftrags-Einzelposition zugeordnet ist.
Vorhandener zugehöriger Bestand	Der Standardwert ist „ False “, was angibt, dass der neue Bestand hinzugefügt wird.

4. Wenn Sie bei Change-Anforderungen während der Ausführung Auftragspositionen aktualisieren und die Bestellung genehmigen, werden die Aktualisierungen der zugehörigen Auftragspositionen in der Spalte **Zugehöriger Domänenauftrag** angezeigt.
5. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der zugehörigen Elemente des Domänenauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Informationen zu den Produktbestandsvorgängen

Überprüfen Sie die Informationen zu den Produktbestandsvorgängen in der Anwendung Order Management, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet ist, damit Sie die Details für das Anhalten und Fortsetzen von Vorgängen erfassen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Kundenaufträge > Bestellpositionen**.
2. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **„Produktbestandsvorgänge“** die Details im Formular „Produktbestandsvorgänge“.

Formular „Product Inventory Operations“ (Produktbestandsvorgänge)

Felder	Beschreibung
Nummer	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 Produktbestandsvorgänge-Tabelle. Zeitplan ausstehend Der Datensatz in der Tabelle wurde gerade erstellt, und der Planer muss den Datensatz noch abrufen. Geplant Der Planer hat den Datensatz in der Tabelle aufgenommen. Abgeschlossen Der Produktbestand wurde basierend auf der Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen auf „Anggehalten“ oder „Aktiv“ aktualisiert. Fehlgeschlagen Der Planer konnte den Datensatz nicht abrufen. Storniert Die angeforderte Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen wurde abgebrochen.
Aktionsdatum	Datum, an dem der Bestandsstatus auf „Ausgesetzt“ oder „Aktiv“ aktualisiert wurde.
Aktion	Unterstützte Aktionen für den Produktbestand: ○ Anhalten ○ Fortfahren
Grund für den Status	Nachricht, die den Erfolg oder Misserfolg des Datensatzes für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen anzeigt.
Quelldatensatz-ID	Verweis auf den Datensatz der Bestellpositionstabelle.
Tabelle	Name der Bestellpositionstabelle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validieren Sie die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenauftrag geschlossen wurde

Validieren Sie die zugehörigen Produktbestandsdetails, nachdem Sie einen Produktauftrag (Domänenauftrag) 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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Produktbestellung schließen, um eine Kundenbestellung mit horizontalen Beziehungen zu erfüllen, validiert Now Platform die zugehörigen Produktbestände Ihrer Produktbestellung.

- Wenn die Validierung erfolgreich ist, werden die Bestände im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag in der Tabelle „Produktbestandsbeziehungen“ mit dem Status Gültig erfasst.
- Wenn die Validierung fehlschlägt, müssen Sie die richtigen zugehörigen Bestandsdetails in der Tabelle „Zugehörige Elemente“ des Domänenauftrags angeben.

Prozedur

1. Um die Produktbestandsbeziehungsdetails anzuzeigen, die einem Produktauftragsbestand zugeordnet sind, wählen Sie den Produktauftrag aus und zeigen eine Vorschau des Produktbestandsdatensatzes an. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind](#).
2. Wählen Sie ein zugeordnetes Datensatzelement einer Produktbestandsbeziehung aus, um ein neues domänenauftragsbezogenes Element 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
Nummer	Beziehungsnummer des Produktbestands.
Zugehöriger Bestand	Zielproduktbestand, dem der ausgewählte Produktbestand zugeordnet ist.
Inventory	Bezugsproduktbestand des Kundenauftrags, dem der ausgewählte Produktauftrag zugeordnet ist.
Status	Gültige oder ungültige Status des Produktbestands. ○ Wenn Sie bei einer Change-Auftragsanforderung in den zugehörigen Elementen des Domänenauftrags eine vorhandene Beziehung entfernen, ändert sich der Status der Produktbestandsbeziehung in „Ungültig“. Wenn Sie die Verbindung eines Bestands trennen, werden alle zugehörigen Bestandsbeziehungen ungültig.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie bei einer Change-Auftragsanforderung in den zugehörigen Elementen des Domänenauftrags die neue Bestandsbeziehung entfernen, ändert sich der Status der Produktbestandsbeziehung nicht. Es wird weiterhin Gültig angezeigt.
Statusgrund	Sie zeigt automatisch den Grund mit der Auftrags-ID an, wenn sich der Status der Produktbestandsbeziehung in „Ungültig“ ändert

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Produktbestandsbeziehungen abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen

Erfahren Sie, wie Sie die Benutzeroberfläche (UI) des Orchestration-Plans für einen Kunden- oder Serviceauftrag, die zugehörigen Auftragspositionen und Domänenaufträge überprüfen und dann die erforderlichen Aufgaben für die Erfüllung ausführen können. Mit der Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans erhalten Sie eine Übersicht über den gesamten Auftrag, sodass Sie den Fortschritt des Auftrags im Erfüllungsprozess nachverfolgen können.

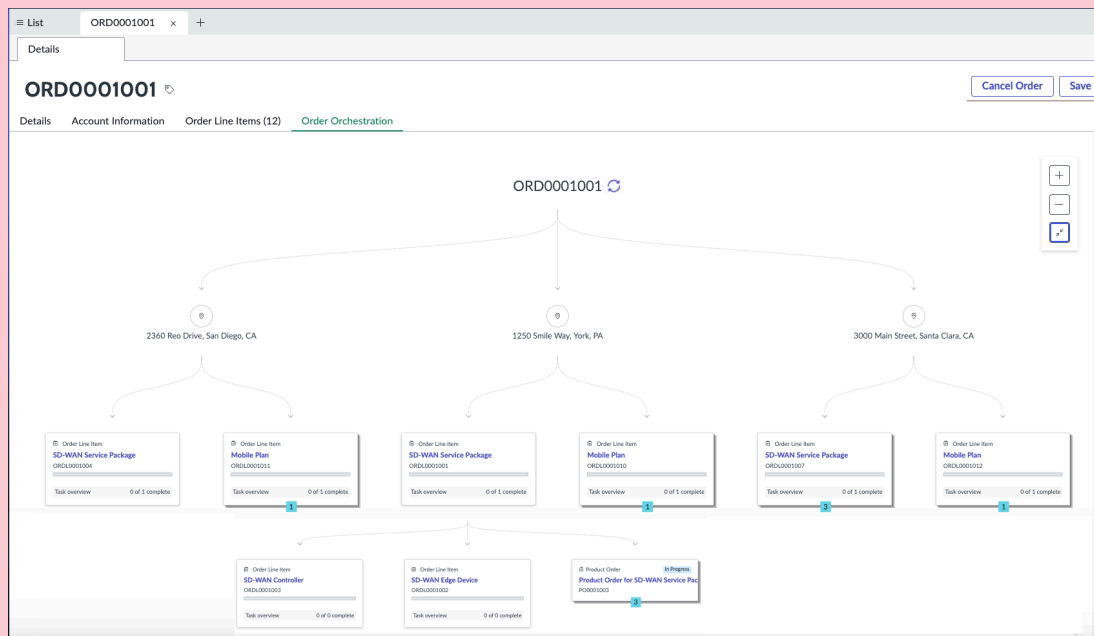
Verwenden der Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans zur Erfüllung

Als Auftragserfüllungsmanager oder -mitarbeiter können Sie die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans verwenden, um alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag nachzuverfolgen und zu überwachen. Die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans zeigt Folgendes:

- 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.
- Aktueller Status der zugeordneten Bestellpositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben innerhalb der Hierarchie.

Das folgende Beispiel zeigt die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans:

UI des Orchestration-Plans



Mit dieser bildlichen Darstellung können Sie Verzögerungen oder Ausfälle erkennen und beheben, damit Sie den Auftragserfüllungsprozess effizienter gestalten können. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Orchestration-Pläne für die Auftragserfüllung](#)
- [Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan](#)
- [Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge](#)
- [Auftragsausfälle verwalten](#)

Zugehörige Informationen

[Order Management-Datenmodell](#)

[Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge](#)

[Aufschlüsselung des Kundenauftrags nach Genehmigung der Erfüllung](#)

[Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan

Verfolgen Sie den Fortschritt eines Auftrags im Erfüllungsprozess nach, indem Sie den Orchestration-Plan für den Auftrag, seine Auftragspositionen und Domänenprodukt-, Service- oder Ressourcenaufträge überprüfen. Mithilfe der Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans können Sie Verzögerungen oder Ausfälle einfach identifizieren und beheben, sodass Sie den Auftragserfüllungsprozess effizienter gestalten 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 Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans 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 zugeordneten Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
4. Identifizieren Sie Verzögerungen oder Ausfälle von Aufträgen im Auftragserfüllungsprozess, und beheben Sie sie rechtzeitig.

Weitere Informationen finden Sie unter [Orchestration-Pläne für die Auftragserfüllung](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:

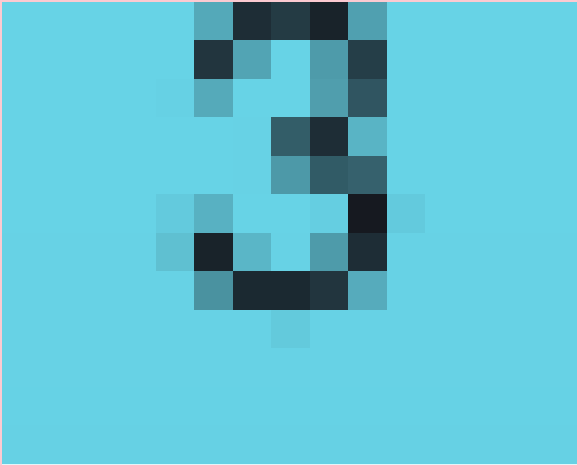
Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereichserfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem](#)  Arbeitsbereich migrieren.

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Customer Order Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich von Customer Order Management nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Symbol „Listen im konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (Symbol „“) auf **Kundenaufträge**.
- b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
 - Um nur offene, nicht ausgeführte 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 UI des Orchestration-Plans 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 eines der Steuerelemente in der folgenden Tabelle verwenden.

Kontrolle	Beschreibung
	Aktualisieren Sie die UI des Orchestration-Plans für die Auftragsposition.
	Vergrößern Sie den Orchestration-Plan.
	Verkleinern Sie den Orchestration-Plan.
	Passen Sie den gesamten Orchestration-Plan im Anzeigebereich auf Ihrem Gerät an.
	Erweitern oder reduzieren Sie die Datengruppen an beliebiger Stelle in der Auftragshierarchie. Zum Beispiel die Zahl mit dem farbigen  Hintergrund () am Ende der Auftragspositionsebene ist die Gesamtanzahl der untergeordneten Transaktionen (Domänenaufträge und Auftragsaufgaben). Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um eine Gruppe hierarchischer Daten zu erweitern oder zu reduzieren: - 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 einer Auftragsposition zugeordnet sind, indem Sie zuerst auf das Auftragspositionselement und dann auf das Steuerelement Erweitern/Reduzieren klicken. - Sehen Sie sich die Verzweigungen zu jeder zugeordneten Transaktion an, die unter der Auftragsposition angezeigt wird. - Um eine Gruppe von Hierarchiedaten nach Abschluss zu reduzieren, klicken Sie erneut auf das Steuerelement Erweitern/Reduzieren. - Um Detailinformationen für eine zugrunde liegende Transaktion wie eine Auftragsaufgabe anzuzeigen, klicken Sie auf die Beschreibung des bestellten Artikels. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um auf eine einzelne Transaktion zuzugreifen und sie anzuzeigen, z. B.

Kontrolle	Beschreibung
	eine Auftragsposition, einen Domänenauftrag oder eine Auftragsaufgabe: a. Klicken Sie auf die Beschreibung des bestellten Artikels. Sie können beispielsweise auf die Beschreibung einer Auftragsaufgabe klicken, um die Erfüllungsarbeit anzuzeigen, die abgeschlossen werden muss, und dann ihren Abschluss in der Auftragsaufgabentransaktion aufzeichnen. b. Weitere Informationen zu den Auftragsaufgaben finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge.

4. Überprüfen Sie in der Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans die visuelle Darstellung des Auftrags, einschließlich aller Domänenprodukte, Ressourcen, Serviceaufträge, Auftragsaufgaben und deren aktuellen Status, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

UI-Komponenten des Orchestration-Plans

Feld	Beschreibung
ORD	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 Bestellposition enthält die folgenden Elemente: Beschreibung Beschreibung des Produkts oder des Service, das für diese Position bestellt wurde. Bezeichner des Auftragspositionselements Vom System zugewiesene Positionsnummer des Kunden oder Serviceauftrags. Aufgabenübersicht Übersicht über die Gesamtzahl der Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die der Auftragsposition zugeordnet sind und erfüllt wurden.

Feld	Beschreibung
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: ◦ Domänenauftrag: Produktauftrag, Serviceauftrag oder Ressourcenauftrag ◦ Bestellaufgabe Beschreibung Beschreibung des Produkts oder des Service für diesen Domänenauftrag oder diese Auftragsaufgabe. Identifizier Vom System zugewiesene Domänenprodukt- oder Auftragsaufgabennummer. Status Aktueller Status des Domänenprodukts oder der Auftragsaufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter: ◦ Status von Kundenaufträgen ◦ Status von Serviceaufträgen

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Kundenauftrag oder einem Auftrags-Orchestration-Plan zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, dass alle Aufgaben ordnungsgemäß abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beim Lösen oder Abschließen einer Auftragsaufgabe Probleme auftreten, können Sie Ausfalldatensätze erstellen. Mit Ausfalldatensätzen können Sie Probleme

bei der Auftragsverarbeitung identifizieren, untersuchen und lösen, sodass die Auftragsverarbeitung bis zum Abschluss fortgesetzt werden kann.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Das **Feld** Status ändert sich in Warten, mit einem Kommentar dazu, welcher angemeldete Benutzer die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ gibt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem vorherigen Status, in der Regel in Bearbeitung, in „Warten“ geändert hat. Eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Meldung Ein Ausfalldatensatz FOnnnn wurde erstellt wird ebenfalls angezeigt.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)**, wobei n die Anzahl der Ausfälle ist, die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden oder Serviceauftrag im Formular „Kundenauftrag“ anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter [Auftragsausfälle verwalten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** () auf **Auftragsaufgaben**.
 - a. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle offenen Auftragsaufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
 - Um nur die Aufgaben anzuzeigen, die Ihnen zugewiesen sind, klicken Sie auf **Meine Aufgaben**.
 - b. Wählen Sie die Auftragsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Hinweis:

Sie können auch direkt über die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans auf die Aufgabendatensätze für einen Auftrag zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan](#).

3. Legen Sie für jede Auftragsaufgabe den Status fest, und aktualisieren Sie die Arbeitsnotizen nach Bedarf.
4. Überprüfen Sie im Formular die Details der Auftragsaufgabe, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter [Formular „Bestellaufgabe“](#).

5. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Auftragsaufgabe abgeschlossen haben oder auf Probleme stoßen, die den 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:

- Das **Feld** Status für den Kundenauftrag wird automatisch auf **Abgeschlossen** gesetzt.
- Das **Feld** Status für jede der einzelnen Kundenauftragspositionen wird auf **Abgeschlossen** gesetzt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Servicequalifizierungsanforderungen

Sie können die Qualifizierungs-API für technische Services verwenden, um eine Serviceanfrage auf Durchführbarkeit und Verfügbarkeit zu überprüfen, bevor Sie einen Auftrag zur Erfüllung in der Anwendung Order Management for Telecommunications übermitteln.

Wenn Aufträge ohne Durchführbarkeitsprüfungen übermittelt werden, kann sich der Auftragserfüllungsprozess verzögern und zu Stornierungen und Auftragsausfällen führen. Wenn Sie Durchführbarkeitsprüfungen zu einem Teil des Vorbestellungsprozesses machen, ist der Auftragserfüllungsprozess effizienter, und unnötige Verzögerungen können vermieden werden.

Kundenaufträge mit dem Erfüllungstyp **Qualifizieren** werden aus Kundenauftragsverwaltungssystemen von Drittanbietern über die [offene API für technische](#) Servicequalifizierung erfasst. Sie können diese API verwenden, die eine ServiceNow-Implementierung der TMF645-API ist, um die Qualifizierung von Services anzufordern für:

- Eine oder mehrere Servicespezifikationen mit Merkmalen.

Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung erstellen, um zu überprüfen, ob Voice over IP (VoIP) und Zugriffsservices mit einer Download-Geschwindigkeit von 1 GBP an eine bestimmte Adresse geliefert werden können.

- Servicespezifikationen, die Standortinformationen eines vorhandenen Bestands verwenden.

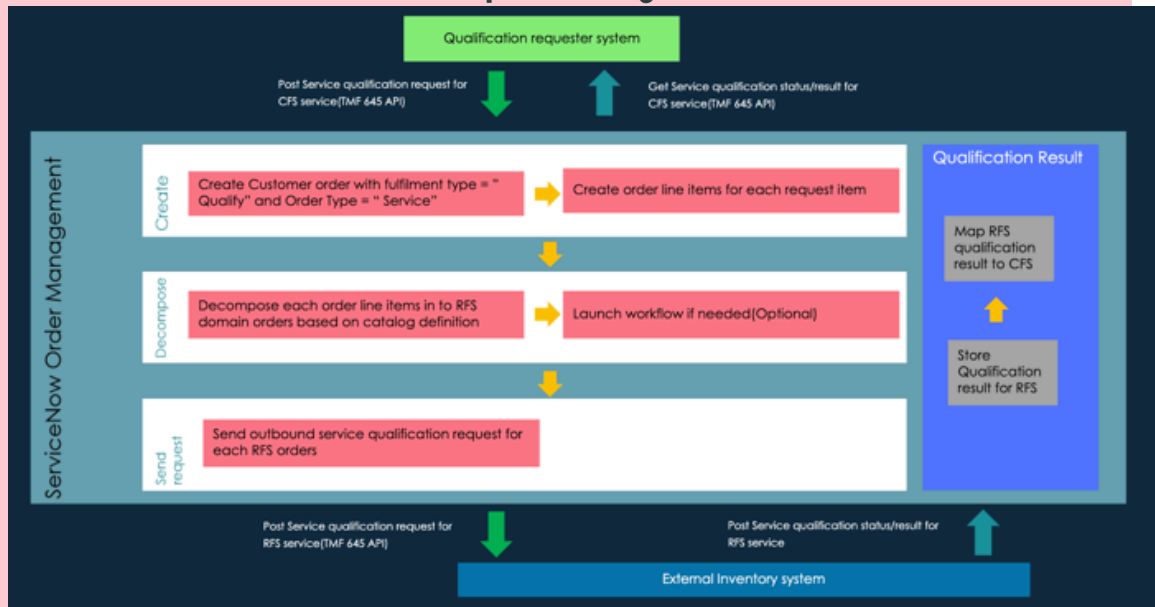
Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung erstellen, um zu überprüfen, ob VoIP- und 4000 TV-Services am selben Standort eines vorhandenen und aktiven Zugriffsservices bereitgestellt werden können.

- Upgrade oder Downgrade eines vorhandenen Service.

Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung erstellen, um zu überprüfen, ob die Download-Geschwindigkeit für einen vorhandenen Zugriffsservice auf 500 Mbit/s aktualisiert werden kann.

Auftragserfüllungsmanager 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 für technische Servicequalifizierung



[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und genehmigen Sie Servicequalifizierungsanforderungen

Überprüfen und genehmigen Sie Kundenaufträge, die über die Qualifizierungs-API für technische Services 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**.
2. Wählen Sie einen Auftrag mit Auftragsstyp **Service** und Erfüllungstyp **Qualifizieren**aus.
3. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
Das Feld Status ändert sich in **In Bearbeitung**, und die Auftragszerlegung erfolgt, und Serviceaufträge werden für jede Kundenauftragsposition generiert.

i Hinweis:

Während der Auftragszerlegung werden nur Serviceaufträge erstellt. Ressourcenaufträge werden nicht für Servicequalifizierungsanforderungen generiert.

4. Navigieren Sie zur Registerkarte Bestellpositionen, klicken Sie auf jede übergeordnete Position in der Liste, und klicken Sie auf **Bestellung qualifizieren**.

i Hinweis:

Die Option Bestellung **qualifizieren** ist nur für die obersten Bestellpositionen in der Hierarchie verfügbar.

Automatische Übersetzung

- Das Feld Ergebnis wird auf **Ausstehend** aktualisiert, und der Subflow [Subflow „Qualifizierungsanforderung“ verarbeiten](#) wird gestartet. Nachdem der Subflow ausgeführt wurde, wird abhängig von der Antwort des externen Bestandssystems das Feld Kundenauftragsergebnis auf einen der folgenden Werte aktualisiert:
 - Qualifiziert: Angeforderter Service ist verfügbar.
 - Alternative: Der angeforderte 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 **Keine** aktualisiert.
- Die folgenden Geschäftsregeln werden aufgerufen, um das Ergebnis abzuleiten:
 - Ergebnis der Einzelposten-Qualifizierung aktualisieren: Leitet das Ergebnis vom Domänenauftrag an die Auftragsposition weiter.
 - Qualifizierungsergebnis für Bestellung aktualisieren: Leitet das Ergebnis aus den obersten Bestellpositionen an den Kundenauftrag weiter.

Der Status des Kundenauftragsergebnisses basiert auf dem Status des Domänenauftrags und der Auftragspositionen. Wenn die Auftragspositionen unterschiedliche oder gemischte Ergebnisse aufweisen, wird der Ergebnisstatus wie folgt abgeleitet:

Domänenauftrag	Ergebnis der Auftragspositionenposition
Alle Domänenaufträge werden auf Qualifiziert festgelegt.	Qualifiziert
Alle Domänenaufträge werden auf Alternative festgelegt.	Alternative
Alle Domänenaufträge werden auf Nicht qualifiziert gesetzt	Nicht qualifiziert
Alle Domänenaufträge werden auf Keine festgelegt	Keine

Oberstes Auftragspositionselement	Ergebnis des Kundenauftrags
Alle obersten Auftragspositionen werden auf Qualifiziert festgelegt.	Qualifiziert
Mindestens eine oberste Auftragsposition ist auf „ Alternativ “ festgelegt, und es gibt keine Elemente, die auf „ Nicht qualifiziert “ festgelegt sind.	Alternative
Mindestens eine oberste Auftragsposition ist auf Nicht qualifiziert festgelegt	Nicht qualifiziert
Mindestens eine oberste Auftragsposition ist auf Keine festgelegt	Keine

Qualifizierungsanforderung manuell aktualisieren

Sie können das Feld Ergebnis auf zwei Arten manuell aktualisieren:

- Aktualisieren Sie das Feld „*qualificationresult*“ in der API „*api/sn_ord_qual_mgmt/qualification/checkServiceQualification/processResult*“ für alle Auftragspositionen.
- Aktualisieren Sie das Feld Ergebnis in den Formularen „Domänenauftrag“, „Auftragsposition“ und „Oberstes Auftragspositionselement“. Das Feld Ergebnis im Kundenauftrag wird ebenfalls aktualisiert.

Datenmodelländerungen

Die folgenden Formulare wurden aktualisiert, um Servicequalifizierungsanforderungen zu verarbeiten:

- Kundenauftrag
 - Ergebnis: Kann „Keine“, „Qualifiziert“, „Nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.
 - Erfüllungscode: Feld mit schreibgeschütztem Zugriff.
- Auftragspositionselement
 Ergebnis: Kann „Keine“, „Qualifiziert“, „Nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.
- Domänenauftrag
 - Ergebnis: Kann „Keine“, „Qualifiziert“, „Nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.
 - Grund der Nichtverfügbarkeit

[End]

[store-future: BEGIN review]

Subflow „Qualifizierungsanforderung“ verarbeiten

Dieser Subflow generiert eine Qualifizierungsanforderung basierend auf dem Kundenauftrag, sendet die Anforderung an das Bestandssystem einer Drittpartei und führt die Integrationsanforderung aus.

Qualifizierungsanforderung generieren

Im ersten Schritt des Subflows wird eine TMF-641-kompatible Nutzlast generiert, die an das Bestandssystem gesendet werden soll. Die Liste *serviceQualificationItem* in der Nutzlast besteht aus den Serviceauftragsinformationen, der Hierarchie und allen Merkmalen. Eine Beispielnutzlast wird hier angezeigt:

```

{
  serviceQualificationItem : [ 3 items ]
  0 : {
    qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
    0 : {
      relationshipType : HasParent
      id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
    }
  }
  1 : {
    qualificationItemRelationship : [ 2 items ]
    0 : {
      relationshipType : HasChild
      id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
    }
    1 : {
      relationshipType : HasChild
      id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
    }
  }
  2 : {
    qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
    service : { 4 props }
    @type : ServiceQualificationItem
    action : add
    id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
  }
}

```

In diesem Beispiel sehen Sie, dass *serviceQualificationItem* mehrere Serviceaufträge hat, und Sie können auch die Hierarchie oder die über- und untergeordneten Beziehungen zwischen ihnen sehen.

Integrationsanforderung ausführen

Dieser Schritt startet den Integrationsanforderungstyp „Order Qualification Request“ 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 über einen API-Aufruf an das Bestandssystem einer Drittpartei gesendet. Die Antwort wird entweder synchron oder asynchron empfangen und das Feld Ergebnis wird im Kundenauftrag aktualisiert.

Wenn die Antwort asynchron empfangen wird, sollte die Antwort an die Prozessqualifikationsantwort übergeben werden. Wenn die Antwort zusätzliche

Informationen zum Vorschlag für einen alternativen Service oder zum Grund für die Nichtverfügbarkeit der Berechtigung enthält, werden diese Informationen zusammen mit dem Ergebnis für den entsprechenden Serviceauftrag aktualisiert. Eine Beispielantwort wird hier angezeigt:

```

{
  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, wird das *Qualifizierungsergebnis* für alle Serviceaufträge in der Hierarchie auf Qualifiziert festgelegt, und das *Endergebnis* wird ebenfalls auf Qualifiziert festgelegt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Subflow der Nachverarbeitung der Qualifizierungsanforderung

Dieser Subflow wird verwendet, um Kundenauftragspositionen abzuschließen, die über die Qualifizierungs-API für technische Services erfasst wurden.

Wenn alle Domänenaufträge auf **Geschlossen** – vollständig gesetzt sind, aktualisiert dieser Subflow den Status der obersten Auftragspositionen auf **Abgeschlossen**. Wenn alle obersten Auftragspositionen als **Abgeschlossen** markiert wurden, ist der entsprechende Kundenauftrag abgeschlossen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bearbeiten Sie die Auftragsqualifizierungsanforderung

Verwenden Sie den Integrationsanforderungstyp „Auftragsqualifizierungsanforderung“ in der Anwendung Order Management for Telecommunications, um die Qualifizierungsanforderungen für Kundenaufträge zu verarbeiten und die Ergebnisse aus den externen Bestandssystemen abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Typ „Auftragsqualifizierungsanforderung“ wird verwendet, um Order Management in Bestandssysteme von Drittanbietern zu integrieren. Sie können die folgenden Informationen angeben:

- Integrationsanforderungseingaben: Eingaben für die Qualifizierungsanforderung des Kundenauftrags, einschließlich der obersten Bestellposition und der Nutzlastdetails.
- Definition der Integrationsanforderung: Definition für die Bedingung und den Subflow, der den API-Aufruf an das Bestandssystem des Drittanbieters aufruft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Spoke-Auswahl > Anforderungstyp**.

2. Klicken Sie auf den Integrationsanforderungstyp **Auftragsqualifizierungsanforderung**.

Auf der Seite „Anforderungstyp für die Integration von Auftragsqualifizierungsanforderungen“ wird die Anforderungsdefinition für die Implementierung der Demo-Auftragsqualifizierung auf der Registerkarte „Integrationsanforderungsdefinitionen“ aufgeführt. Dies ist eine Beispiel-Anforderungsdefinition, die den Subflow „Demo-Auftragsqualifizierung (Mock-Antwort)“ aufruft, die Antwort von einem Drittanbieter-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 an das Bestandssystem eines Drittanbieters aufrufen können. Abhängig von der Anzahl der verwendeten externen Systeme können Sie eine oder mehrere Anforderungsdefinitionen erstellen.

3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Anforderungsdefinition hinzuzufügen.

i Hinweis:

Um eine neue Anforderungsdefinition hinzuzufügen, müssen Sie sich im Bereich Order Management for Telecommunications and Media befinden.

4. Geben Sie den Namen für die Anforderungsdefinition ein, und geben Sie die Bedingungen an.
5. Wählen Sie im Feld Anforderungsadapter den Subflow aus, der mit dem Drittanbietersystem kommuniziert, um den Kundenauftrag zu aktualisieren, und klicken Sie auf **Absenden**.
 - Jeder Anforderungstyp kann mehrere Anforderungsdefinitionen haben. Wenn Sie beispielsweise über mehrere Bestandssysteme oder Lieferanten verfügen, 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 Drittanbietersystem zu interagieren, einen Flow innerhalb der Spoke erstellen und den Anforderungsadapter auf diesen Flow verweisen.
 - Weitere Informationen zum Erstellen einer Spoke finden Sie unter [Spokes](#). Stellen Sie, wie im Demo-Subflow gezeigt, sicher, dass die Antwort vom Drittanbietersystem an den Prozessqualifizierungsantwortblock übergeben wird.
 - Wenn der Subflow Qualifizierungsanforderung verarbeiten aufgerufen wird, wird die Antwort vom Bestandssystem einer Drittpartei entweder synchron oder asynchron empfangen und das Ergebnis im Kundenauftrag aktualisiert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Zugehörige Liste für alternative Vorschläge

Wird als zugehörige Liste für Serviceaufträge mit dem Status **Alternatives** Ergebnis angezeigt.

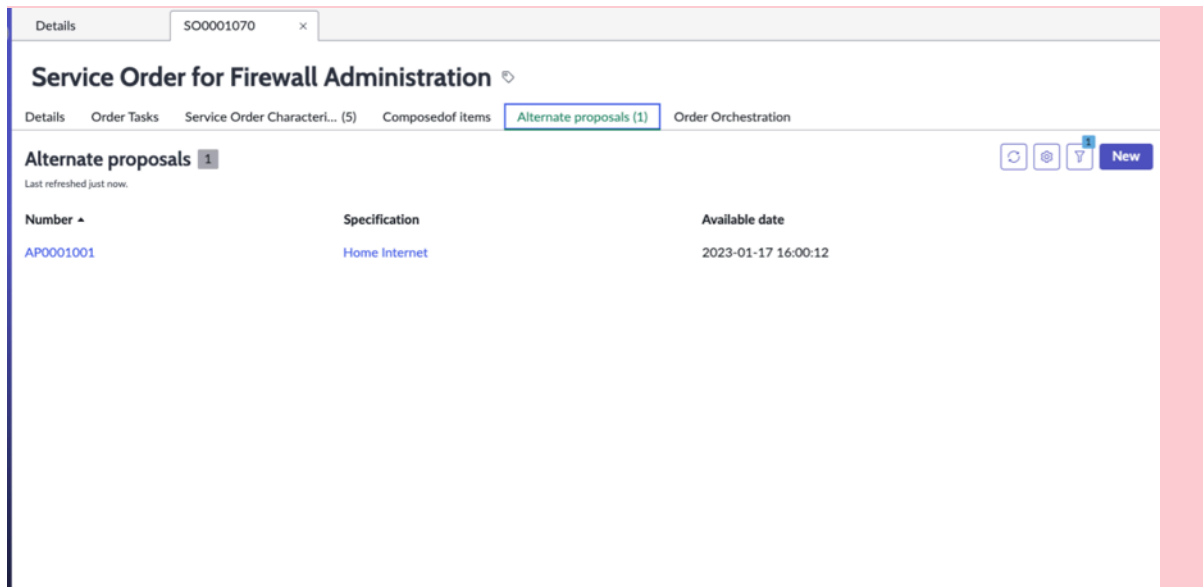
Qualifizierungsanforderungen können für eine Servicespezifikation anhand von Informationen aus dem vorhandenen Bestand erstellt werden. Wenn der angeforderte Service mit den angegebenen Merkmalen oder dem angegebenen Datum nicht verfügbar ist, kann ein alternativer Vorschlag bereitgestellt werden. Der alternative Vorschlag kann dem angeforderten Vorschlag ähneln oder den gleichen Service betreffen, aber an einem anderen Datum verfügbar sein.

Wenn Sie eine alternative Qualifizierungsanforderung erhalten und im Bestellpositionsformular der obersten Ebene auf **Qualifizierungsauftrag** klicken, wird das Feld Ergebnis auf **Alternative** aktualisiert, und eine Liste der alternativen Vorschläge wird in der zugehörigen Liste Alternative Vorschläge aufgelistet. Ein einzelner Serviceauftrag kann mehrere alternative Vorschläge enthalten. Diese Liste kann auch manuell vom Serviceauftragsmitarbeiter aktualisiert werden.

i Hinweis:

Wenn Sie eine neue Qualifizierungsanforderung initiieren und einen alternativen Vorschlag für einen Serviceauftrag erhalten, werden alle vorhandenen Einträge für alternative Vorschläge gelöscht, bevor neue Einträge erstellt werden.

Navigieren Sie zum **konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich**, klicken Sie auf einen Serviceauftrag mit dem Erfüllungstyp **Qualifizieren**, und wählen Sie die Registerkarte **Alternative(r) Vorschlag(en)** aus.



Klicken Sie auf den Link Nummer, um den alternativen Vorschlag anzuzeigen. Sie enthält die folgenden Informationen:

Feldname	Beschreibung
Nummer	Nummer des alternativen Vorschlags.
Domänenauftrag	Der Domänenauftrag, für den der alternative Vorschlag erstellt wird.
Spezifikation	Die vorgeschlagene alternative Servicespezifikation.
Verfügbares Datum	Das Datum, an dem der alternative Vorschlag verfügbar sein wird.
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 von Order Management, die für den End-to-End-Lebenszyklus von Serviceanfragen verantwortlich ist. Erfahren Sie, wie Serviceaufträge erfasst werden und wie sie von Ihren Erfüllungsmanagern und Service Desk-Mitarbeitern überprüft, orchestriert und erfüllt werden.

Erfassung von Serviceaufträgen

Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services oder für Post-Sales-Anforderungen für die Services, die für Kunden aktiviert und zu früheren Zeitpunkten bereitgestellt wurden. Mit diesem Prozess stellen Sie sicher, dass Serviceaufträge korrekt sind und während des gesamten Erfüllungsprozesses effizient bearbeitet werden.

Die meisten Serviceaufträge, die Sie verarbeiten, werden von Kundenauftragsverwaltungssystemen von Drittanbietern über die Service Order Open API erfasst. Die Service Order Open API ist eine ServiceNow Implementierung der TM Forum TMF641 Service Ordering Open API-Spezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Order Open API](#).

Direkte Eingabe von Serviceaufträgen

Bei Bedarf können Sie auch die Auftragserfassung verwenden, um Serviceaufträge direkt in Now Platformeinzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Aufträgen für neue Services](#), [Serviceänderungen](#) oder [Verbindungsabbrüche](#).

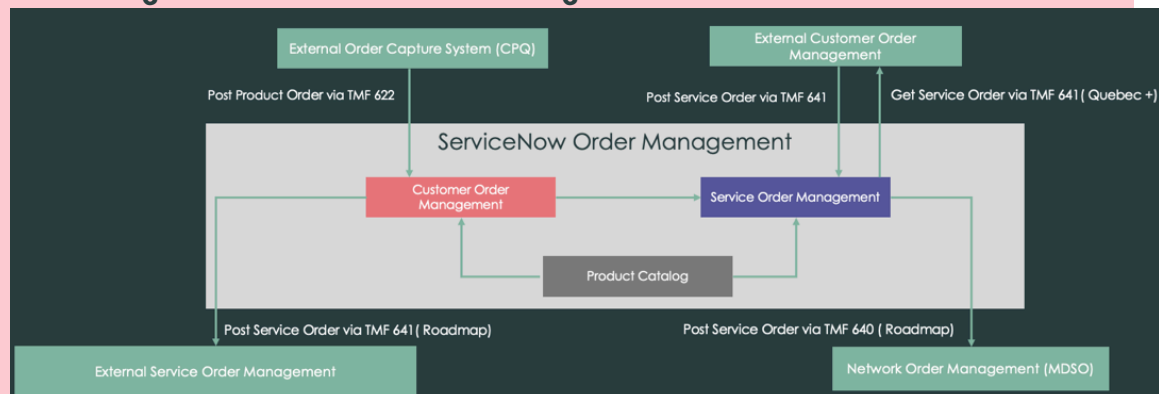
Datensatzgenerierung für Serviceaufträge nach der Erfassung

Wenn Sie einen Serviceauftrag erfassen oder direkt eingeben, wird in Now Platform ein Serviceauftragsdatensatz generiert, um die Erfüllung des Serviceauftrags zu verwalten. Sie verfügt über eine oder mehrere zugeordnete Serviceauftrags-Einzelposts, die einen Service und die Aktion (Hinzufügen, Ändern oder Trennen) beschreiben, die für den Service ausgeführt werden muss. Die Serviceauftrags-Einzelposition besteht außerdem aus Folgendem:

- 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 vom Typ Change und Trennung die Details des Servicebestands, den Sie aktualisieren oder trennen.
- Der Standort und zugehörige Informationen, z. B. die Kontaktdetails des Kunden.

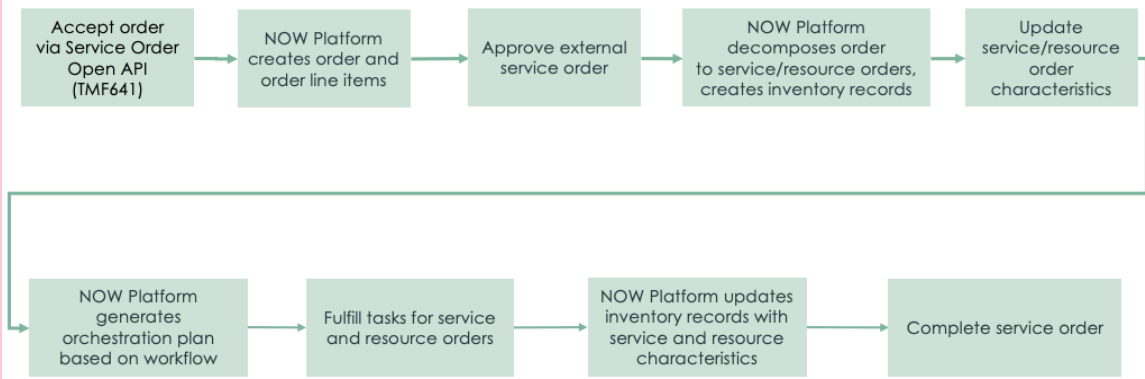
Das folgende Diagramm vermittelt Ihnen einen Überblick über die Beziehung zwischen Service Order Management und externen Erfassungssystemen.

Verwaltung von Kunden- und Serviceaufträgen



Das folgende Diagramm vermittelt Ihnen einen Überblick über die Verarbeitung bei der Erfassung eines Serviceauftrags. Der Verarbeitungs-Flow für Serviceaufträge ähnelt dem für Kundenaufträge, weist jedoch einige Unterschiede auf, die Sie in diesem Abschnitt kennenlernen.

Beispiel für den Erfüllungs-Workflow eines Serviceauftrags



Überprüfung, Genehmigung und Aufschlüsselung von Serviceaufträgen

Nachdem Sie einen Serviceauftrag erfasst haben, wählt der Serviceauftrags-Manager ihn im Service Order Management-Arbeitsbereich auf der Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs aus. Der Serviceauftragsmanager überprüft den Serviceauftrag, die Serviceauftrags-Einzelposten und die Auftragsmerkmale und genehmigt oder lehnt den Serviceauftrag ab.

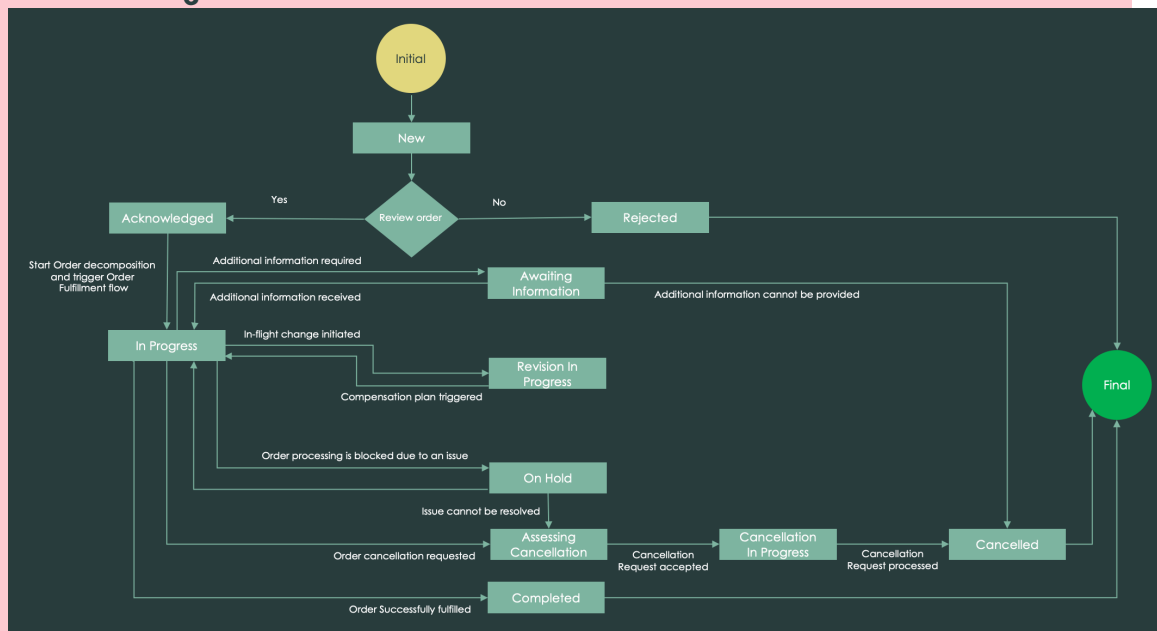
i Hinweis:

Zur Verarbeitung von Serviceaufträgen verwendet der Serviceauftrags-Manager dieselben Formulare, die zur Verwaltung von Kundenaufträgen verwendet werden. Weitere Informationen zu Rollen in der Serviceauftragsverwaltung und dem Genehmigungsprozess finden Sie unter:

- [Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zuweisen](#)
- [Überprüfen von Serviceaufträgen](#)
- [Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags an Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag](#)

Das folgende Diagramm zeigt Details zum Überprüfungs-, Genehmigungs-, Aufschlüsselungs- und Abschlussprozess für Serviceaufträge.

Überprüfung, Genehmigung, Aufschlüsselung und Abschluss von Serviceaufträgen



Wenn der Serviceauftragsmanager einen Serviceauftrag ablehnt, weil die Daten falsch oder ungültig sind, geschieht Folgendes:

- Der Status des Serviceauftrags wird in „Abgelehnt“ verschoben.
- Der Serviceauftrag erfordert möglicherweise mehrere Änderungen vom Serviceauftrags-Manager, um ihn wieder in einen normalen Zustand zu versetzen.

Wenn der Serviceauftrags-Manager einen Serviceauftrag genehmigt, wird der folgende Prozess ausgeführt:

- Das **Feld** Status ändert sich in In Bearbeitung.
- Als Nächstes erfolgt die Zerlegung des Serviceauftrags. Die Aufschlüsselung basiert auf der Servicespezifikation, den Spezifikationsbeziehungen und den Aufschlüsselungsregeln im Katalog. Dieser Prozess erstellt alle erforderlichen Service- und Ressourcenaufträge für jede genehmigte Serviceauftrags-Einzelposition und löst dann den Auftragserfüllungs-Workflow für jeden Domänenauftrag aus.
- Weitere Informationen finden Sie unter:
 - [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#)
 - [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#)
 - [Aufgliederung von Serviceaufträgen nach Genehmigung der Erfüllung](#)

Unterschiede zwischen den Serviceaufträgen vor und nach der Genehmigung

Wie Kundenaufträge haben auch erfasste Serviceaufträge eine ID mit dem Präfix ORD(nnn). Das Feld **Auftragskategorie** in den Auftragsformularen gibt an, ob der Auftrag ein **Produkt** (einen Kundenauftrag) oder eine **Dienstleistung** (einen Serviceauftrag) ist. Mit diesen Bezeichnungen können Sie die Art der Bestellung identifizieren.

Wenn Sie einen erfassten Serviceauftrag zur Erfüllung genehmigen, generiert der Zerlegungsprozess 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 ihre zugehörigen Ressourcenaufträge mit dem Präfix RO(nnn) müssen erfüllt sein, um die Serviceauftrags-Einzelpositionen in den erfassten Serviceaufträgen abzuschließen.
- Der Ressourcenauftrag verwaltet die Ressourcen, die zur Erfüllung der vom Kunden angeforderten Services erforderlich sind.
- Diese Domänenaufträge verwalten die Erfüllung der angeforderten Serviceaufträge.

Weitere Informationen finden Sie unter [Aufgliederung von Serviceaufträgen nach Genehmigung der Erfüllung](#).

Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge

Nach Abschluss des Aufschlüsselungsprozesses werden die Auftragsaufgaben einem Serviceauftragsmitarbeiter zugewiesen, der die Aufgaben durcharbeitet und den Serviceauftrag aktualisiert. Wenn Auftragsaufgaben verbleiben, die nicht abgeschlossen werden können, können Sie Ausfalldatensätze zur Nachverfolgung und weiteren Untersuchungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen](#).

Nachdem alle Erfüllungsaufgaben abgeschlossen sind, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Das **Feld** Status für den Serviceauftrag wird auf Abgeschlossen gesetzt.
- Das **Feld** Status für jede der einzelnen Serviceauftragspositionen wird auf Abgeschlossen gesetzt.
- 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.

i Hinweis:

Weitere Informationen finden Sie unter [Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge überprüfen und aktualisieren](#).

Zugehörige Informationen

[Order Management installieren und konfigurieren](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceänderungen oder Verbindungsabbrüche

Mit der Auftragserfassung können Ihre Servicemitarbeiter Serviceaufträge für mehrere Standorte mit einem oder mehreren Services im Namen Ihrer Kunden direkt eingeben. Sie können Service-Change-Anforderungen und Trennaufträge auch manuell in Now Platform erstellen. Die Auftragserfassung wird im Release San Diego und späteren Releases unterstützt.

i Hinweis:

Weitere Informationen zum Erstellen von Kunden-(Produkt-)aufträgen in Order Capture finden Sie unter [Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren](#).

Wann die Auftragserfassung für eine direkte Serviceauftragseingabe verwendet werden soll

Die meisten Serviceaufträge, die Sie in Now Platform verarbeiten, werden automatisch von Auftragsverwaltungssystemen von Drittanbietern über die API „Service Order Open“ (TMF641) erfasst.

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können die Auftragserfassung verwenden, um manuelle Serviceaufträge mit zusätzlichen Services zu erstellen, die bei der Auftragserfüllung als Kundenbedarf identifiziert wurden. Sie können auch Aufträge zum Ändern oder Trennen von Services erstellen. Wenn Sie einen manuellen Serviceauftrag erstellen, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

1. Sie wählen und konfigurieren die Servicespezifikationen und führen dann vor der Übermittlung Prüfungen durch.
2. Wenn Sie den Serviceauftrag übermitteln, erstellt Now Platform einen Serviceauftragsdatensatz, um die Auftragserfüllung zu verwalten. Einem Serviceauftrag sind eine oder mehrere Auftragspositionen zugeordnet, die die ausgeführten Services beschreiben.
3. Um einen Serviceauftrag zu überprüfen oder zu ändern, nachdem Sie ihn übermittelt haben, verwenden Sie dieselben Verfahren, die Sie für alle anderen Aufträge verwenden,

unabhängig von ihrer Herkunft. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen von Serviceaufträgen](#).

4. Nachdem die Servicemanager ihre Auftragsüberprüfung abgeschlossen haben, können sie den Auftrag zur Erfüllung durch Servicemitarbeiter genehmigen (oder ablehnen). Weitere Informationen zum Überprüfen und Erfüllen von Serviceaufträgen, unabhängig von ihrer Herkunft, finden Sie unter [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bestellung eines neuen Services

Verwenden Sie als Anbieter die Auftragserfassung, um einen Serviceauftrag in Now Platform für Ihre Kunden oder internes Personal zu erstellen.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, bevor Sie die Auftragserfassung verwenden:

1. Weisen Sie Ihren Benutzern die Rollen „Auftragserfüllung“ und „Anbieter“ zu.
2. Definieren und veröffentlichen Sie Ihre Spezifikationen für kundengerichtete Services.
3. Konfigurieren Sie die Auftragserfüllung.

Weitere Informationen finden Sie unter [Order Management für Anbieter konfigurieren](#).

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 Auftragsart **Service** und dann einen Kunden-Account und einen Kontakt aus.
2. Wählen Sie im Formular „Service auswählen“ eine oder mehrere Servicespezifikationen und Zielstandorte für den Serviceauftrag aus.
3. Im Formular „Service konfigurieren“ konfigurieren Sie jede Serviceauftrags-Einzelposition, wenden diese Servicekonfigurationen auf einen oder mehrere Standorte an und konfigurieren dann die bestellten Servicekonfigurationen nach Standort.
4. Im Formular „Bestellung überprüfen“ überprüfen und übermitteln Sie den Serviceauftrag.
5. Ein Servicemanager kann sie 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 Now Platform erstellt, um die Erfüllung des Serviceauftrags zu verwalten. Einem Serviceauftrag sind eine oder mehrere Auftragspositionen zugeordnet, die die ausgeführten Services beschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Greifen Sie über die Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** auf Auftragserfassung zu.

3. Je nachdem, ob Sie einen Auftrag für einen vorhandenen Kunden-Account erstellen oder zuerst einen Kunden-Account erstellen, bevor Sie den Auftrag erstellen, können Sie eine der folgenden Aktionen auswählen.
4. Wenn das Dialogfeld Auftragstyp auswählen angezeigt wird, wählen Sie **Neuen Service** bestellen aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Kunden-Account und den Kontakt aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen eines Kundenauftrags den Kunden-Account und die Kontaktinformationen für den Auftrag 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.

Formular „Neuer Serviceauftrag – Auftrag erstellen“.

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden-Accounts. 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 Kundennamens 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**.
Now Platform erstellt einen Serviceauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter [Status von Serviceaufträgen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Standorte und Servicespezifikationen für den Serviceauftrag aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen eines Serviceauftrags die Zielstandorte und Servicespezifikationen 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

Prozedur

1. Wenn das Dialogfeld „Mindestens einen Standort auswählen“ in „Spezifikationen auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie den Zielstandort oder die Zielstandorte aus, an denen Sie die kundenorientierten Services ausführen.

Hinweis:

Alternativ können Sie im Bereich „Orte“ auf Standort **hinzufügen** klicken, um auf das Dialogfeld „Mindestens einen Standort auswählen“ zuzugreifen.

- a. Platzieren Sie den Cursor im Feld **Standorte**, klicken Sie in das Feld, und wählen Sie dann einen Standort aus. Die verfügbaren Adressauswahlmöglichkeiten stammen aus dem Kunden-Account, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Kundenadressliste zu filtern und einen bestimmten Standort zu suchen, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
- b. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus.
- c. Um einen ausgewählten Standort zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
- d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Die ausgewählten Zielstandorte für die Bestellung werden im Bereich Standorte angezeigt. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen weiteren Standort hinzuzufügen oder einen zuvor ausgewählten Standort zu löschen:

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 der Kontaktperson für den ausgewählten Standort ein.
 - b. Führen Sie im Bereich „Produkte auswählen“ im Abschnitt „Spezifikationen“ 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

Feld	Beschreibung
Spezifikationen *	Veröffentlichte Spezifikation für den Service, den der Kunde am ausgewählten Zielstandort anfordert. Beispiele hierfür sind Installations-, Konfigurations- und Reparaturservices. Sie können mehrere Servicespezifikationen für jeden ausgewählten Standort auswählen: i. Wählen Sie eine Servicespezifikation aus der Liste der veröffentlichten Servicespezifikationen für Kunden aus. Um die Liste der Servicespezifikationen zu filtern und eine Servicespezifikation zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Produktnamens ein.

Feld	Beschreibung
	ii. Um eine andere Servicespezifikation auszuwählen, positionieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl und wählen Sie eine andere aus. iii. Um eine Auswahl zu entfernen, klicken Sie auf 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 zum Löschen des Standorts ().

- c. Um eine weitere Servicespezifikation für diesen Standort hinzuzufügen, klicken Sie auf **Spezifikationen**hinzufügen und wiederholen den Vorgang für die Auswahl einer Servicespezifikation und die Eingabe einer Bestellmenge.

3. Wenn Sie mit dem Hinzufügen der Servicespezifikationen für alle Standorte fertig sind, klicken Sie auf **Elemente konfigurieren.**

Now Platform erstellt Auftragspositionselemente für jeden Standort und ordnet sie dem Serviceauftrag zu. Wenn Sie beispielsweise drei Standorte und zwei Servicespezifikationen für jeden Standort ausgewählt haben, erstellt Now Platform eine Auftragsposition für jeden Standort. Jeder Einzelelement 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 als Teil des nächsten Schritts im Prozess 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-Einzelelemente konfigurieren, die Auftragsmerkmale 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 kopieren.

Jede Servicespezifikation verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Die Merkmale sind generisch, was bedeutet, dass sie einer oder mehreren Servicespezifikationen zugeordnet sind. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine 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 „Bestellpositionen (n)“ die zu konfigurierende Servicespezifikation aus.

Eine  **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 hinweisen, dass Sie fehlende Informationen wie eine Versandadresse oder Bestellmerkmale für die Bestellposition eingeben müssen.

2. Um die allgemeinen Details für die ausgewählte Serviceauftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Details**.

Neuer Serviceauftrag – Auftragspositionselement

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
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	Bestellte Menge für diese Bestellposition. Sie können diese Menge nach Bedarf ändern.

3. Um die Merkmalsoptionen und -werte für die Serviceauftragsposition 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.

4. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Werte für die Auswahl von Merkmalsoptionen mit **(leeren)** Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben:

- a. Klicken Sie im Bereich „Merkmale“ auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ), das in den Detailspalten links neben der Spalte angezeigt wird, die Sie aktualisieren möchten.
- b. Das Fenster „Bestellmerkmale“ wird mit den folgenden Informationen 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  Missing Info Die Meldung wird im Bereich „Bestellpositionen“ (n) angezeigt. Dieses Feld gibt an, dass eine Auftragsposition unvollständig ist und Sie weitere Details eingeben müssen. - Für einen Installationsservice können Sie beispielsweise die Telefonnummer des Kunden eingeben.

- c. Klicken Sie nach dem Überprüfen und Aktualisieren der Merkmalsoptionen und -werte auf **Aktualisieren**.

5. Gehen Sie wie folgt vor, um die Merkmalswerte für eine Spezifikation von einem Zielstandort an einen anderen oder von einer Servicespezifikation in eine andere Spezifikation zu kopieren.

Angenommen, Sie haben ein Premium-SD-WAN-Angebot für den Standort des Kunden in Santa Clara verkauft und möchten es auch für den Standort des Kunden in San Francisco verkaufen.

- a. Wählen Sie im Abschnitt „Bestellpositionen (n)“ die Servicespezifikation aus, die Sie klonen möchten. In diesem Beispiel ist dies die Servicespezifikation für den Standort Santa Clara, aus der Sie kopieren.
- b. Klicken Sie auf **Details**, um zum Bereich „Details – Bestellposition“ zurückzukehren.
- c. Klicken Sie im Feld **Spezifikation** auf das Symbol zum Kopieren der Auftragspositionskonfiguration (Symbol „ ⓘ “).
- d. Ein Fenster Speicherorte auswählen, um diese Konfiguration zu kopieren wird mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Informationen angezeigt.

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Speicherorts, den Sie zum Kopieren einer Servicekonfiguration ausgewählt haben.
Servicespezifikation *	Name der Servicespezifikation, aus der Sie eine Servicekonfiguration kopiert haben.
An Speicherorte kopieren *	Namen der Speicherorte, an die Sie die Servicekonfiguration kopieren möchten. i. Klicken Sie auf das Feld Standorte, und wählen Sie dann einen Standort aus. ii. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis Sie alle Zielstandorte ausgewählt haben.

- e. Klicken Sie nach Auswahl der Speicherorte für „Kopieren an“ auf **Kopieren**. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist:

☑ You have successfully copied configurations



Dieser Prozess kopiert die Spezifikationshierarchie für die ausgewählte Servicespezifikation aus dem ausgewählten Speicherort in die angegebenen Kopie-an-Speicherorte.

- 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 dieselben Spezifikationseinzelposten am Zielstandort vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -werte kopiert.

6. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.
7. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Serviceauftrags-Einzelposten abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
8. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Überprüfen** klicken, werden die zugehörigen Elemente des Kundenauftrags validiert, und Sie gelangen zur Auftragsübermittlungsseite.

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Now Platform zeigt die folgende Meldung an:

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Angegebene zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erfordern und Sie mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren können.
	Now Platform zeigt eine der folgenden Meldungen an: ○ Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens eine zugehörige Bestands-/Auftragsposition ist nicht kompatibel. Geben Sie die korrekten abhängigen Bestandsdetails 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 Zerlegung 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 Serviceauftrags-Einzelposten 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 zu Auftragsprüfungs- und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen und erfüllen .	
Prozedur 1. Überprüfen Sie im Formular „Neuer Serviceauftrag“ die allgemeinen Details für die Serviceauftrags-Einzelpositionen.	
Formular „Neuer Serviceauftrag“.	
Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Positionsnummer des Serviceauftrags.

Feld	Beschreibung
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine bestimmte Serviceauftrags-Einzelposition zu aktualisieren:

- a.** Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau () links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Auf der rechten Seite wird ein Bereich mit den Registerkarten **Detail** und **Aktivität** geöffnet.
- b. Füllen** Sie im Detailbereich die Auftragspositionsinformationen nach Bedarf aus. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Details der Auftragsposition zu aktualisieren.
- c.** Geben Sie im **Aktivitätsbereich** einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftragsposition ein:
 - Text, den Sie in den **Kommentarblock** eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
 - Text, den Sie in den Block „ **Arbeitsnotizen (privat)** “ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
- d.** Wenn Sie mit der Eingabe von Kommentaren oder privaten Arbeitsnotizen fertig sind, klicken Sie auf **Kommentare veröffentlichen**.

3. Um die Genehmigung zur Erfüllung zu übermitteln, klicken Sie auf **Bestellung übermitteln**.

4. Wenn die Bestätigungsmeldung „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 sie jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ändern Sie einen Bestandsdatensatz für einen Serviceauftrag

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter einen Bestandsdatensatz für Serviceaufträge in Now Platform für Ihre Kunden ändern können.

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 > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
- 2.** Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen Bestandsdatensatz für einen Serviceauftrag für einen vorhandenen Kunden-Account zu ändern:

- a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Listen im Arbeitsbereich** () auf **Serviceaufträge**.
 - b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
 - c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld Auftragstyp auswählen angezeigt wird, wählen Sie **Einen Service ändern aus**, und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp wählen“.

Choose an order type

 Order a new product

 Order a new service

 Change a product

 Change a service

 Cancel a product

 Disconnect a service

Cancel

Create

[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

Prozedur

- 1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Service-Change – Bestellformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden-Accounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kundennamens ein.

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
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

Now Platform erstellt einen Serviceauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter [Status von Serviceaufträgen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand 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, zeigt Now Platform eine Liste der aktiven Servicebestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihren Kunden-Account. Sie können die Servicebestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Symbol zum Erweitern () klicken. 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 [Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an](#).

Hinweis:

Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Servicebestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus und klicken dann auf **Auswählen**.

Um alle auf jeder Seite verfügbaren Servicebestände auszuwählen, klicken Sie auf **Alle** auswählen und dann auf **Auswählen**.

Um die gesamte Liste der Servicebestände auszuwählen, klicken **Sie** auf allen Seiten in der Inhaltsstruktur auf **Alle auswählen**.

Hinweis:

Informationen zum Auswählen von Servicebeständen mithilfe eines Filters finden Sie unter [Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an](#).

2. Klicken Sie im Bereich Select all (Alle auswählen) auf die Servicebestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf **Auswählen**.

Wenn Sie die Auswahl aus Servicebeständen entfernen möchten, platzieren Sie den Mauszeiger an einer beliebigen Stelle im Serviceauftragsbestand, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

Wenn Sie die Auswahl aus allen Servicebeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen** und klicken Sie auf **Ja**.

3. Überprüfen Sie im Bereich „Servicebestandsinformationen“ die Bestelldetails 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]

Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an

Durchsuchen und zeigen Sie die Service-Bestandsdatensätze Ihres Kunden schneller an, indem Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Serviceauftrags-Bestandsdatensatzes einen Filter verwenden.

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 das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den 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, positionieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.
3. Um einen Standort zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
4. Klicken Sie auf das Feld **Servicespezifikation**, 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. Um die Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf **Merkmale** hinzufügen, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie dann ein Merkmal aus.
Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.
- b. Klicken Sie auf das Feld **Werte**, 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 von der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
- Um einen Wert zu entfernen, klicken Sie auf **X**.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen:

5. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Der gefilterte Servicebestand wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Details der Bestellposition

Überprüfen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes, ob 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

Wenn Sie einen Servicebestandsdatensatz ändern, erstellt Now Platform die Auftragspositionen aus den von Ihnen definierten Spezifikationen. Bei einer Bestandsänderung eines Serviceauftrags werden die Auftragspositionen nur für die ausgewählten Servicebestände erstellt. Wenn Sie Bestände auswählen, bei denen es sich um übergeordnete Artikel der obersten Ordnung handelt, werden die Bestellpositionen nur für die übergeordneten Artikel erstellt, nicht für die untergeordneten Bestellartikel.

Angenommen, Ihr Kunde möchte die Services für die Firewall-Administration und den Threat and Intrusion Prevention Service ändern. Nachdem Sie diese Servicebestände ausgewählt haben, erstellt Now Platform zwei Auftragspositionen für diesen Change-Serviceauftrag, einen für die Firewall-Verwaltung und einen anderen für den Threat and Intrusion Prevention Service. Wenn Sie den Managed Firewall Service-Bestand auswählen, der die übergeordnete Auftragsposition ist, wird nur eine Auftragsposition erstellt.

Sie können die Details für eine Serviceauftrags-Einzelposition konfigurieren, die Auftragsmerkmale 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 kopieren.

Jede Servicespezifikation verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Die Merkmale sind generisch, was bedeutet, dass sie einer oder mehreren Servicespezifikationen zugeordnet sind. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine 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 „Bestellpositionen (n)“ die Servicespezifikation aus, die Sie konfigurieren möchten. Eine  **Missing Info** Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist, und erfordert die Eingabe weiterer Details.

Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Ein häufiger Fehler ist das Ausfüllen fehlender Informationen, z. B. Versandadresse oder Bestellmerkmale, für die Bestellposition.

2. Um die allgemeinen Details für die ausgewählte Serviceauftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Details**.

Service-Change – Details – Registerkarte „Bestellposition“.

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
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 Serviceauftragsposition 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 Servicespezifikation zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

4. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Werte für die Merkmalsoptionsauswahl mit **(leeren)** Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben:

- a. Klicken Sie im Bereich „Merkmale“ auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (), das in den Detailspalten angezeigt wird.
- b. Wenn das Fenster „Bestellmerkmale“ angezeigt wird, füllen Sie die folgenden 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  Missing Info Die Meldung wird im Bereich „Bestellpositionen“ (n) angezeigt. Dieses Feld gibt an, dass eine Auftragsposition unvollständig ist und Sie weitere Details eingeben müssen. - Für einen Installationsservice können Sie beispielsweise die Telefonnummer des Kunden eingeben.

- c. Klicken Sie nach dem Überprüfen und Aktualisieren der Merkmalsoptionen und -werte auf **Aktualisieren**.
5. Gehen Sie wie folgt vor, um die Merkmalswerte für eine Spezifikation von einem Zielstandort an einen anderen oder von einer Servicespezifikation in eine andere Spezifikation zu kopieren.

Angenommen, Sie haben ein Premium-SD-WAN-Angebot für den Standort des Kunden in Santa Clara verkauft und möchten es auch für den Standort des Kunden in San Francisco verkaufen.

- a. Wählen Sie im Abschnitt „Bestellpositionen (n)“ die Servicespezifikation aus, die Sie klonen möchten. In diesem Beispiel ist dies die Servicespezifikation für den Standort Santa Clara, aus der Sie kopieren.
- b. Klicken Sie auf **Details**, um zum Bereich „Details – Bestellposition“ zurückzukehren.
- c. Klicken Sie im Feld **Spezifikation** auf das Symbol zum Kopieren der Auftragspositionskonfiguration (Symbol „  “).
- 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 Speicherorts, den Sie zum Kopieren einer Servicekonfiguration ausgewählt haben.
Servicespezifikation *	Name der Servicespezifikation, aus der Sie eine Servicekonfiguration kopiert haben.
An Speicherorte kopieren *	Namen der Speicherorte, an die Sie die Servicekonfiguration kopieren möchten. i. Klicken Sie auf das Feld Standorte, und wählen Sie dann einen Standort aus. ii. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis Sie alle Zielstandorte ausgewählt haben.

- e.** Klicken Sie auf **Kopieren**. Die folgende Meldung wird angezeigt, wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist:

☑ You have successfully copied configurations



Dieser Prozess kopiert die Spezifikationshierarchie für die ausgewählte Servicespezifikation aus dem ausgewählten Speicherort in die angegebenen Kopie-an-Speicherorte.

- 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 Spezifikationseinzelposten vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -werte kopiert.

- 6.** Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.

- 7.** Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Serviceauftrags-Einzelposten abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Change-Auftrag für den Servicebestand

Überprüfen Sie als letzten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes alle Serviceauftrags-Einzelpositionen. 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 zu Auftragsprüfungs- und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#).

Prozedur

- Überprüfen Sie im Formular „Neuer Serviceauftrag“ die allgemeinen Details für die Serviceauftrags-Einzelposten.

Formular „Neuer Serviceauftrag“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für die vom System zugewiesene Serviceauftrags-Einzelposition.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

- Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Serviceauftrags-Einzelposition zu aktualisieren:
 - Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ) neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Ein Bereich mit den Registerkarten **Detail** und **Aktivität** wird geöffnet.
 - Geben Sie auf der Registerkarte **Detail** die Informationen zur Bestellposition ein, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
 - Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftragsposition ein:
 - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
 - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen (privat)“ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
 - Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
- Klicken Sie **auf Bestellung absenden**.
- Wenn die Bestätigungsmeldung „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 sie jetzt überprüfen und zur Änderung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Einen Service trennen

Trennen Sie als Anbieter einen Service oder Serviceauftrag in Now Platform für Ihre Kunden. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise Ihre aktuelle 4G-Konnektivität trennen, um sie auf 5G-Konnektivität zu aktualisieren.

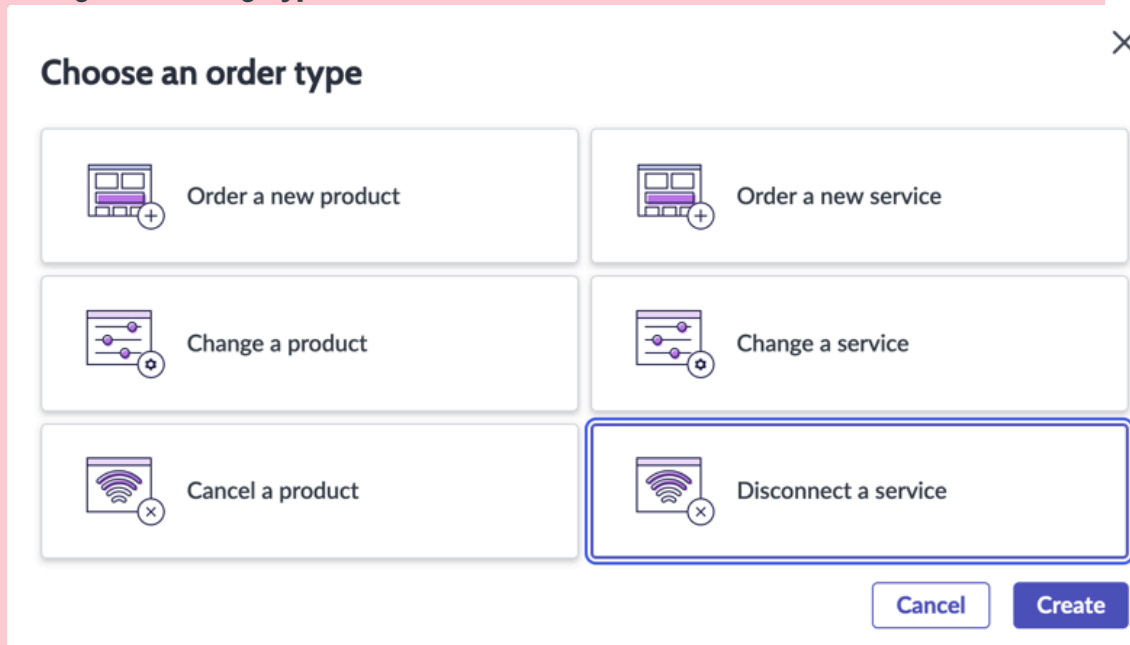
Vorbereitungen

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 > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um einen Serviceauftragsbestand für einen vorhandenen Kunden-Account zu stornieren:
 - a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Listen im Arbeitsbereich** () auf **Kundenaufträge**.
 - b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
 - c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld Auftragstyp auswählen angezeigt wird, wählen Sie **Einen Service trennen** und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp wählen“.



Choose an order type

 Order a new product	 Order a new service
 Change a product	 Change a service
 Cancel a product	 Disconnect a service

Cancel Create

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie den Kunden-Account und die Kontaktinformationen als ersten Schritt im Prozess zum Trennen eines Service für Ihren Kunden 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.

Servicestornierung – Auftragsformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden-Accounts. Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kundennamens ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Serviceauftrag. Um die Kundenkontakliste zu filtern und einen bestimmten Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Ergebnisse

Now Platform erstellt einen Serviceauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Auftragspositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter [Status von Serviceaufträgen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Trennen eines Services für Ihren Kunden die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand 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 „Service auswählen“ wechseln, zeigt Now Platform die Liste der aktiven Servicebestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihren Kunden-Account. Sie können die Servicebestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Symbol zum Erweitern (Symbol „) klicken. 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 möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an](#).

** Hinweis:**

Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Servicebestand direkt aus der Liste der Bestände auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus und klicken dann auf **Auswählen**.
Um alle auf jeder Seite verfügbaren Servicebestände auszuwählen, klicken Sie auf **Alle** auswählen und dann auf **Auswählen**.

Um die gesamte Liste der Servicebestände auszuwählen, klicken **Sie** auf allen Seiten in der Inhaltsstruktur auf **Alle** auswählen.

Hinweis:

Informationen zum Auswählen von Servicebeständen mithilfe eines Filters finden Sie unter [Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an](#).

2. Klicken Sie im Bereich Select all (Alle auswählen) auf die Servicebestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie auf **Auswählen**.
Wenn Sie die Auswahl aus Servicebeständen entfernen möchten, platzieren Sie den Mauszeiger an einer beliebigen Stelle im Serviceauftragsbestand, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

Wenn Sie die Auswahl aus allen Servicebeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen** und klicken Sie auf **Ja**.
3. Überprüfen Sie im Bereich „Servicebestandsinformationen“ die Bestelldetails 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]

Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an

Durchsuchen und zeigen Sie die Servicebestandsdatensätze Ihres Kunden schneller an, indem Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Trennen eines Services einen Filter verwenden.

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 das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den 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, positionieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Standort aus.
3. Um einen Standort zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
4. **Wählen** Sie im Feld Servicespezifikation eine Servicespezifikation aus.

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. Um die Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf **Merkmale** hinzufügen, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.
- b. Klicken Sie auf das Feld **Werte**, und wählen Sie einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.
 - Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen Wert aus.
 - Um einen ausgewählten Wert zu entfernen, klicken Sie auf **X**.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen:

5. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Der gefilterte Servicebestand wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Bestellpositionen, und übermitteln Sie den Stornierungsauftrag für den Servicebestand

Überprüfen Sie alle Serviceauftrags-Einzelpositionen 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 Bestand an Serviceaufträgen stornieren, erstellt Now Platform die Auftragspositionen aus den von Ihnen definierten Spezifikationen. Wenn es sich bei den ausgewählten Beständen um übergeordnete Artikel der obersten Bestellung handelt, werden die Auftragspositionen sowohl für die übergeordneten Artikel als auch für die untergeordneten Artikel erstellt, um einen Bestand für Serviceaufträge zu stornieren. Wenn es sich bei den ausgewählten Beständen um untergeordnete Auftragspositionen handelt, werden die Auftragspositionen nur für die untergeordneten Artikel erstellt.

Beispiel: Ihr Kunde verlangt, dass Sie den Service für den verwalteten Firewall-Service trennen. Nachdem Sie den Servicebestand ausgewählt haben, erstellt Now Platform vier Bestellpositionen für diesen Trennungsservice, eine für den verwalteten Firewall-Service und eine für jede der drei untergeordneten Bestellpositionen, z. B. Firewall-Verwaltung, Bedrohungs- und Angriffsverhinderungsservice und Firewall und DMZ. Wenn Sie einen der drei untergeordneten Bestände ausgewählt haben, wird nur eine Auftragsposition für den ausgewählten untergeordneten Bestand erstellt.

Weitere Informationen zu Auftragsprüfungs- und Erfüllungsgenehmigungen finden Sie unter [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#).

Hinweis:

Für Kundenaufträge vom Typ „Change“ und „Disconnect“ wird die folgende Meldung angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Änderungs- oder Trennungsaktion.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Servicestornierung“ die allgemeinen Details für die Serviceauftragspositionen.

Formular „Servicestornierung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für die vom System zugewiesene Serviceauftrags-Einzelposition.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details für eine Serviceauftrags-Einzelposition zu aktualisieren:
 - a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau () links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Auf der rechten Seite wird ein Bereich mit den Registerkarten **Detail** und **Aktivität** geöffnet.
 - b. Füllen Sie auf der Registerkarte **Detail** die Informationen zur Bestellposition nach Bedarf aus. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Details der Auftragsposition zu aktualisieren.
 - c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiformkommentar oder internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftragsposition ein:
 - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
 - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen (privat)“ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
 - d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
3. Klicken Sie **auf Bestellung absenden**.
4. Wenn die Bestätigungsmeldung „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 die Stornierung überprüfen und genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Serviceaufträge genehmigen und erfüllen](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen von Serviceaufträgen auf Erfüllung

Erfahren Sie, wie Ihr Auftragserfüllungsmanager Serviceaufträge mit der Anwendung Order Management auf Erfüllung überprüfen kann. Mit dieser Anwendung können Sie sicherstellen, dass Ihre Serviceaufträge korrekt ausgeführt werden.

Prüfungs- und Genehmigungsaufgaben für Serviceaufträge

Nachdem Now Platform einen Serviceauftrag erfasst hat, wählt der Serviceauftragsmanager den Auftrag, die Einzelposten und die Merkmalsdaten aus, überprüft sie und genehmigt ihn oder lehnt ihn ab. Erfahren Sie, wie dieser Prozess den Auftragserfüllungs-Flow auslöst und die erforderlichen Aufgaben zur Erfüllung des Serviceauftrags erstellt.

Prüfungs- 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 eine Stornierung anfordern.
2. Überprüfen Sie die Serviceauftrags-Einzelposten.	Stellen Sie für jede Auftragsposition sicher, dass das Feld Standort in jeder Serviceauftragsposition ordnungsgemäß ausgefüllt ist.
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für die Serviceauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass alle zugeordneten Kundenkontaktinformationen für die ausgewählte Serviceauftragsposition korrekt sind.
4. Überprüfen Sie die Produktspezifikationen, die der Serviceauftragsposition zugeordnet sind.	Aktualisieren Sie die Kundenposition nach Bedarf. Eine Produktspezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf funktionaler Ebene ein Produkt definieren können, das ein Anbieter an den Kunden verkauft.
5. Überprüfen Sie die Auftragsmerkmale für die Serviceauftrags-Einzelposten.	Stellen Sie sicher, dass die Auswahl des Kunden korrekt ist.
6. Nachdem Sie sich davon überzeugt haben, dass alle Auftragsdetails korrekt sind, genehmigen Sie den Serviceauftrag zur Erfüllungsverarbeitung.	Klicken Sie im Serviceauftragsformular auf Genehmigen. i Hinweis: Wenn Sie und Ihr Unternehmenskunde Service Bridge verwenden, wird eine Meldung angezeigt, die besagt, 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 ausgeführt wird.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags an

Überprüfen Sie die Account-, Kontakt-, Preis- und Datumsdetails eines Telekommunikationsserviceauftrags, um sicherzustellen, dass er korrekt und vollständig ist. Sie können den Serviceauftrag auch überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Order Management > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

** Hinweis:**

Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereichserfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem !\[\]\(4fe57c3593bf1b21d272ae7ac8dfaf77_img.jpg\) Arbeitsbereich migrieren](#).

Wenn Ihnen die Rolle „Serviceauftrags-Manager“ oder „Serviceauftrags-Mitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Service Order Management“ angezeigt. Wenn der Service Order Management-Arbeitsbereich nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Konfigurationsarbeitsbereich Listensymbol () auf **Serviceaufträge**.
- b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um alle Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **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, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags 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.

Weitere Informationen zu Felddescriptions finden Sie im Abschnitt Service Order Management Workspace-Felder in [Service Order Management Workspace](#) und [Kundenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Überprüfen Sie im Formular „Kundenauftrag“ die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Serviceauftrag.
4. Um den Serviceauftrag zu überarbeiten oder seine Stornierung anzufordern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu Reihenfolgeänderungen während der Ausführung finden Sie unter [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#).

5. Nehmen Sie im Serviceauftrag die erforderlichen Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Details für einen Serviceauftrag

Überprüfen Sie Account, Kontakt, Daten, Einzelposten und zugehörige Details für den ausgewählten Serviceauftrag, um sicherzustellen, dass alles korrekt und vollständig ist. Sie führen diese Aufgaben im Formular „Kundenaufträge“ 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 Vollbild anzeigen“ (Symbol „“).
- Um die Bereiche „Details“, „Verfassen“, „Aktivität“ und „Anhänge“ anzuzeigen, klicken Sie auf das Formular- und Aktivitätssymbol () (Standard).
- Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ (Symbol „“).

2. Überprüfen Sie im Detailbereich die allgemeinen Details für den Serviceauftrag.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Serviceauftragsfelder im [Arbeitsbereich von Service Order Management](#) und in [Kundenauftragsformularen in Order Management for Telecommunications and Media](#).

3. Überprüfen Sie die verbleibenden Details für den Serviceauftrag.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – im Abschnitt „Andere Serviceauftrags-Detailfelder“ im [Arbeitsbereich von Service Order Management](#) und in [Kundenauftragsformularen in Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Überprüfen Sie die Einzelposten, Merkmale und Erfüllungsaufgaben für den Serviceauftrag.

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie die Bestellpositionen und die zugehörigen Details	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag .

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie die Bestellmerkmale	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Serviceauftrag .
Überprüfen Sie die Auftragserfüllungsaufgaben	Weitere Informationen finden Sie unter Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge überprüfen und aktualisieren .

5. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung des gesamten Serviceauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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 und Kontakte des Serviceauftrags-Einzelpostens.

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 „Bestellposition“ und „Bestellmerkmal“ zusammen verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie eine vorhandene Serviceauftrags-Einzelposition an.
- Sie können ein neues Merkmal einer Serviceauftrags-Einzelposition anzeigen, hinzufügen, ändern oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter [Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags an](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Order Management > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:

Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem !\[\]\(4436e6b00b9d5e62c2a161129eb3e4d0_img.jpg\) Arbeitsbereich migrieren](#).

Wenn Ihnen die Rolle „Serviceauftrags-Manager“ oder „Serviceauftrags-Mitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Service Order Management“ angezeigt. Wenn der Service Order Management-Arbeitsbereich nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie im Konfigurationsarbeitsbereich Listensymbol () auf **Serviceaufträge**.
- Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um alle Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
- Um nur offene, nicht erfüllte Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

i Hinweis:

Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Serviceauftragsdetails finden Sie unter [Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags 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 von Service Order Management auf die entsprechende Kachel, um den Serviceauftrag auszuwählen.

Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie im Abschnitt Service Order Management Workspace-Felder in [Service Order Management Workspace](#) und [Kundenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications and Media](#).

- 3.** Nachdem Sie den Serviceauftrag im Formular „Kundenauftrag“ ausgewählt und geöffnet haben, klicken Sie auf Bestellpositionen (**n**), um die Details der Serviceauftrag-Einzelposten anzuzeigen. (n) stellt die Gesamtzahl der Einzelposten für den Serviceauftrag dar. Das Formular „Bestellpositionen“ wird angezeigt.

- 4. Wählen** Sie im Feld Auftragsposition eine vorhandene Serviceauftragsposition aus, die überprüft werden soll.

- 5.** Überprüfen Sie im Formular die Details für die ausgewählte Serviceauftrags-Einzelposition.

Weitere Informationen zu Felddescriptionen finden Sie im Formular „Bestellposition“ – Felder der [Einzelpostendetails in Bestellpositionsformulare \(Serviceaufträge\) in Order Management for Telecommunications and Media](#).

- 6.** Um alle Aktualisierungen zu speichern, die Sie an der Serviceauftragsposition vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Überprüfen und aktualisieren Sie bei Bedarf den zugehörigen Kontakt, die Auftragsmerkmalwerte und die Auftragsaufgaben.

i Hinweis:

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)**, wobei n die Anzahl der Ausfälle ist, die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden oder Serviceauftrag im Formular „Kundenauftrag“ anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter [Auftragsausfälle verwalten](#).

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem 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 verfügen über eine Reihe zugehöriger Merkmale und Merkmalsoptionen. Die Merkmale sind generisch und einer oder mehreren Service- oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet. Jedes Merkmal hat einen bestimmten Eingabetyp (Kontrollkästchen, Liste, Anhang) und kann eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung](#).

Prozedur

1. Um die Auftragsmerkmalswerte anzuzeigen, die einer Serviceauftragsposition zugeordnet sind, suchen Sie die Serviceauftragsposition, die Sie anzeigen möchten.
Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag](#).
2. Klicken Sie auf **Auftragsmerkmale (n)**, wobei (n) die Anzahl der Servicemerkmale ist, die der ausgewählten Serviceauftrags-Einzelposition zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie im Formular die Werte der Serviceauftragsmerkmale, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
Weitere Informationen zu den Felddescriptionen finden Sie unter [Formular „Bestellmerkmalwerte“](#).
4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Serviceauftragsmerkmale abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontakte für eine Serviceauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die aktuellen Kontaktinformationen Ihres Kunden, die einer Serviceauftragsposition zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, 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 nach Bedarf auch hinzufügen, ändern oder löschen.

Prozedur

1. Um die Kundenkontakte anzuzeigen, die derzeit einer Serviceauftragsposition zugeordnet sind, suchen Sie die Serviceauftragsposition, die Sie anzeigen möchten.
Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag](#).
2. Klicken Sie auf **Auftragspositionselement Kontakte**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontakte für Auftragspositionselement“.

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kundenkontakts.
Nachname	Nachname des Kundenkontakts.
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer des Kundenkontakts.
E-Mail	E-Mail-Adresse für den Kundenkontakt.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um einen Kundenkontakt für einen Serviceauftrag hinzuzufügen oder zu löschen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Serviceaufträge genehmigen und erfüllen

Erfahren Sie, wie Ihre Organisation die Erfüllung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung durchführen kann. Mit dieser Anwendung können Sie sicherstellen, dass Ihre Serviceaufträge korrekt ausgeführt werden.

Ihr Serviceauftragsmanager und Ihr Auftragserfüllungsmitarbeiter 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 oder lehnen Sie ihn zur Erfüllung ab.	Ein Serviceauftragsmanager genehmigt die Erfüllung eines Serviceauftrags oder lehnt ihn ab. Wenn sie genehmigt wird, kann die Verarbeitung der verkauften Produkte und der Auftragszerlegung erfolgen. Wenn sie abgelehnt wird, sind weitere Untersuchungen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter: • Genehmigen oder Ablehnen von Serviceaufträgen zur Erfüllung • Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Serviceaufträge • Aufgliederung von Serviceaufträgen nach Genehmigung der Erfüllung

Verarbeitungsaufgaben für Serviceaufträge nach der Genehmigung (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie die Servicespezifikationen und Domänenserviceaufträge, die dem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Serviceauftragsmanager überprüft die Domänenserviceaufträge, die für die Serviceauftrags-Einzelposten generiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter: • Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für die Serviceauftrags-Einzelposten • Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind
Verwenden Sie die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans, um die Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu überprüfen, die dem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Serviceauftragsmanager überprüft den Orchestration-Status und die hierarchische Struktur für einen ausgewählten Serviceauftrag, die zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben. Mithilfe der Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans kann der Serviceauftragsmanager sehen, wie viel Fortschritt im Erfüllungsprozess erzielt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen.
Überprüfen und aktualisieren Sie die mit einem Serviceauftrag verknüpften Erfüllungsaufgaben.	Ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmitarbeiter 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: • Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge überprüfen und aktualisieren • Auftragsausfälle verwalten
Gehen Sie die Aufgaben nach, die nicht abgeschlossen werden konnten, indem Sie die Auftragsausfalldatensätze untersuchen 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 zur Untersuchung und Lösung den Erfüllungsmitarbeitern 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 Details zu Account, Kontakt und Datum, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und vollständig ist. Wenn Sie Serviceauftrags-Manager sind, können Sie einen Serviceauftrag mit dem Status Neu für die Erfüllung genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Wenn die folgende Fehlermeldung in Release San Diego oder höher nach der Genehmigung einer Bestellung angezeigt wird, weist dies darauf hin, dass ein erforderliches Upgrade-Skript nicht ausgeführt wurde.

Einige der OMT-Tabellen müssen neu übergeordnet werden. Wenden Sie sich an den Administrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Das Post-Upgrade-Skript führt die erforderliche Neuordnung der Auftragsverwaltungstabelle und die Spaltenheraufstufung durch. Wenn das Skript nicht ausgeführt wurde, funktionieren die Funktionen „Auftragszerlegung“ und „Auftragserfüllung“ erst dann wie vorgesehen, wenn Ihr Systemadministrator sie ausführt. Weitere Informationen finden Sie unter [Umstrukturierte Order Management-Tabellen \(Release San Diego und höher\)](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service Order Management > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:

Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereichserfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbarem !\[\]\(b64b40baaee5acddc1eab8538ba84754_img.jpg\) Arbeitsbereich migrieren](#).

Wenn Ihnen die Rolle „Serviceauftrags-Manager“ oder „Serviceauftrags-Mitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Service Order Management“ angezeigt. Wenn der Service Order Management-Arbeitsbereich nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Konfigurationsarbeitsbereich Listensymbol () auf **Serviceaufträge**.
- b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Um alle Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **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, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags 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.

Weitere Informationen zu Felddescriptionen finden Sie im Abschnitt [Service Order Management Workspace-Felder in Service Order Management Workspace und Kundenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications and Media](#).

- 3.** Überprüfen Sie im Formular „Kundenauftrag“ die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Serviceauftrag.
- 4.** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Erfüllung eines Serviceauftrags im Status Neu zu genehmigen oder abzulehnen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Serviceaufträge

Erfahren Sie, wie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology den Kundenservicebestand erstellt und verwaltet. Mit dieser Anwendung können Sie einen genauen Bestand Ihrer Kundenservices verwalten.

Übersicht

In der Konfiguration verkaufter Produkte werden die Servicespezifikationen und Services (sowohl für Kunden als auch für Ressourcen) gespeichert, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Neuer Auftrags-Workflow

Der Workflow für neue Bestellungen sieht wie folgt aus:

- 1.** Nachdem der Serviceauftrags-Manager 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 Aufschlüsselung 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 auf „Aktiv“ aktualisiert.
- 3.** Wenn Sie den Serviceauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Serviceauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.

Workflow für Change-Aufträge

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 auf 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 des verkauften Produkts“ [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 wurde, wird der Status des zugehörigen verkauften Produkts in „Geschlossen“ geändert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Aufgliederung von Serviceaufträgen nach Genehmigung der Erfüllung

Erfahren Sie, wie ein Serviceauftrag zur Erfüllung in seine Domänenaufträge zerlegt wird.

Übersicht

Wenn ein Serviceauftragsmanager einen Serviceauftrag genehmigt, findet eine Verarbeitung statt, um den Serviceauftrag zur Erfüllung in seinen Domänenauftrag zu zerlegen. Domänenaufträge, also die Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufschlüsselung 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 aufweisen. Ein Serviceauftrags-Manager überprüft Folgendes:

Bestellaspekt	Weitere Informationen
Merkmale des Serviceauftrags	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Serviceauftrag .
Informationen zum Standort	Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Auftrag mit mehreren Standorten erfüllen“ in Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen .

2. Während der Überprüfung kann der Serviceauftragsmanager auch Korrekturen vornehmen oder einige erforderliche Merkmale aktualisieren.
3. Nach Abschluss der Überprüfung kann der Serviceauftragsmanager den Serviceauftrag genehmigen, indem er im Kundenauftragsformular auf die Aktion **Genehmigen klickt**.

Durch die Genehmigung des Serviceauftrags wird der Status des Auftrags auf Bestätigt gesetzt und der Aufschlüsselungsprozess gestartet. Wenn der Serviceauftrags-Manager den Serviceauftrag ablehnt, erfolgt keine Aufschlüsselung.

Aufgliederung der Serviceauftragsposition

Wenn ein Serviceauftrag genehmigt wird, erfolgt die Auftragszerlegung. In diesem Prozess werden die Service- und Ressourcenaufträge für jedes erfasste Positionselement des Serviceauftrags generiert. Die Generierung dieser Aufträge basiert auf den Spezifikationen,

Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln, die im Produktkatalog zwischen den Service- und Ressourcenspezifikationen definiert sind. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter:

- [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#)
- [Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einem Produkt zugeordnet sind](#)

i Hinweis:

Im Gegensatz zum Zerlegungsprozess für Kundenaufträge wird bei der Zerlegung von Serviceaufträgen keine Produktbestellung generiert.

Aufschlüsselung, die auf Spezifikationsbeziehungen basiert

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln geben an, wie ein Serviceauftrag zerlegt, erfüllt und an den Kunden geliefert wird. In den Demodaten des SD-WAN-Servicepakets geschieht beispielsweise Folgendes:

- Zwischen der SD-WAN-Controller-Produktspezifikation und den erforderlichen Servicespezifikationen wurde eine Spezifikationsbeziehung definiert.
- Die Servicespezifikation beschreibt die Services, die für das Produkt erforderlich sind. Wenn beispielsweise ein erfasster Service für das SD-WAN-Controller-Produkt empfangen wird, wird ein Serviceauftrag für den SD-WAN-Controller-Service generiert.

Die Aufschlüsselung wird für die Spezifikation ausgeführt, die der erfassten Serviceauftragsposition und ihrer Spezifikationshierarchie zugeordnet ist. Es funktioniert wie folgt:

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen vom Typ Bündel, Realisiert als oder Erfordert sind, werden die Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge für die Zielspezifikation erstellt. Diese Aktion wird ausgeführt, wenn der erfasste Serviceauftrag zerlegt wird.
- Die Aufschlüsselung stellt die hierarchische Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen her, während die Service- und Ressourcenaufträge generiert werden.
- Die Aufschlüsselung erfolgt nicht, wenn die Spezifikationsbeziehung vom Typ „Bestehend“ ist.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungstypen finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).

Aufschlüsselung, die auf definierten Aufschlüsselungsregeln basiert

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufschlüsselungsregeln erstellen. Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln bestimmen, wie ein Serviceauftrag zerlegt, erfüllt und an den Kunden geliefert wird.

Am besten lässt sich eine Aufschlüsselungsregel als Ausschlussregel anzeigen. Sie verwenden Aufschlüsselungsregeln, um die Erstellung von Domänenaufträgen auszuschließen, wenn Sie einen Serviceauftrag erhalten, der kein bestimmtes Merkmal oder keine Merkmalsoption enthält.

In den Demodaten für den verwalteten Firewall-Service ist der verwaltete Firewall-Service beispielsweise als kundengerichtete Servicespezifikation definiert. Er hat eine Beziehung zu den folgenden drei ressourcengerichteten Servicespezifikationen:

- Firewall-Administrator
- Firewall und DMZ
- Service für Bedrohungs- und Angriffsabwehr

Jede dieser ressourcengerichteten Servicespezifikationen hat Beziehungen zu den entsprechenden Ressourcenspezifikationen, die für die Bereitstellung des Managed Firewall-Service erforderlich sind.

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen vom Typ Bündel, Realisiert als oder Erfordert sind, erstellt die Aufschlüsselung die folgenden Auftragstypen für die Zielspezifikation:
 - Ein entsprechender kundengerichteter Serviceauftrag (CFS), bei dem es sich um einen Serviceauftrag handelt, der für die Erbringung von kundengerichteten Services generiert wird.
 - Einen ressourcengerichteten Serviceauftrag (RFS), bei dem es sich um einen Serviceauftrag handelt, der für die interne Verwendung von Ressourcen generiert wird, die für die Ausführung der tatsächlichen Services für den Kunden erforderlich sind.
 - Ressourcenbestellung.
- Die Aufschlüsselung stellt die Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen beim Generieren von Domänenserviceaufträgen und Ressourcenaufträgen her. Die folgenden Elemente umfassen 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 werden 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 eine gezielte Reihenfolgenzerlegung einer Quellspezifikation, die auf dem Merkmal und dem Merkmalswert basiert, die in der Quellspezifikation verfügbar sind.

***i* Hinweis:**

Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter [Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln](#).

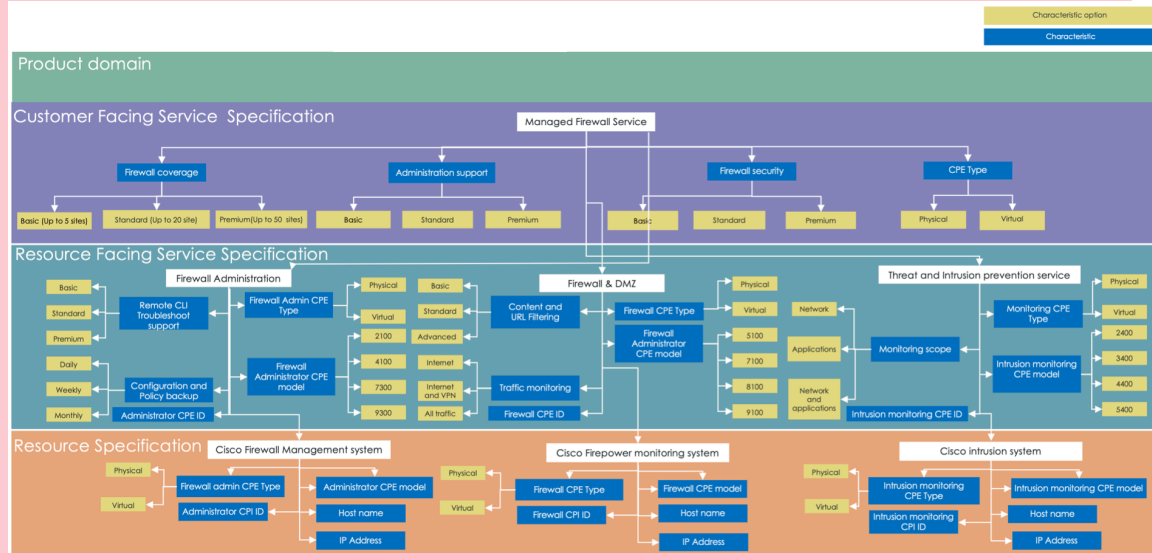
Beispiel für Spezifikationsbeziehung und Aufschlüsselungsregel

Die Demodaten für den Managed Firewall-Service sind ein Beispiel für die Spezifikation eines kundengerichteten Service, der eine Beziehung vom Typ Erfordert mit den folgenden drei Spezifikationen des ressourcengerichteten Service aufweist:

- Firewall-Administrator
- Firewall und DMZ
- Service für Bedrohungs- und Angriffsabwehr

Wie im folgenden Beispiel gezeigt, weist jede Spezifikation eines ressourcengerichteten Service Beziehungen zu den entsprechenden Ressourcenspezifikationen auf, die für die Bereitstellung von Managed Firewall-Services erforderlich sind. Der Aufschlüsselungsprozess erstellt nur dann einen RFS-Serviceauftrag, wenn das entsprechende Merkmal in der Auftragsposition für die Spezifikation des verwalteten Firewall-Service verfügbar ist.

Struktur des verwalteten Firewall-Service

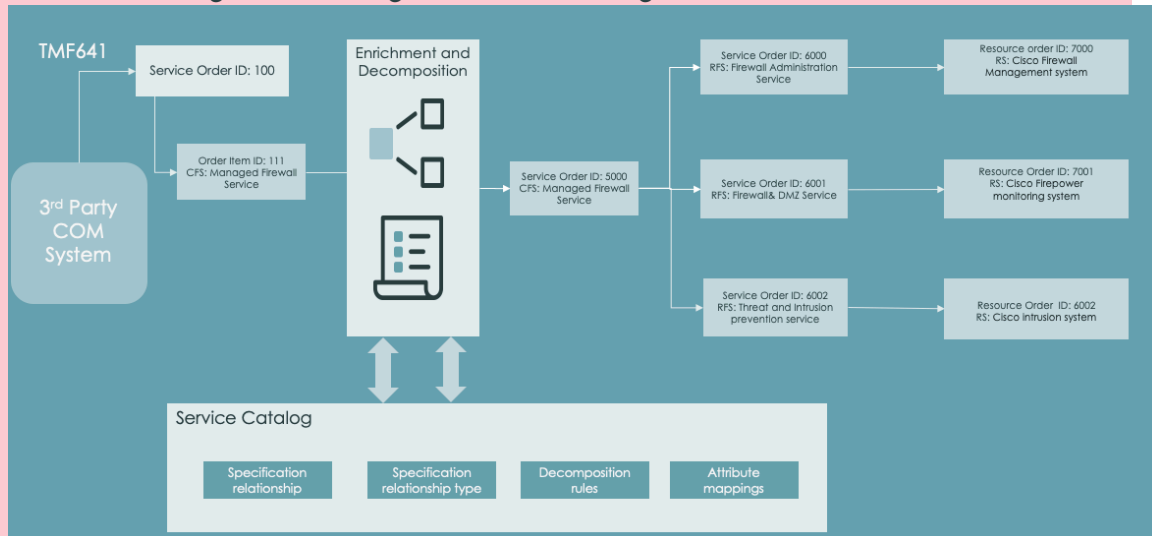


Nachdem ein Servicemanager einen Serviceauftrag zum Hinzufügen eines Managed Firewall-Service erhalten hat, überprüft und genehmigt er ihn. Dieser Prozess löst die Aufschlüsselung aus, wodurch die RFS-Serviceaufträge und Ressourcenaufträge erstellt werden. Der Serviceauftrag hat eine Auftragsposition für den verwalteten Firewall-Service, der alle seine Merkmale enthält. Der Prozess der Serviceauftragszerlegung erstellt Folgendes:

- Ein CFS-Serviceauftrag für den verwalteten Firewall-Service.
- Drei RFS-Serviceaufträge für alle drei RFS-Spezifikationen.
- Drei Ressourcenaufträge für Ressourcenspezifikationen.

Der Aufschlüsselungs- und Erfüllungsprozess wird im folgenden Diagramm dargestellt:

Aufschlüsselung und Erfüllung von Serviceaufträgen



Automatische Übersetzung

Als Nächstes löst Now Platform 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 zerlegten Auftrag zu identifizieren. Der ausgewählte Workflow basiert auf verschiedenen Attributen im ursprünglichen Serviceauftrag. Zu diesen Attributen gehören unter anderem die Spezifikationskategorie und eine Bestellpositionsaktion (Hinzufügen, Ändern oder Löschen).

Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter [Entscheidungstabellen](#)  :

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Domänenserviceaufträge, die einer Serviceauftrags-Einzelposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die für eine ausgewählte Serviceauftrags-Einzelposition 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 bereitstellen, 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 ausgewählten Serviceauftragsdetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
 - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbild anzeigen“ (Symbol „“).
 - Um die Bereiche „Details“, „Verfassen“, „Aktivität“ und „Anhänge“ anzuzeigen, klicken Sie auf das Formular- und Aktivitätssymbol () (Standard).
 - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ (Symbol „“).
- 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-Einzelposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für eine Serviceauftrags-Einzelposition, damit Sie sicherstellen können, dass die Spezifikationen korrekt und vollständig sind. Eine Servicespezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf funktionaler Ebene 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](#).

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. **Wählen** Sie im Feld Servicespezifikation eine zu überprüfende Servicespezifikation aus.
Wenn Sie eine Servicespezifikation auswählen, wird das Formular „Servicespezifikation“ angezeigt.

3. Überprüfen Sie die Servicespezifikation im Formular, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Servicespezifikationsfelder in [Serviceauftragsbezogenen Domänenauftragsformularen in Order Management for Telecommunications and Media](#).

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 Serviceauftragsposition 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 von Ihnen gerenderten Services erforderlich sind.

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 einen zugeordneten Ressourcenauftrag aus, um einen Ressourcenauftrag zu überprüfen oder zu erstellen.

3. Fügen Sie im Formular einen Ressourcenauftrag hinzu, oder überprüfen Sie das ausgewählte Ressourcenauftragsdetail, und aktualisieren Sie es nach Bedarf.

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Felder für Domänenressourcenaufträge“ in [Formulare für Domänenaufträge im Zusammenhang mit Serviceaufträgen in Order Management for Telecommunications and Media](#).

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Ressourcenbestellung abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Serviceauftrag oder einem Auftrags-Orchestration-Plan zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, dass alle Aufgaben ordnungsgemäß abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beim Lösen oder Abschließen einer Auftragsaufgabe Probleme auftreten, können Sie Ausfalldatensätze erstellen. Mit Ausfalldatensätzen können Sie Probleme bei der Auftragsverarbeitung identifizieren, untersuchen und lösen, sodass die Auftragsverarbeitung bis zum Abschluss fortgesetzt werden kann.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Das **Feld** Status ändert sich in Warten, mit einem Kommentar dazu, welcher angemeldete Benutzer die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ gibt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem vorherigen Status, in der Regel in Bearbeitung, in „Warten“ geändert hat. Eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Meldung Ein Ausfalldatensatz FOnnnn wurde erstellt wird ebenfalls angezeigt.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)**, wobei n die Anzahl der Ausfälle ist, die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden oder Serviceauftrag im Formular „Kundenauftrag“ anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfällen finden Sie unter [Auftragsausfälle verwalten](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte „Listen“ des **konfigurierbaren Arbeitsbereichs** () auf **Auftragsaufgaben**.

a. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um alle offenen Auftragsaufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
- Um nur die Aufgaben anzuzeigen, die Ihnen zugewiesen sind, klicken Sie auf **Meine Aufgaben**.

b. Wählen Sie die Auftragsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.**i Hinweis:**

Sie können auch direkt über die Benutzeroberfläche des Orchestration-Plans auf die Aufgabendatensätze für einen Auftrag zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan](#).

3. Legen Sie für jede Auftragsaufgabe den Status fest, und aktualisieren Sie die Arbeitsnotizen nach Bedarf.**4. Überprüfen Sie im Formular die Details der Auftragsaufgabe, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.**

Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter [Formular „Bestellaufgabe“](#).

5. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Auftragsaufgabe abgeschlossen haben oder Probleme auftreten, die den Abschluss verhindern, führen Sie eine der Aktionen in der folgenden Tabelle aus.**Ergebnisse**

Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Serviceauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Das **Feld** Status für den Kundenauftrag wird automatisch auf **Abgeschlossen** gesetzt.
- Das **Feld** Status für jede der einzelnen Kundenauftragspositionen wird auf **Abgeschlossen** gesetzt.

[End]

Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung

Verwalten Sie, wie Ihre Organisation Änderungen für Kundenaufträge, Serviceaufträge oder einzelne Positionen 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 Änderungen für einen Auftrag oder eine Auftragsposition bewerten und automatisch einen Plan generieren, um sie zu kompensieren, wenn Sie die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung genehmigen.

Übersicht

Ein Auftrag während der Ausführung ist ein Auftrag, der gerade orchestriert und erfüllt wird, für den jedoch noch Arbeit aussteht. Änderungen und Stornierungen während der Ausführung können bei großen Enterprise-Aufträgen auftreten. Eine Auftragsänderung während der Ausführung bezieht sich auf eine Änderung, die für eine Auftragsposition ausgegeben wird, die derzeit erfüllt wird und deren Abschluss aussteht.

Die Auftragsverwaltung für die Unternehmenstelekkommunikation ist komplex. Es kann Wochen oder Monate dauern, bis ein Auftrag mit mehreren Standorten erfüllt ist. Unternehmensaufträge können den Kauf von Produkten und Services in großem Umfang umfassen, 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 während der Ausführung oder Auftragspositionen zu überarbeiten, die bereits in Unteraufträge zerlegt wurden, müssen die Mitarbeiter des Service Providers die Auswirkungen der angeforderten Änderungen bewerten. Wenn es keinen datengesteuerten Prozess und kein Framework gibt, versuchen Benutzer, die Änderungen mit manuellen Aufgaben zu verwalten, was zu Verzögerungen im Auftragslieferprozess und zu einer schlechten Kunden- und Mitarbeiter-Experience führen kann.

Voraussetzungen

Sie können die folgenden Change-Typen und Flow-Aktionen definieren, die sich auf die Verarbeitung von Auftragsänderungen während der Ausführung in Ihrer Organisation auswirken. In der folgenden Tabelle sind die erforderlichen Aufgaben aufgeführt, die Sie ausführen können.

Aufgabe	Beschreibung
Definieren Sie optional zusätzliche unternehmensspezifische Auftragsänderungstypen während der Ausführung.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung .
Konfigurieren Sie das Verhalten von Auftragsaufgabendatensätzen, um angemessen auf Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung zu reagieren.	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Auftragsaufgaben, um auf Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung zu reagieren .

Typen von Auftragsänderungen während der Ausführung

Auftragsänderungsanforderungen stammen in der Regel von Ihren Kunden für erworbene Produkte und Services oder von internen Mitarbeitern, z. B. Auftragserfüllungsmitarbeitern, wenn sie deren Erfüllung verwalten. Wenn Sie eine Auftragsüberarbeitung während der Ausführung übermitteln, weisen Sie einen Change-Typ zu, um die Arten von Auftragsänderungen nachzuverfolgen, die von Benutzern übermittelt werden. Now Platform unterstützt die Änderungstypen Merkmal, Kontakt, Menge, zugehörige Elemente und Preis.

Hinweis:

Ein Administrator kann zusätzliche Change-Typen zu Nachverfolgungszwecken definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung](#).

Vom Kunden initiierte Anforderungen

Basierend auf den Arten von Kundenanforderungen aktualisieren Sie eine Bestellung während der Ausführung, um die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen auszuführen.

Kundengesteuerte Auftragsänderungen

Typ des Change	Beispiel
Integrieren Sie Änderungen, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder Hinzufügung von Kontaktinformationen für eine Auftragsposition	Ein Kunde gibt eine neue E-Mail-Adresse oder den Namen und die Telefonnummer eines neuen Unternehmenskontakts an.

Kundengesteuerte Auftragsänderungen (Fortsetzung)

Typ des Change	Beispiel
für ein Produkt oder einen Service an einem Standort umfassen.	
Nehmen Sie Änderungen im Zusammenhang mit Preisdetails vor.	Ein Kunde fordert eine Reduzierung einer einmaligen Gebühr oder einer monatlich wiederkehrenden Gebühr für eine Auftragsposition an.
Fügen Sie einem Auftrag ein Produkt oder einen Service hinzu.	Ein Kunde möchte einer vorhandenen Bestellung einen neuen Artikel hinzufügen.
Erhöhen oder verringern Sie die Menge der Bestellpositionen in einem Produkt- oder Serviceauftrag.	Ein Kunde möchte die Menge einer vorhandenen Bestellung erhöhen oder verringern.
Fügen Sie ein Produkt oder einen Service oder Produkt- oder Serviceoptionen in einem zugehörigen Domänenprodukt oder Serviceauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie sie.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder einer Dienstleistung aktualisieren, die er zu einem früheren Zeitpunkt bestellt hat. Beispiel: Der Kunde möchte die Geschwindigkeit eines Internetservice von 100 Mbit/s auf 500 Mbit/s ändern.
Integrieren Sie Änderungen, die für die zugehörigen Elemente eines Produkt- oder Serviceauftrags gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Validiert die zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags auf Kompatibilität .	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder diesen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren einer horizontalen Beziehung .

Vom Erfüllungsbenutzer initiierte Anforderungen

Um den Abschluss des Auftragserfüllungsprozesses zu beschleunigen, fordern die Mitarbeiter und Manager von Auftragserfüllungs- oder Serviceaufträgen häufig Änderungen an Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen an. Basierend auf den Typen der internen Anforderungen aktualisieren Sie eine Reihenfolge während der Ausführung, um die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen auszuführen.

Erfüllungsorientierte Auftragsänderungen

Typ des Change	Beispiel
Integrieren Sie Änderungen, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder Hinzufügung von Kontaktinformationen für eine Auftragsposition für ein Produkt oder einen Service an einem Standort umfassen.	Ein Kunde gibt Informationen zu einer neuen Unternehmenskontaktperson für eine ausstehende Lieferung eines Unternehmensauftrags an.
Fügen Sie ein Produkt, einschließlich Produktoptionen, in einer zugehörigen Domänenproduktbestellung hinzu, ändern oder stornieren Sie es.	Ein Kunde bestellt ein Modem, das nicht mit dem vom Kunden bestellten schnelleren 500-Mbit/s-Internetservice kompatibel ist. Er muss durch ein anderes Modemmodell ersetzt werden.
Fügen Sie die Servicedomänenaufträge und den Produktbestand hinzu, ändern oder stornieren Sie sie.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder einer Dienstleistung ändern. Beispiel: Der Kunde möchte den Firewall-Sicherheitsservice von „Standard“ in „Basis“ ändern.

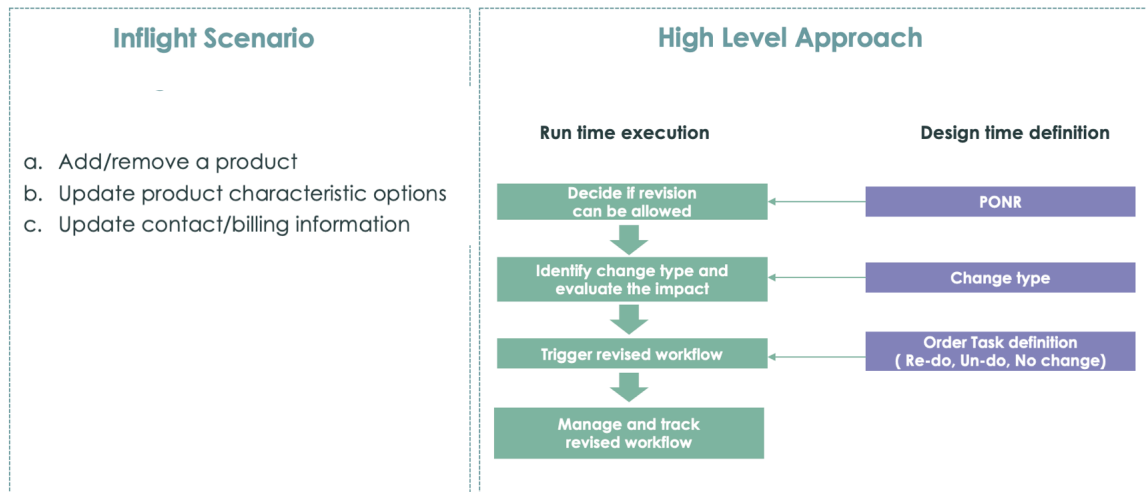
Erfüllungsorientierte Auftragsänderungen (Fortsetzung)

Typ des Change	Beispiel
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 Servicepolice ändern.
Fügen Sie eine Ressource (einschließlich Ressourcenoptionen) in einem zugehörigen Domänenressourcenaufrag hinzu, ändern oder stornieren Sie sie.	Überarbeitete Installationsanweisungen sind für ein Produkt verfügbar, das der Kunde bestellt hat.
Integrieren Sie Änderungen, die für die zugehörigen Artikel und den Produktbestand eines Produkt- oder Serviceauftrags gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die auftragspositionsbezogenen Elemente für eine Kundenauftragsposition und Validieren Sie die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenaufrag geschlossen wurde.	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder diesen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren einer horizontalen Beziehung .

Verarbeitung von Auftragsänderungen während der Ausführung

Wenn ein Benutzer oder Auftragserfüllungsmanager versucht, eine dieser Änderungen vorzunehmen, durchläuft die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ eine strukturierte Verarbeitungssequenz, wie im folgenden Diagramm dargestellt.

Allgemeiner Ansatz für Auftragsänderungen während der Ausführung



Die Reihenfolge für die Verarbeitung von Change-Aufträgen während der Ausführung ist:

1. Die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ bestimmt, an welcher Stelle im Verarbeitungszyklus sich der Auftrag befindet. Sie können Anforderungen zur Überarbeitung und Stornierung von Aufträgen während der Ausführung nur für Aufträge erstellen, die sich im Status „In Bearbeitung“ befinden.
2. Now Platform bestimmt dann, ob die vorgeschlagene Überarbeitung sicher an dem laufenden Auftrag vorgenommen werden kann. Sie wertet den PONR-Status (Point of No Return) für die Bestellung und ihre aktuelle Phase im Erfüllungsprozess aus.

Die PONR-Kennzeichnung stellt den Nein- oder Los-Punkt dar, an dem Sie eine Bestellung 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.

i Hinweis:

Sie finden die Option **PONR**, wenn Sie Kunden- oder Serviceaufträge in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Bestellposition“ anzeigen oder verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an und](#)
- [Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag](#)

3. Nachdem ein Operator die angeforderten Änderungen vorgenommen hat, wertet diese Funktionalität die Art der Änderung sowie deren Ausmaß und Auswirkungen auf den Erfüllungsprozess wie folgt aus:

- Einfache Informationsänderungen, z. B. Kontaktdaten, können sich auf die im Orchestration-Plan konfigurierte Erfüllung auswirken oder auch nicht.
- Wenn der Kunde die Löschung eines bestellten Produkts oder eines bestellten Service anfordert, sind die Auswirkungen der Änderungen, sofern zulässig, je nach Fortschritt im Auftragserfüllungsprozess größer.

4. Now Platform erstellt dann einen Vergütungsplan, um die Aufgaben auszulösen, damit der überarbeitete Umfang des Auftrags wie folgt erfüllt wird:

- Der Vergütungsplan erstellt die automatisierten Überarbeitungen, die erforderlich sind, damit der Erfüllungs-Workflow an die angeforderten Auftragsänderungen angepasst werden kann.
- Wenn der Kunde dem Auftrag Produkte oder Services hinzufügt, generiert der Vergütungsplan zusätzliche Auftragsaufgaben, um die Erfüllung der neu bestellten Artikel zu bearbeiten.
- Bei einem Produktaustausch generiert der Vergütungsplan eine Rückgängigmachungsaufgabe, um das alte Produkt oder den alten Service freizugeben, und eine Wiederholungsaufgabe für die Zuweisung des neuen Produkts oder des neuen Service. Nachdem das alte Produkt freigegeben wurde, kann es an einen anderen Kunden verkauft werden.
- Bei einer Änderung eines Produktmerkmals macht der Vergütungsplan einige Aufgaben rückgängig, um die Arbeit rückgängig zu machen, die für einen neuen Merkmalswert oder eine neue Option nicht gilt. Der Vergütungsplan kann auch einige Aufgaben enthalten, die für einige der abgeschlossenen Aufgaben erforderlich sind. Möglicherweise gibt es auch einige vorhandene Aufgaben, die nicht von den Überarbeitungen betroffen sind, die im Rahmen der Auftragsüberarbeitung übermittelt wurden.

i Hinweis:

Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Auftragsaufgaben, um auf Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung zu reagieren](#).

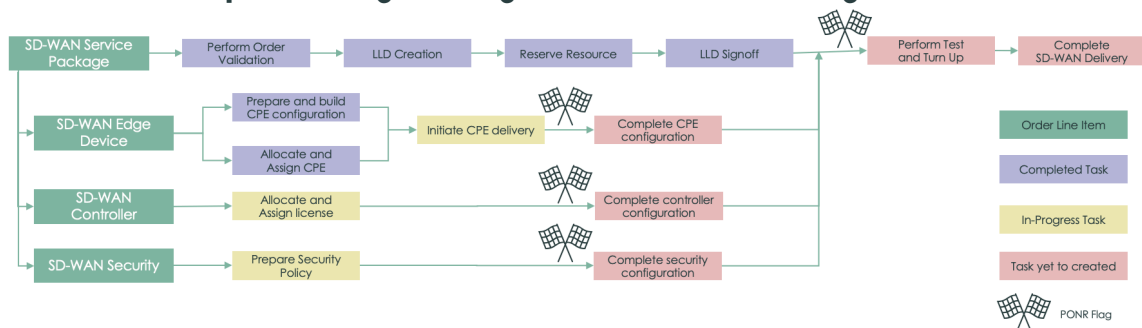
5. Ein Manager kann dann den überarbeiteten Workflow nachverfolgen. Durch die Verwendung der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung kann Ihre Organisation die folgenden Vorteile erzielen:

- Reduzierte manuelle Eingriffe, die zur Verwaltung eines Change-Auftrags während der Ausführung erforderlich sind.
- Kürzere Zeit für die Erstellung eines überarbeiteten Plans für einen Change, was zu schnelleren Auftragserfüllungszyklen führt.

Beispiel für die Änderung von Bestellungen während der Ausführung

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess, bei dem PONR für Bestelländerungen 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 tritt PONR nur vor der Test- und Aufrufphase auf. Ein Kunde oder internes Erfüllungspersonal kann den bestellten Artikel nach diesem Zeitpunkt nicht mehr ändern.

Bei untergeordneten Produkten wie dem SD-WAN-Edge-Gerät kann die Reihenfolge geändert werden, bevor die Konfiguration der Customer Premise Equipment (CPE) abgeschlossen ist. Wenn die CPE-Bereitstellung initiiert, aber nicht abgeschlossen wird und ein Produktaustausch angefordert wird, kann die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ die folgenden Aktionen ausführen:

- Generieren Sie eine Rückgängigmachungsaufgabe für das ursprüngliche Element.
- Generieren Sie eine Wiederholungsaufgabe für das Ersatzelement.
- Erstellen Sie Aufgaben zum Rückgängigmachen und Wiederholen für die Aufgaben „CPE-Konfiguration vorbereiten und erstellen“ und „Zuordnen“ und „Zuweisen“, die vor der Überarbeitung abgeschlossen sind. Die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ kann diese Rückgängigmachungs- und Wiederholungsaufgaben generieren, da die CPE-Bereitstellungsaufgabe für das Ersatzelement nicht abgeschlossen ist.

Nach Abschluss der CPE-Konfiguration sind keine weiteren Änderungen an der Reihenfolge für dieses Gerät zulässig. Dieses Szenario gilt auch für die Auswahlmöglichkeiten SD-WAN-Controller und SD-WAN-Sicherheit.

Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung

Erfahren Sie, wie Now Platform Schlüsselfelder in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Bestellposition“ verwendet, um Ihre Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen nachzuverfolgen. Sie können sehen, wie diese Felder funktionieren und welche Informationen sie Ihnen anzeigen, wenn Sie einen Auftrag oder Auftragspositionen überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

Übersicht

Die **Option PONR** (Point of No Return) in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Bestellposition“ gibt den PONR-Status für den Auftrag oder die Auftragsposition an. Während die Erfüllung läuft, 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-Stufe noch nicht erreicht haben.

Hinweis:

Die Schaltflächen Auftrag **überarbeiten** und **Auftrag** stornieren sind nur für Aufträge oder Auftragspositionen in diesem Status aktiviert.

Erfahren Sie, was mit der **PONR**- Option geschieht:

- Wenn Sie die Option PONR auswählen, gibt dies an, dass Sie den Auftrag oder die Auftragsposition während der Ausführung nicht überarbeiten oder stornieren können. 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 weiterhin überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

Hinweis:

Die **PONR** -Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.

Mit der Aktion PONR festlegen in Flow Designer kann Ihr Administrator den PONR-Status im Erfüllungs-Workflow manuell konfigurieren. In den Demodaten für den SD-WAN-Edge-Produktspezifikations-Workflow ist die PONR-Aktion beispielsweise nach der Bereitstellungsaufgabe „CPE initiieren“ verfügbar.

Version

Ein Kunden- oder Serviceauftrag kann während seines Erfüllungszyklus mehrere Überarbeitungen durchlaufen. Im Feld **Version** wird nachverfolgt, wie oft Sie den Auftrag oder die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet oder eine Stornierung angefordert haben. Ein neuer Auftrag ohne Überarbeitungen hat die Version 1 und wird automatisch für jede Überarbeitung während der Ausführung erhöht.

Revisionsvorgang

Das Feld **Überarbeitungsvorgang** gibt die Art des Überarbeitungsvorgangs an, der in der aktuellen Version des Auftrags oder der Auftragsposition ausgeführt wird. Die Revisionstypen sind:

Keine

Für den Auftrag oder die Auftragsposition findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung für neue Aufträge und gilt für Aufträge ohne Überarbeitungen während der Ausführung.

Aktualisieren

Eine Überarbeitung eines Kontakts, Merkmals, einer Menge oder eines Preises während der Ausführung wurde für den Auftrag oder die Auftragsposition übermittelt.

Abbrechen

Ein Auftrag oder eine Auftragsposition wurde storniert oder wird gerade storniert.

Change-Typ

Wenn Sie eine Auftragsüberarbeitung während der Ausführung übermitteln, weist Now Platform automatisch einen Change-Typ für die Nachverfolgung der von Benutzern übermittelten Auftragsänderungen zu. Die Typen „Merkmal“, „Kontakt“ und „Preis“ sind in Now Platform Standard.

Die Change-Typen werden automatisch dem Auftrag oder der Auftragsposition zugewiesen, wenn ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Mitarbeiter die folgenden Change-Typen vornimmt.

Zugewiesene Change-Typen

Typ der vorgenommenen Änderung	Zugewiesener Change-Typ
Ändert eines der Bestellmerkmale. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Kundenauftrag.	Merkmal
Die Bestellkontaktinformationen werden hinzugefügt, geändert oder gelöscht. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontakte für eine Kundenauftragsposition.	Kontakt
Ändert ein beliebiges Preisfeld. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag.	Preis
Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produkt- oder Serviceauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmengen in Order Management.	Menge
Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produkt- oder Serviceauftrag aufgrund der Änderung des Merkmalswerts. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmengen in Order Management.	Merkmale der Mengenzuordnung
Änderungen an den zugehörigen Auftragspositionen und dem zugehörigen Produktbestand für einen Produkt- oder Serviceauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Validiert die zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags auf Kompatibilität, Überprüfen und aktualisieren Sie die auftragspositionsbezogenen Elemente für eine Kundenauftragsposition und Validieren Sie die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenauftrag geschlossen wurde.	Zugehörige Elemente

i Hinweis:

Ihr Administrator kann auch zusätzliche Change-Typen zu Nachverfolgungszwecken definieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung](#).

Die zugehörige Tabelle „Auftragspositionsänderungen während der Ausführung“ [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] enthält die folgenden Spalten, um die für Auftragspositionen übermittelten Überarbeitungen nachzuverfolgen.

Tabellenspalten für Auftragspositionsänderungen während der Ausführung

Spalte	Beschreibung
Auftragspositionselement	Bezeichner für die geänderte Bestellposition.
Version der Bestellposition	Letzte Change-Version für die Auftragsposition. Verfolgt, wie oft Sie die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet oder eine Stornierung angefordert haben.
Change-Typ	Typ des Change, der für die Auftragsposition durchgeführt wurde. Merkmal Änderung an einem der Merkmale einer vorhandenen Auftragsposition. Kontakt Änderungen an den Kontaktinformationen in einer vorhandenen Auftragsposition. Preis Änderungen an den Preisinformationen für eine vorhandene Auftragsposition. Menge Änderungen an der Bestellpositionsmenge für eine Produktbestellung. Andere Change-Typen Zusätzlicher Change-Typ, der von Ihrem Administrator definiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung.
Aktualisiert von	Name der Person, die die Auftragsposition aktualisiert hat.
Aktualisiert	Datum und Zeitstempel für die Änderung der Bestellposition.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Auftragsüberarbeitungen während der Ausführung

Wenn Sie Auftragsüberarbeitungen während der Ausführung initiieren und dann genehmigen, durchlaufen die betroffenen Aufträge, Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben verschiedene Status.

Beim Initiieren einer Auftragsüberarbeitung während der Ausführung

Um eine Auftragsänderung während der Ausführung zu initiieren, klicken Sie im Formular „Kundenauftrag“ oder im Formular „**Bestellposition**“ auf Bestellung überarbeiten. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Kunde oder Serviceauftrag wird vom Status In Bearbeitung in den Status Überarbeitung in Bearbeitung verschoben.
2. Die zugeordneten Bestellpositionen werden vom Status In Bearbeitung in den Status Überarbeitung in Bearbeitung verschoben.
3. Die zugeordneten Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden von ihrem aktuellen Status in den Status „Warten“ verschoben.
4. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden in den Status „Warten“ versetzt.

Bei der Genehmigung einer Auftragsüberarbeitung während der Ausführung

Um eine Überarbeitung während der Ausführung zu genehmigen, klickt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager im Kundenauftragsformular auf **Genehmigen**. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

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 im Rahmen einer Auftragsänderung während der Ausführung übermittelt wurden.
 - Möglicherweise werden auch vorhandene Domänenaufträge abgebrochen, die für den angeforderten Change nicht relevant sind. Beispiel: Wenn ein Kunde seinen erworbenen Internetservice auf eine höhere Geschwindigkeit aktualisiert, wird ein Domänenauftrag für ein Modem erstellt, das den schnelleren Service unterstützt. Es würde dann die vorhandene Domänenbestellung für das Modem abbuchen, das nur niedrigere Geschwindigkeiten unterstützt.
2. Der Kunde oder Serviceauftrag wird vom Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ in den Status „Bestätigt“ verschoben. Wenn die Auftragszerlegung abgeschlossen ist, wird sie wieder in den Status In Bearbeitung versetzt.
3. Die zugeordneten Bestellpositionen werden vom Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ in den Status „Bestätigt“ verschoben. Wenn die Zerlegung der Bestellposition abgeschlossen ist, wird sie wieder in den Status „In Bearbeitung“ versetzt.
4. Die zugeordneten Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge ändern sich vom Status „Warten“ in den Status „Geplant“. Die zugehörigen Subflows ändern den Status während der Erfüllungsverarbeitung erneut.

Basierend auf den von den Kunden übermittelten Überarbeitungen können auch neue Domänenaufträge erstellt werden. Sie verbleiben im Status Entwurf oder In Bearbeitung, abhängig von der Konfiguration des Erfüllungs-Flows für den übergeordneten Domänenauftrag.

5. Now Platform aktualisiert die Erfüllungs-Flows für alle zerlegten Aufträge. Now Platform bewertet auch alle Auftragsaufgaben neu, abhängig von der Reihenfolge der Aufgaben im entsprechenden Erfüllungs-Workflow. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden dann in einen der in der folgenden Tabelle aufgeführten Status verschoben:

Zugewiesene Auftragsaufgabenstatus

Status	Beschreibung
Geplant	Eine Auftragsaufgabe wird gemäß dem Erfüllungs-Workflow in diesen Status verschoben und bleibt dort, bis sie verarbeitet wird.

Status	Beschreibung
In Bearbeitung	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Auftragsüberarbeitung während der Ausführung im Status In Bearbeitung befand, bleibt sie in diesem Status. Wenn für die Aufgabe eine erneute Ausführung erforderlich ist, um eine Aktion zum Wiederherstellen oder Rückgängigmachen auszuführen, kann sie auch vom Status „Geschlossen“ in den Status „In Bearbeitung“ verschoben werden.
Abgeschlossen	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Auftragsüberarbeitung 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 Rahmen einer Auftragsüberarbeitung während der Ausführung übermittelt wurden, nicht in einer Konfiguration während der Ausführung befindet.

6. Nachdem die Auftragszerlegung abgeschlossen ist und der Erfüllungs-Flow neu gestartet wird, können Auftragserfüllungsmitarbeiter an den zugehörigen Auftragsaufgaben arbeiten, um die Erfüllung abzuschließen.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Auftragsstornierungsanforderungen

Wenn Sie eine Auftragsstornierungsanforderung initiieren und genehmigen, durchlaufen der betroffene Auftrag, die Auftragspositionen, die Domänenaufträge und die Auftragsaufgaben während der Verarbeitung verschiedene Status.

Beim Initiieren einer Auftragsstornierungsanforderung

Um eine Stornierungsanforderung zu initiieren, klicken Sie im Formular „Kundenauftrag“ auf Bestellung stornieren oder im Formular „ **Bestellposition** “ auf **Bestellposition** stornieren. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Auftrag wird in den Status „Stornierung wird bewertet“ verschoben.
2. Die zugeordneten Bestellpositionen werden in den Status „Stornierung wird bewertet“ verschoben.
3. Die zugeordneten Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden von ihrem aktuellen Status in den Status „Warten“ verschoben.
4. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden in den Status „Warten“ versetzt.

Bei Genehmigung einer Auftragsstornierungsanforderung

Um eine Anforderung zur Überarbeitung oder Stornierung während der Ausführung zu genehmigen, klickt ein Manager für Auftragserfüllung oder Serviceaufträge im Formular „Kundenauftrag“ auf **Genehmigen**. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Aufschlüsselungsprozess wird mit den aktualisierten Auftrags- und Auftragspositionsinformationen ausgelöst.
2. Der Auftrag wird vom Status „Stornierung wird bewertet“ in den Status „Stornierung in Bearbeitung“ verschoben.
3. Die zugeordneten Auftragspositionen werden in den Status „Stornierung in Bearbeitung“ verschoben.
4. Die zugeordneten Domänenprodukt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden von ihrem aktuellen Status in den Status „Warten“ verschoben.
5. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden in den Status „Warten“ versetzt.

Zugehörige Informationen

- Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an
- Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag
- Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags an
- Überprüfen Sie die Einzelposten und zugehörigen Details für einen Serviceauftrag

Überarbeiten Sie eine Bestellung während der Ausführung, oder fordern Sie eine Stornierung an

Überarbeiten Sie einen Auftrag oder eine Auftragsposition während der Ausführung, oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags oder eines Serviceauftrags an, wenn ein Benutzer dies 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

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 an, dass ein Auftrag oder eine Auftragsposition storniert werden soll. Wenn der Auftrag erstellt wird, genehmigt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Wählen Sie den Kundenauftrag, die Kundenauftragsposition, den Serviceauftrag oder die Serviceauftrags-Einzelposten 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 vollständig ist. Sie können auch die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderungen für Aufträge und Auftragspositionen 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 in ihrem geänderten Status fortgesetzt werden. Wenn Sie eine Stornierungsanforderung genehmigen, wird die Stornierung abgeschlossen und verhindert, dass die Bestellung die Erfüllungsverarbeitung durchläuft.

Weitere Informationen dazu, wie sich der Status von Aufträgen ändert, wenn Sie sie genehmigen, finden Sie unter [Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Kundenauftragsmanagement > Arbeitsbereich > Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Wählen Sie den Kundenauftrag oder Serviceauftrag aus, für den Sie Überarbeitungs- 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. Um die Auftragsüberarbeitung oder **-stornierung** offiziell zu genehmigen, klicken Sie auf 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 den Status „Stornierung wird bewertet“. Wenn Sie sie genehmigen, ändert sich ihr Bestellstatus in Stornierung in Bearbeitung.

Auftragsausfälle verwalten

Erfahren Sie, wie Sie mit Fallout Management Auftragsprobleme erkennen, untersuchen und lösen können, damit Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Übersicht

Auftragsausfälle beziehen sich auf die Fehler, die aufgrund von Fehlern und Ausnahmen auftreten, die während der Auftragserfüllung auftreten können. Zu diesen Ausnahmen gehören:

- Inrichtige Daten
- Konnektivitätsprobleme
- Ichnadequate Bestandsversorgung
- Überandere unvorhersehbare Probleme

Einige Probleme könnten ihren Ursprung in ein- und ausgehenden externen Systemen haben, die in Order Management integriert sind. Eine einzelne Auftragsaufgabe kann mehrere Arten von Ausfallproblemen aufweisen.

Die folgende Tabelle enthält und Beispiele für Ausfallfehler 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 Abschluss der Systeminteraktion	Zeitüberschreitungen, die während Systeminteraktionen auftreten.

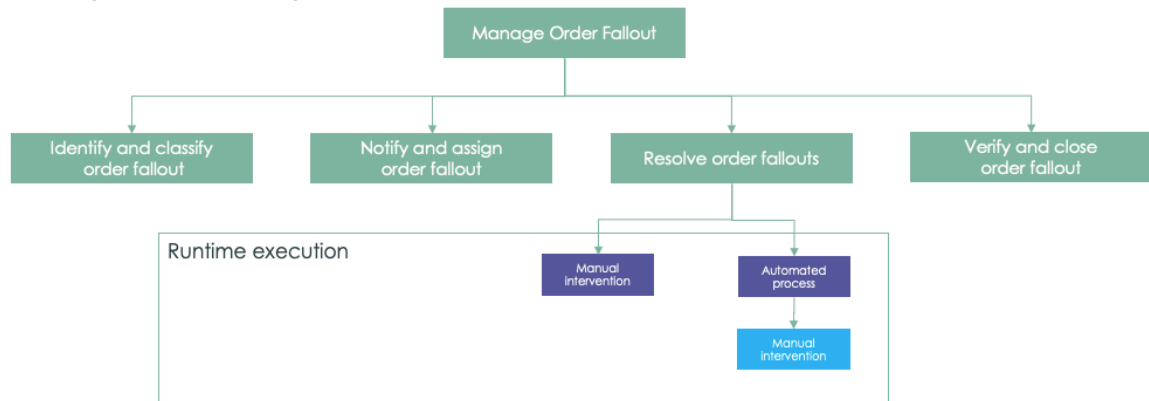
Ausfallfehler und Ausnahmen (Fortsetzung)

Typ des Fehlers	Beschreibung
Fehler in der Verbindung	• Problem mit Netzwerkkonnektivität. • Anforderung kann nicht gefunden oder an ein Zielsystem weitergeleitet werden.
Nicht verfügbarer Bestand	Bestand ist nicht im ERP-System (Enterprise Resource Planning) verfügbar, um bestimmte Artikel des Auftrags zu erfüllen.

Fallout Management-Funktionen

Mit Fallout Management können Sie jeden Auftragsausfall nachverfolgen und automatisch die Aktionen und Eingriffe auslösen, die Ihren Auftragsausfall zeitnah beheben können. Das folgende Diagramm zeigt den Auftragsausfall-Management-Flow.

Auftragsausfall-Management-Flow



Mit Fallout Management können Sie Aufträge in einem fehlgeschlagenen Status identifizieren. Ausfallaufgaben können ausgelöst und automatisch an das entsprechende Team weitergeleitet werden, um das zugrunde liegende Problem zu untersuchen, zu diagnostizieren und zu lösen, das die Auftragserfüllung stoppt. Mit Fallout Management können Sie den gesamten Lebenszyklus eines Auftragsausfalls identifizieren, weiterleiten, zuweisen, verwalten und überwachen.

Tools für Ausfallmanagement

Die Funktion „Ausfallmanagement“ umfasst die folgenden Tools:

Nachverfolgung von Auftragsausfällen

Mit diesem Tool können Sie jedem Auftragsausfall eine eindeutige Nummer zuweisen, um den Fortschritt des Ausfalls vom Beginn bis zur Lösung nachzuverfolgen. Mithilfe eines Auftragsausfall-Dashboards kann ein designierter Auftragsausfall-Manager den Status aller offenen Ausfalldatensätze anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz](#).

Lösung für Ausfall

Mit diesem Tool können Sie die Now Platform -Funktionen wie Weiterleitung, Benachrichtigungen und Flow Designer verwenden, um Auftragserfüllungsausnahmen automatisiert zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze](#).

Beispiel: Ihr Kunde bestellt einen Router, aber in Ihrem ERP-System sind nicht genügend Bestandsmengen verfügbar, um den Artikel zu reservieren und den Auftrag zu erfüllen.

- Sie erstellen einen Ausfalldatensatz für Nachverfolgungs- und Untersuchungszwecke. Dieser Datensatz versetzt die Kundenauftragsposition in die Warteschleife.
- Ein Auftragserfüllungsmitarbeiter kann nachfragen, um festzustellen, was den Mangel verursacht hat. Dies kann auf die Nichtverfügbarkeit des ERP-Systems des Hosts oder auf einen tatsächlichen Bestandsausfall für den bestellten Artikel zurückzuführen sein. Wenn dies auf einen Lagerbestandsausfall zurückzuführen ist, kann jemand Nachbesserungsmaßnahmen ergreifen, um den Kunden zu kontaktieren, den Artikel nachzubestellen oder einen geeigneten Ersatz zu finden.

Nachdem Sie das Problem gelöst haben, können Sie die Kundenauftragsposition in einen normalen Status zurückversetzen, um den Auftrag abzuschließen.

Ohne einen Fallout-Management-Prozess müsste Ihr Auftragserfüllungspersonal diese Fallout-Probleme manuell analysieren und lösen. Diese zusätzlichen Aufgaben würden zu einem längeren Erfüllungsprozess führen und könnten zu einer schlechten Kunden- und Mitarbeiter-Experience führen.

Erstellen automatisierter und manueller Ausfalldatensätze

Mit Fallout Management kann ein Anbieter manuelle oder automatisierte Fallout-Datensätze für bestimmte Auftragsaufgaben erstellen, sodass 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 Flow Designer.

- Verwenden Sie dazu die **Ausfallaktion erstellen**, wenn Sie Verarbeitungsszenarien und -bedingungen definieren.
- 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](#) .

Die folgenden Szenarien können auftreten, wenn Sie versuchen, Kunden- und Serviceaufträge zu erfüllen.

Szenarien von Ausfällen mit nachgelagerten Systemen

Dieses Ausfallszenario könnte eine Situation sein, in der davon ausgegangen wird, dass Ausfälle vorübergehend sind und im Laufe der Zeit behoben werden. Idealerweise sollte die Auftragsverarbeitung nicht beeinträchtigt werden und die Arbeit fortgesetzt werden, nachdem die Netzwerk- und Systemressourcen wieder online sind. Ein typisches Szenario sieht wie folgt aus:

- Die Auftragsaufgabe sendet eine Anforderung an ein externes oder Bereitstellungssystem.
- Die Antwort des externen Systems lautet „ Zeitüberschreitung “ oder „ Nicht erreichbar“.

Sie können die Aufgabe, die zur Verarbeitung an das nachgelagerte System gesendet werden soll, bis zu einer vordefinierten Anzahl erneut in die Warteschlange stellen. Wenn der Fehler nach der vordefinierten Anzahl 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 ein externes System senden oder abrufen, das nicht verfügbar ist.

Szenarien mit Datenproblemen

Wenn Datenprobleme auf einen Auftrag zurückgehen, den Sie aus einem externen Auftragssystem erfasst haben, sollten Sie den Auftrag dort überarbeiten. Anschließend übermitteln Sie die überarbeitete Bestellung an die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Wenn Datenprobleme durch Aufgaben verursacht werden, die früher im Prozess ausgeführt wurden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie eine Ausnahme aus der Auftragsaufgabe.
- Aktivieren Sie die Überarbeitung der vorhandenen Bestellung.
- Erstellen Sie eine Auftragsaufgabe.

Probleme mit der Bestandsverfügbarkeit

Sie können einen Workflow definieren, der automatisch Ausfalldatensätze erstellt, wenn Bestandsverfügbarkeitsprobleme die Erfüllung von Auftragspositionen verhindern.

Externe Systemprobleme

Selbst wenn die richtige Datenstruktur in einem externen System übermittelt wird, können aufgrund der im externen System implementierten Geschäftslogik Fehler auftreten.

Erstellen Sie einen manuellen Ausfalldatensatz

Erstellen Sie manuell einen Ausfalldatensatz für eine Auftragsaufgabe, die aufgrund einer Bedingung oder eines Problems nicht abgeschlossen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können bei Bedarf manuelle Datensätze erstellen, um auf ein Problem oder eine Bedingung aufmerksam zu machen, die die Auftragserfüllung verhindert. Wenn Sie einen Datensatz manuell erstellen, können Sie ihn auch einer Person zur Lösung zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Symbol „ im konfigurierbaren Arbeitsbereich“ (Symbol „Listen“) auf **Kundenaufträge**
 - a. Klicken Sie auf **Kundenaufträge** oder **Serviceaufträge**.
 - b. Klicken Sie für alle Kundenaufträge auf **Alle** oder nur für **offene**, nicht ausgeführte Kundenaufträge auf **Öffnen**.
3. Wählen und öffnen Sie einen vorhandenen Kunden- oder Serviceauftrag.
4. Um die Einzelpostendetails anzuzeigen, klicken Sie auf **Bestellpositionen (n)**, wobei (n) die Gesamtzahl der Einzelpositionen für den Auftrag darstellt.
5. Wählen Sie im Formular „Bestellpositionen“ die Bestellposition 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 „Bestellaufgaben“ die Auftragsaufgaben aus, die Sie überprüfen möchten.

8. Wenn Sie die Aktualisierung der Auftragsaufgabe abgeschlossen haben oder Probleme auftreten, die den Abschluss verhindern, klicken Sie auf das Optionensymbol () neben der Schaltfläche **Speichern**, und klicken Sie dann auf **Ausfall erstellen**.

9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Ausfallformularfelder erstellen in Feldbeschreibungen für [Ausfallmanagement](#).

10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Das **Feld** Status ändert sich in Warten, mit einem Kommentar dazu, welcher angemeldete Benutzer die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ gibt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem vorherigen Status, in der Regel in Bearbeitung, in „Warten“ geändert hat. Eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Meldung Ein Ausfalldatensatz FOnnnn wurde erstellt wird ebenfalls angezeigt.

Zugehörige Informationen

[Fallout Management-Datenmodell](#)

[Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zuweisen](#)

[Flow Designer](#) 

[Flows](#) 

[Ablauf erstellen](#) 

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 zur Überprüfung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMAus. Sie können auch alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag überprüfen und nachverfolgen, indem Sie das **Symbol „Ausfälle“ (n)** verwenden, 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**.

Hinweis:

Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > Arbeitsbereiche > Mitarbeiterbereich-Startseite.

Weitere [Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen](#) finden Sie unter [Zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen migrieren](#)

Wenn Ihnen die Rolle „Fallout-Manager“ oder „Fallout-Mitarbeiter“ zugewiesen wurde, wird der Fallout Management-Arbeitsbereich angezeigt. Wenn der Fallout Management-Arbeitsbereich nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- a. Klicken Sie im Symbol „**Konfigurierbare Listen**“ des **Arbeitsbereichs** (Symbol „“) auf **Ausfälle**.
- b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - Um alle Ausfalldatensätze anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
 - Um nur die Ausfalldatensätze anzuzeigen, die Ihnen zugewiesen sind, 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 das Aktualisierungssymbol ().
 - Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ().
2. Wählen Sie im Fallout Management-Arbeitsbereich den zu überprüfenden Ausfalldatensatz aus, indem die entsprechende Kachel ausgewählt [].

Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Felder des Fallout-Arbeitsbereichs“ in [Formulare für Fallout Management](#).

Aktualisieren Sie einen Ausfalldatensatz

Überprüfen Sie die detaillierten Informationen für einen ausgewählten Ausfalldatensatz, um sicherzustellen, dass die Informationen korrekt und vollständig sind. Sie können den Ausfalltyp, den Status oder die Priorität ändern. Sie können sie sogar einer bestimmten Person zur Nachverfolgung zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Ausfall“ haben, können Sie den Status der Fallout-Datensätze ändern, darin Arbeitsnotizen erstellen oder sie anderen Benutzern zuweisen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular den von Ihnen ausgewählten Ausfalldatensatz.
Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Fallout-Formularfelder“ in [Formulare für Fallout Management](#).
2. Überprüfen Sie im Detailbereich die Details des Ausfalldatensatzes:
 - Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbild anzeigen“ (Symbol „≡“).
 - Um die Bereiche „Details“, „Verfassen“, „Aktivität“ und „Anhänge“ anzuzeigen, klicken Sie auf das Formular- und Aktivitätssymbol (≡□) (Standard).
 - Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ (Symbol „□“).
3. Wählen Sie **Speichern**.

Kunden- oder Partner-Accounts werden in überprüft Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Erfahren Sie, wie Ihre Auftragserfassungs- und -erfüllungsmitarbeiter, -manager und -erfüller die 360-Grad-Ansicht in der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden können, um einen besseren Überblick über die Aktivität zu erhalten, die dem Account eines Kunden oder Partners zugeordnet ist.

Übersicht

Als Auftragsmitarbeiter, -manager oder -erfüller können Sie die Account-Informationen Ihres Kunden oder Partners verwenden, um sich ein klares Bild von Kontakt, Bestellung, Kundenservice, Produktbestand und Aktivität des installierten Basiselements für einen Account zu machen. Mit diesen Informationen können Sie die folgenden Arten von Informationen nachverfolgen:

- Wie viele Serviceverträge wurden für den Account erstellt oder verlängert?
- Wie viele Kunden- und Serviceaufträge wurden vom Kunden übermittelt und wie lauten ihre aktuellen Erfüllungsstatus?
- Wie viele aktive Anforderungen oder Kundenservicefälle der Account hat und wie ihre aktuellen Status sind.
- Welche Produkte und Geräte der Kunde bestellt oder an seinen Standorten installiert hat. Mithilfe dieser Informationen können Ihre Auftragsmitarbeiter Einblicke erhalten, welche zusätzlichen Produkte oder Services sie dem Kunden verkaufen können.

i Hinweis:

Die meisten Kundenkonten in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology sind vorhandene Konten, die aus externen Auftragsverwaltungssystemen über APIs in Now Platform importiert wurden. Informationen zum Erstellen neuer Kunden-Accounts finden Sie unter [Accounts und Kontakte konfigurieren](#) in Kundenservice-Management (Customer Service Management, CSM).

Überprüfen Sie einen Account mit der 360-Grad-Ansicht

Überprüfen Sie den Account eines Kunden oder Partners mithilfe der 360-Grad-Ansicht in der Anwendung Order Management. Sie können die Serviceverträge von Ihren Kunden oder Partnernachverfolgen. Sie können auch Kunden- und Serviceaufträge, Fälle, Produkte und Geräte anzeigen, 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**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte „**Konfigurierbarer Arbeitsbereich – Listen**“ () die Option **Kunde** und dann **Accounts** aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Accounts“ einen Kunden-Account aus.

Hinweis:

Sie können auch auf einen vorhandenen Kunden-Account zugreifen, indem Sie in der Spalte „Account“ von der Listen „Aufträge“, „Kundenaufträge“ oder „Serviceaufträge“ in den konfigurierbaren Arbeitsbereichslisten auf einen Kunden-Account-Link klicken.

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. Um die Details für den primären Kontakt anzuzeigen, einschließlich Account, Titel, E-Mail, Telefonnummern und Zeitzone, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Kontakte	Name jedes Kontakts für den Account. ○ Um auf das Formular „Kundenkontakte“ zuzugreifen, in dem Sie alle Kontakte für den Account anzeigen können, wählen Sie Alle anzeigen aus. ○ Um die Details für einen Kontakt anzuzeigen, wählen Sie im Formular „Kundenkontakte“ den Kontaktnamen aus.
Verträge	Name der Verträge, die diesem Account zugeordnet sind, falls vorhanden. ○ Um die Details für einen Vertrag anzuzeigen, wählen Sie die Vertragsnummer aus. ○ Um alle Verträge für den Account anzuzeigen, wählen Sie Alle anzeigen aus.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt Übersicht im Feld Kundenaufträge 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.
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für die Bestellung. - Um auf das Formular „Kundenauftrag“ zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Kundenauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung von Kunden-(Produkt-)Bestellungen. - Um auf das Serviceauftragsformular zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Serviceauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen von Serviceaufträgen. - Um auf das Formular „Kundenaufträge“ zuzugreifen und alle Aufträge für den Account anzuzeigen, wählen Sie Alle anzeigen aus. Um die detaillierten Informationen für einen Auftrag anzuzeigen, wählen Sie im Formular „Kundenaufträge“ die Auftragsnummer aus.
Auftragstyp	Auftragstyp: Produkt Bestellung für ein Produkt, das Sie verkaufen. Weitere Informationen finden Sie unter Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren. Service Bestellung für ein Produkt, das Sie verkaufen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Status	Status des Produkt- oder Serviceauftrags. Weitere Informationen finden Sie in diesen beiden Themen: Status von Kundenaufträgen Status von Serviceaufträgen

6. Überprüfen Sie im Abschnitt „Fälle“ die Kundenservicefälle, falls vorhanden, für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“ – Abschnitt „Fälle“

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für den Kundenservicefall: - Um die Details für einen Kundenservicefall anzuzeigen, wählen Sie die Fallnummer aus. - Um alle Kundenservicefälle für den Account anzuzeigen, wählen Sie Alle anzeigen aus.
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 Produktbestandselemente 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.
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für das Produktbestandselement: - Um die Details für ein Produktbestandselement anzuzeigen, wählen Sie die Produktbestandsnummer aus. - Um alle Produktbestandselemente für den Account anzuzeigen, wählen Sie Alle anzeigen aus.
Spezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktbestandselement zugeordnet ist. Um die Details für eine Spezifikation anzuzeigen, wählen Sie die Spezifikationsnummer aus.
Standort	Aktueller Standort für das Produktbestandselement. (<i>empty</i>) gibt an, dass das Produktbestandselement noch nicht am Kundenstandort installiert wurde.
Status	Status des Produktbestandselements. <i>Installation Pending</i> gibt an, dass die Installation des Produktbestandselements 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
Installierte Basiselemente (n)	(n) stellt die Gesamtzahl der Basiselemente dar, die für diesen Account installiert wurden.
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für das installierte Basiselement: - Um die Details für ein installiertes Basiselement anzuzeigen, wählen Sie die Nummer des installierten Basiselements aus. - Um alle Nummern der installierten Basiselemente für den Account anzuzeigen, wählen Sie Alle anzuzeigen aus.
Configuration Item	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für die Konfiguration, die dem installierten Basiselement zugeordnet ist. Um die Details für ein Konfigurationselement anzuzeigen, wählen Sie die Nummer des Konfigurationselements aus.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.

[store-future: BEGIN review]

Zeigen Sie eine Auftragszeitleiste an

Gantt-Diagramm-Zeitleisten anzeigen, die den Status eines Domänenauftrags und von Auftragsaufgaben anzeigen, Abhängigkeiten zwischen Auftragsaufgaben anzeigen und gefährdete Aufgaben identifizieren.

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 > Arbeitsbereicherfahrung > Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie den Auftrag, den Sie anzeigen möchten.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Auftragsaufgliederungen“ des Auftrags die **Option Auftragszeitleiste anzeigen aus**.

Die Registerkarte **Zeitleiste** wird geöffnet und zeigt die Auftragsaufgaben für die Auftragspositionen und Spalten für den Auftragsaufgabenstatus und den Gefährdungsstatus an, wenn Gefährdungsmanagement aktiviert ist. Gefährdete Aufgaben werden mit dem Gefährdungssymbol gekennzeichnet. Für jede Aufgabe werden in einer Zeitleiste die Start- und Enddaten der Aufgabe sowie etwaige Abhängigkeiten angezeigt.

4. Verwenden Sie diese Optionen, um die in der Zeitleistenansicht angezeigten Informationen oder Elemente zu ändern.

[End]

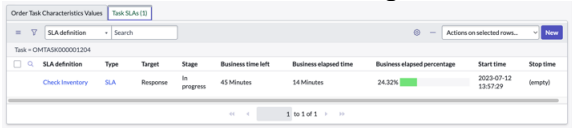
Überwachung Risikoverwaltung

Auftragsmanager und Service Desk-Mitarbeiter können gefährdete Erfüllungsaufgabensüberwachen. Wenn eine Aufgabe gefährdet ist, können Manager Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass der Workflow [der Erfüllung nicht verzögert wird.

Wenn Risikoverwaltung zu Erfüllungsaufgaben-Flows hinzugefügt wird, verfolgt Risikoverwaltung die Zeit bis zum Abschluss von Aufgaben und erstellt eine Vorhersagebewertung der Risikostufe für den Erfüllungsplan. Wenn eine Aufgabe länger als die definierte Zeit dauert, werden Gefährdungswarnungen freigegeben.

In der folgenden Tabelle wird beschrieben, wo Sie den Gefährdungsstatus anzeigen können.

Gefährdungsstatuswarnungen

Gefährdungsstatus	Beschreibung
Gefährdungsstufe in Bestellformularen mit aktiviertem Risiko	Suchen Sie in der Spalte Gefährdungsstufe des Bestellstatusformulars nach dem Gefährdungsstatus. Gefährdungsstufen umfassen Niedrig, Mittel, Hoch und Kritisch.
Auftrags-Orchestration-Ansicht	Navigieren zu Kundenauftrag > Reihenfolge > Auftragspositionselement > Orchestration . Jede Orchestration-Kachel zeigt den Fortschritt der Aufgabe und der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).
Fortschrittsbalken der SLA-Definition	Navigieren zu Kundenauftrag > Reihenfolge > Auftragspositionselement > Aufgabe > SLA und die Statusleiste anzeigen. Die Statusleiste zeigt den SLA-Fortschritt an, z. B.: • Grün: SLA schreitet auf der Zeitachse voran. • Rot: tTask ist nahe dem Ende von dem kritischen Prozentsatz der zugewiesenen Zeit. 

Weisen Sie Benutzerrollen in Anwendungen von Vertriebs- und Auftragsmanagement zu

Die Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement verwenden -Rollen, um den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten zu steuern. Rollen bestimmen auch den Zugriff auf Informationen für die Datensicherheit, identifizieren Benutzer und definieren die Arbeit, die sie in Ihrer Organisation ausführen.

Übersicht über -Rollen

Rollen definieren die Funktionen, die Ihnen in den Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zur Verfügung stehen, einschließlich:

- Opportunity-Verwaltung
- Angebotsmanagement
- Produktkatalog-Management
- Preismanagement
- Order Management

Weisen Sie Benutzern und Gruppen Rollen zu, indem Sie die Benutzeradministrationsfunktion von Now Platform verwenden.

- [Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Benutzer](#) finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter [Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe](#).

Chancen-Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Chancen-Management. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter [Chancen-Management](#).

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter [sn_sales_common.sales_agent]	Identifiziert, pflegt und wandelt Verkaufschancen in erfolgreiche Verkäufe um. Erstellt, liest und aktualisiert Verkaufschancen.
Vertriebsleiter [sn_sales_common.sales_manager]	Überprüft offene Verkaufschancen und weist sie Vertriebsmitarbeitern zu. Erstellt, liest und aktualisiert Verkaufschancen.
Spezialist für Vertriebsvorgänge [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit der Vertriebsvorgänge. Konfiguriert Vertriebsprozesse in einer Organisation.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Granulare Rolle, die Zugriff auf den Verkaufszyklus und die Phasen hat.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Granulare Rolle, die Zugriff auf den Verkaufszyklus und die Phasen hat.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Lesezugriff auf alle Verkaufschancen-Tabellen wie Header und Einzelposten.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	R Lesezugriff auf alle Verkaufschancen-Tabellen 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.
Spezialist für Vertriebsvorgänge [sn_sales_common.sales_ops_specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit der Vertriebsvorgänge. Konfiguriert Vertriebsprozesse in Vertriebsvorgängen.

Produktkatalog-Management-Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Product Catalog-Management.

Rolle	Beschreibung
Produktkatalogmanager [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen.
Produktkatalog-Administrator [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Produkte, Services, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen.
Produktkatalogbetrachter [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.
Preislistenautor [sn_csm_pricing_pricelist_writer]	Erstellen, aktualisieren und löschen Sie den Zugriff. Zum Löschen muss der Status „Entwurf“ sein.
Preislistenmanager [sn_csm_pricing_pricelist_manager]	Erstellen, aktualisieren und lesen Sie Preisgestaltungsentitäten.

Order Management Rollen

Order Management verwendet die Rollen in den folgenden Tabellen, um die Anwendungsfunktionen und den Zugriff auf die Anwendung zu steuern und zu verwalten. Die folgenden Rollen werden in diesem Abschnitt erläutert.

- Order Management-Rollen
- Serviceauftragsverwaltungsrolle
- Ausfallmanagement

Order Management-Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Order Management.

Rolle	Beschreibung
Auftragserfüllungsmanager [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Sie können den Zugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge anzeigen und bearbeiten. Erfüllungsmenager mit dieser Rolle können Auftragsausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Auftragserfüllungsmanager empfängt Aufträge, überprüft Auftragspositionen, prüft, ob Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigt sie dann.
Auftragserfüllungsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Zeigen Sie den Zugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch Auftragsausfalldatensätze 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]	Zeigen Sie den 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 den Zugriff auf Kundenaufträge, Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Sie sollten Auftragsbetrachtern auch die Rolle sn_prd_pm.product_catalog_viewer für den Zugriff auf die Produktkatalogdaten erteilen.

Rolle	Beschreibung
	 Hinweis: Die Rollen „Auftragsgenehmiger“ und „Auftragsbetrachter“ sind in der Rolle „Business Stakeholder für Order Management“ enthalten, mit der eine Gebühr verbunden ist. Weisen Sie diese Rollen Benutzern nicht zu, ohne sich zu vergewissern, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Business Stakeholder aktivieren.

Rollen in der Serviceauftragsverwaltung

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für die Verwaltung von Serviceaufträgen.

Rolle	Beschreibung
Serviceauftragsmanager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben anzeigen und bearbeiten. Ein Manager mit dieser Rolle kann auch Auftragsausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Serviceauftrags-Manager kann externe Serviceauftragsanforderungen überprüfen, Serviceauftrags-Einzelpositionen überprüfen, überprüfen, ob Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und sie dann genehmigen.
Serviceauftrags-Mitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Zeigen Sie den Zugriff auf Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben an. Serviceauftragsmitarbeiter können einige Felder in den Serviceauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Serviceauftrag-Erfüllungsmanager einen Serviceauftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].

Fallout-Verwaltungsrollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Ausfallmanagement.

Rolle	Beschreibung
Fallout-Manager [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Ausfalldatensätze erstellen, anzeigen, zuweisen und bearbeiten. Manager mit

Rolle	Beschreibung
	dieser Rolle können auch Auftragsaufgaben und Domänenaufträge anzeigen.
Ausfall-Agent [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Ausfalldatensätze anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch den Status von Ausfalldatensätzen aktualisieren und Arbeitsnotizen dazu erstellen.

Integration von Order Management mit anderen Anwendungen

Sie können die Fähigkeiten von Order Management erweitern, wenn Sie sie in andere Anwendungen integrieren.

Sie können Order Management mit den folgenden -Anwendungen vonintegrieren:

- **Integration mit Field Service Management:** Erstellen Sie Außendienst-Arbeitsauftragsanforderungen automatisch mit Order Management,, und verfolgen Sie sie in Außendienst-Management.
- **Integration mit Service Portfolio Management:** Bieten Sie Projektaufsicht für komplexe Aufträge und Auftragsaufgaben mit langer Ausführungszeit in Order Management,, und verwalten Sie sie in Service-Portfoliomanagement.

Integration von Außendienst-Management in Order Management

Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Order Management und Außendienst-Management. Diese Integration ist für alle ServiceNow Kunden mit dem Plugin Order Management „ (com.sn_ind_tmt_orm), dem Plugin „Field Service Management Configurable Workspace“ (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) und dem Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) verfügbar.

Übersicht

Diese Integration ermöglicht die automatische und manuelle Erstellung von Arbeitsaufträgen aus der Anwendung Order Management in die Anwendung Außendienst-Management. Diese Integration stellt die Zusammenarbeit zwischen den Anwendungen Order Management und Außendienst-Management sicher, um den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess zu unterstützen. Arbeitsaufträge werden für einen Auftrag erstellt, der Außendienstarbeit von Außendienstmitarbeitern erfordert. Die Auftragserfüllungsmitarbeiter und -manager können Auftragsaufgaben und Arbeitsauftragsabhängigkeiten effizienter verwalten.

Schlüsselfunktionen

- Automatisierung der Erstellung, Aktualisierung und Nachverfolgung von Arbeitsaufträgen.
- UI-basierte manuelle Auslösung von Arbeitsaufträgen an Außendienst-Management. Planen Sie Außendienstarbeiten, und teilen Sie Außendienst-Einsatzplanern und -Mitarbeitern Aktualisierungen von Arbeitsnotizen mit.

- Synchronisierung von Informationen zwischen Order Management und Außendienst-Management für Status, Arbeitsnotiz, Kundendetails und andere Aktualisierungen.
- Nachverfolgung und Verwaltung des End-to-End-Workflows von Aufträgen und zugehörigen Arbeitsaufträgen im Erfüllungsprozess.

Konfigurieren der automatischen Erstellung von Arbeitsaufträgen

Sie können die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen von Order Management for Telecommunications, Media, and Technology bis Außendienst-Management aktivieren. 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 der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“ angegeben. Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden die Bedingungen in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe“ definiert.

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 **Arbeitsauftrag** erstellen auswählen, um einen Arbeitsauftrag manuell zu erstellen. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Konfigurieren Sie die Arbeitsauftragserstellung für einen Domänenauftrag

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für den Domänenauftrag hinzu. Die Bedingungen sind in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“ angegeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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 der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“ angegeben. Für Bedingungen, die nicht in der Entscheidungstabelle definiert sind, kann der Manager **Arbeitsauftrag** erstellen auswählen, um einen Arbeitsauftrag manuell zu erstellen. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Entscheidungsgenerator**.
Sie können alle Entscheidungstabellen anzeigen.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **„Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“** aus.
3. Wählen Sie in der Spalte **Spezifikation** des Abschnitts „Bedingungen“ das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie eine Aktion aus der Liste Domänenauftragsaktion aus.

5. Wählen Sie eine Vorlage für die Bedingung in der Spalte **WO-Vorlage** aus.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

In 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 [Decision Builder](#).

Konfigurieren Sie die Arbeitsauftragserstellung für die Auftragsaufgabe

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben hinzu. Die Bedingungen sind in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe“ angegeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden die Bedingungen in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe“ definiert. 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**.
Sie können alle Entscheidungstabellen anzeigen.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle „**Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe**“ aus.
3. Wählen Sie in der Spalte **Spezifikation** des Abschnitts „Bedingungen“ das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie **Hinzufügen** für Domänenauftragsaktion aus.
5. Wählen Sie in der Spalte **Anforderungstyp** einen Anforderungstyp für die Auftragsaufgabe aus.
6. Wählen Sie in der Spalte **WO-Vorlage** eine Vorlage für das Servicepaket aus.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

In der Entscheidungstabelle wird eine Bedingung hinzugefügt. Wenn diese Bedingung in der Entscheidungsstruktur erfüllt ist, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für eine Auftragsaufgabe erstellt. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Builder](#).

Synchronisierung von Informationen zwischen Order Management und Außendienst-Management – Workflow-Szenario

Die Integration zwischen Order Management und Außendienst-Management bietet Unterstützung für den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess. Das folgende Szenario zeigt die nahtlose Synchronisierung von Daten, Kundeninformationen, Status und anderen Aktualisierungen zwischen Order Management und Außendienst-Management.

Szenario

Nachdem der Auftragserfüllungsmanager den Auftrag in Order Management genehmigt hat, werden in [Außendienst-Management automatisch Arbeitsaufträge für die in der Entscheidungsstruktur angegebenen Bedingungen erstellt. Während die Außendienstmitarbeiter an diesen Arbeitsaufträgen arbeiten, kann der Auftragserfüllungsmitarbeiter die Aktualisierungen im Abschnitt „Arbeitsnotizen“ dieses Domänenauftrags anzeigen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Domänenauftrag nur schließen, wenn alle ihm zugeordneten Arbeitsaufträge geschlossen sind. Dieser Workflow zeigt die Synchronisierung von Informationen zwischen Order Management und Außendienst-Management.

1. Ein Auftragserfüllungsmitarbeiter erstellt einen neuen Kundenauftrag im Arbeitsbereich Order Management.
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 erteilt sie.
4. Der Auftragserfüllungsmanager genehmigt den Auftrag. Die Auftragspositionen haben Domänenaufträge als Teil des Auftragserfüllungs-Flows. Gemäß den Konfigurationen in der Entscheidungstabelle werden Arbeitsaufträge automatisch in Außendienst-Management erstellt.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die für die Domänenaufträge erstellten Arbeitsaufträge auf der Registerkarte **Details** anzeigen. Im Abschnitt „Aktivität“ verfolgt der Service Desk-Mitarbeiter alle Aktualisierungen für die Arbeitsaufträge in den Arbeitsnotizen.
 - Wenn sich der Status eines Arbeitsauftrags in Außendienst-Management ändert, werden die Details in den Arbeitsnotizen des Arbeitsbereichs Order Management angezeigt.
 - Wenn ein Arbeitsauftrag storniert wird, wird der Status des Arbeitsauftrags im Abschnitt Order Management „Arbeitsnotizen“ angezeigt.
 - 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 eine Bestellposition bei Bedarf bearbeiten. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die **PONR**- Option (Point of No Return) auswählt, können im Workflow keine Änderungen mehr an der Auftragsposition vorgenommen werden.
7. Nachdem alle Arbeitsaufträge geschlossen wurden, kann der Auftragserfüllungsmanager alle Arbeitsaufträge überprüfen und den Domänenauftrag schließen.

i Hinweis:

Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Domänenauftrag nur schließen, wenn alle mit diesem Domänenauftrag verknüpften Arbeitsaufträge geschlossen sind.

Integration von Strategic Portfolio Management in Order Management

Die Anwendung Order Management bietet eine Integration mit der Anwendung ServiceNow® Strategic Portfolio Management (SPM), die die Projektüberwachung komplexer Auftragserfüllungsaufgaben ermöglicht. Verwenden Sie diese Integration, um Auftragspositionselemente und geplante Auftragsaufgaben als Projekte in SPM zu behandeln.

Funktionen

- Automatisiert die Erstellung von SPM Projekten basierend auf Projektaufichtsregeln, sodass Projektmanager Auftragserfüllungsaktivitäten innerhalb eines Projekts in SPMnachverfolgen können.
- Synchronisiert Auftragserfüllungsaufgaben in Order Management mit einem zugehörigen Projekt in SPM und bietet Projektmanagern Aktualisierungen der Aufgabenaktivität in Echtzeit über Informationen zu Statusänderungen, Notizen und Kommentare.
- Ermöglichen Sie Erfüllungsmitarbeitern, Managern und Projektmanagern, zugehörige Listen anzuzeigen, die die Beziehung zwischen einer Auftragsposition und einem Projekt, einem Domänenauftrag und einer Projektaufgabe sowie einer Auftragsaufgabe und einer Projektaufgabe anzeigen.
- Unterstützt die Nachverfolgung und Synchronisierung einer oder mehrerer Auftragsaufgaben.
- Unterstützt gestaffelte Aufträge/Aufträge während der Ausführung für neue Aufgaben, die im Rahmen einer gestaffelten Aufschlüsselung oder Änderungen während der Ausführung erstellt werden. 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 storniert werden.

Vorteile

- Gibt Projektmanagern eine End-to-End-Projektüberwachung für komplizierte Aufträge, z. B. Aufträge mit langer Ausführungszeit, die an einen bestimmten Kunden-Account mit mehreren Standorten geliefert werden müssen.
- Verwaltet Risiken, indem Probleme identifiziert werden, die sich auf Projektabhängigkeiten und die rechtzeitige Auftragserfüllung auswirken.
- Beseitigt die manuelle Nachverfolgung des Bestellstatus zwischen den Anwendungen SPM und Order Management. Reduziert die ineffiziente Kommunikation zwischen Projektmanagern, Erfüllungsmitarbeitern und -managern und anderen Stakeholdern des Projekts.

Funktionsweise der SPM-Integration

Die Integration von [Order Management mit Strategic Portfolio Management verwendet die Standardanwendung Projekt-Portfoliomanagement (PPM) in SPM, um Erfüllungsaufgaben als Projekte in Ihrer Organisation nachzuverfolgen. Diese Integration funktioniert auch mit der Anwendung Customer Project Management, wenn Sie Kundenauftragserfüllungsaufgaben automatisch als Kundenprojekte nachverfolgen möchten.

Konfiguration

Administratoren richten die Integration SPM ein, indem sie die folgenden Elemente konfigurieren:

- **Projektvorlagen:** Erstellen Sie die PPM-Projektvorlagen, die zum automatischen Generieren der SPM -Projekte für Aufträge verwendet werden, die eine Projektauficht erfordern. Projektvorlagen definieren auch die geplanten Aufgaben für die Auftragsbereitstellung.
- **Order Management Bedingungen und Regeln für die Projektauficht:** Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln fest, die die für die

Projektaufsicht in Frage kommenden Aufträge und die zum Erstellen dieser Projekte verwendeten Projektvorlagen bestimmen. Sie verwenden verschiedene Entscheidungstabellen für die Projektmanagementaufsicht, um die Bedingungen und Regeln für Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben sowie die entsprechende zu verwendende Projektvorlage anzugeben.

- Feldzuordnung in Tabellenzuordnungen CSM : Order Management Ordnen Sie Felder SPM Projektfeldern [] zu, indem Sie die Feldzuordnung in den Tabellenzuordnungen CSM konfigurieren.
- Eigenschaft für den automatischen Abschluss von Projektaufgaben: Steuern Sie den automatischen Abschluss von Projektaufgaben, wenn die zugehörigen untergeordneten Aufgaben mithilfe der Systemeigenschaft `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` abgeschlossen sind.

SPM-Integrations-Flow

Nachdem eine Auftragsposition erstellt und genehmigt wurde, führt Order Management die folgenden Verarbeitungsschritte aus.

- Projektaufsichtsbestimmung: Qualifiziert die Auftragsposition für die Projektaufsicht.
 - Überprüft, ob die Auftragsposition gültig und die Anwendung PPM Standard installiert ist.
 - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln für Auftragspositionen.
 - Wenn die Auftragsposition den Bedingungen entspricht, erstellt das Projekt und die Projektaufgaben automatisch anhand der angegebenen Projektvorlage.

i Hinweis:

Wenn mehrere Auftragspositionen für die Aufsicht in Frage kommen, erstellt das System mehrere Projekte.

- Einmalige Synchronisierung: Synchronisiert die Auftragsposition mit dem Projekt und stellt die Beziehung zwischen Auftragsposition und Projekt her.
- Bestimmung der Aufsicht über Projektaufgaben: Nachdem Order Management die Auftragsposition in Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zerlegt hat, werden folgende Schritte ausgeführt:
 - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen für Domänenaufträge. Wenn ein Domänenauftrag die Projektaufsichtsbedingungen erfüllt, erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben unter Verwendung der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.
 - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen für Auftragsaufgaben. Wenn Auftragsaufgaben die Projektaufsichtsbedingungen erfüllen, erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben unter Verwendung der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.
 - Verknüpft Domänenaufträge und Auftragsaufgaben mit dem übergeordneten Projekt, wobei Attribute aus den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben mit den Projektaufgaben synchronisiert werden.
- Statusänderungen von Auftragsaufgaben: Wenn sich der Status von Auftragsaufgaben in Order Management ändert, synchronisiert Status und Status

mit den entsprechenden Projektaufgaben in SPM, sodass Projektmanager und andere Projekt-Stakeholder die Änderungen in Echtzeit anzeigen können.

- Aktualisierungen an Projektnotizen und -kommentaren: Aktualisiert Projektnotizen und Projektaufgabennotizen automatisch, wenn Erfüllungsmanager oder Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsnotizen und Kommentare in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben veröffentlichen.
- Abschluss von Projektaufgaben: Schließt automatisch Projektaufgaben für Auftragsaufgaben, einschließlich untergeordneter Aufgaben, die in Order Management abgeschlossen wurden.

Plugins für die SPM -Integration

Die SPM-Integration ist in der Anwendung Order Management enthalten. Die Integration erfordert die folgenden Plugins, die von Benutzern mit der Administratorrolle aktiviert werden:

- Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo): Aktiviert die Anwendung Projekt-Portfoliomanagement Standard, die Financial Management und Project Portfolio Suite installiert. Die Suite enthält verschiedene Anwendungen für die Abwicklung von Projekten in Ihrer Organisation, z. B. Programmverwaltung, Projektmanagement und Demand-Management. Weitere Informationen zur Project Portfolio Suite finden Sie unter [Project Portfolio Suite with Financials](#).
- Plugin „Customer Project Management“ (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 Endbenutzern auch Einblick in diese Projekte. Weitere Informationen zu Customer Project Management finden Sie unter [Integration mit Customer Project Management](#).

Zugriffskontrollen in der SPM -Integration

Die SPM -Integration unterstützt bestimmte Zugriffskontrollen für Benutzer mit den folgenden Rollen.

SPM Zugriffskontrollen für -Integrationen

Rolle	Zugriffskontrollen in der SPM -Integration	Enthält Rollen
• Auftragserfüllungsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm_order-fulfillment_agent] • Serviceauftrags-Mitarbeiter [sn_ind_tmt_orm_serviceorder-agent]	Auftragserfüllungsmitarbeiter haben Lesezugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge. Serviceauftrags-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben. Service Desk-Mitarbeiter haben Zugriff auf die folgenden Projektinformationen:	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (bei Verwendung von Customer Project Management)

SPM Zugriffskontrollen für -Integrationen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffskontrollen in der SPM-Integration	Enthält Rollen
	• Lesezugriff auf die Felder des Formulars „Projekt“. • Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“. • Lesezugriff auf die zugehörigen Listen „Bestellposition“ und „Bestellaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe“ in Order Management.	
• Auftragserfüllungsmanager [sn_ind_tmt_orm_order_fulfillment_manager] • Serviceauftrags-Manager [sn_ind_tmt_orm_service_order_manager]	Auftragserfüllungsmanager nehmen Aufträge entgegen, überprüfen Auftragspositionen, stellen sicher, dass Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen sie dann. Serviceauftragsmanager stellen sicher, dass Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen sie dann. Manager können: • Veröffentlichen Sie Notizen und Kommentare in 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 folgenden Zugriff auf Projektinformationen: ◦ Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“. ◦ Lesezugriff auf die zugehörigen Listen „Bestellposition“ und „Bestellaufgabe“ in PPM.	sn_ind_tmt_orm.order_creator

SPM Zugriffskontrollen für -Integrationen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffskontrollen in der SPM-Integration	Enthält Rollen
	○ Lesezugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe“ in Order Management.	
IT-Projektbenutzer [it_project_user]	• Lesezugriff auf die Felder des Formulars „Projekt“. • Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“. • Lesezugriff auf die zugehörigen Listen „Bestellposition“ und „Bestellaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe“ in Order Management. • Lesezugriff auf die Tabelle „Projektvorlage erstellen“.	sn_ind_tmt_orm.order_viewer
IT-Projektadministrator [it_project_admin]	• Konfigurieren Sie den Zugriff auf alle Project Management-Funktionen. • Lese- und Schreibzugriff auf die Tabelle „Projektvorlage erstellen“. • Lese- und Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsposition“ in PPM. • Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Bestellaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“. • Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe“ in Order Management.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_creator
Administrator [admin]	• Erstellt automatisch die PPM-Projektvorlagen, die zum Generieren der Projekte für Aufträge verwendet werden, die eine Projektaufsicht erfordern.	

SPM Zugriffskontrollen für -Integrationen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffskontrollen in der SPM -Integration	Enthält Rollen
	• Konfiguriert die Zuordnung zwischen Auftragsaufgaben und geplanten Projektaufgaben, die Projektvorlagen zugeordnet sind • Gibt die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Bestimmung der Projektaufsicht und die Projektvorlagen an, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden. • Steuert den automatischen Abschluss von Projektaufgaben	

Nächster Schritt

Überprüfen Sie als Administrator die Setup-Aufgaben in [Strategic Portfolio Management -Integration konfigurieren](#).

Strategic Portfolio Management -Integration konfigurieren

Konfigurieren Sie die Strategic Portfolio Management -Integration, damit Auftragslieferaufgaben in Order Management als geplante Projektaufgaben in SPM nachverfolgt werden können.

Führen Sie als Administrator die folgenden Aufgaben aus, um die SPM -Integration einzurichten.

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 „Customer Project Management“ (com.snc.csm_ppm) aktivieren. Weitere Informationen zum Einrichten von Customer Project Management finden Sie unter Integrate with Customer Project Management using Guided Setup .

Konfigurationsschritt	Beschreibung
	 Hinweis: Wenn Sie die Anwendung Order Management installiert haben, bevor Sie die Plugins „PPM Standard“ oder „Customer Project Management“ aktiviert haben, müssen Sie das Plugin „Order Management“ (com.sn_ind_tmt_orm) reparieren, um die vom Plugin abhängigen Updates und Demodaten für die SPM-Integration zu erhalten.
Erstellen Sie Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben	Verwenden Sie die Anwendung Projekt-Portfoliomanagement, um Projektvorlagen für Auftragspositionen und Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu erstellen.
Konfigurieren Sie die Feldzuordnung zwischen Aufträgen und Projekten	Konfigurieren Sie die CSM-Tabellenzuordnungen, um Felder in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben Projekten in SPM zuzuordnen.
Richten Sie Projektaufichtsbedingungen und Entscheidungsregeln ein	Konfigurieren Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Bestimmung der Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die für die Aufsicht durch das Projektmanagement in Frage kommen. Sie geben auch die Projektvorlagen an, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden sollen.
Steuern Sie den automatischen Abschluss von Projektaufgaben	Verwalten Sie den automatischen Abschluss von Projektaufgaben, wenn zugehörige untergeordnete Aufgaben abgeschlossen oder storniert werden.

Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Sie erstellen die Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben, die Order Management verwendet, um Projekte für Auftragspositionen und zugehörige Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu instanziiieren.

In der SPM -Integration definieren Projektvorlagen 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 der Projektaufsicht an. Order Management verwendet diese Regeln, um zu bestimmen, welche Bestellpositionen Aufsicht erfordern und welche Projektvorlage oder Projektvorlagenaufgaben zum Erstellen der Projekte verwendet werden.

Als Administrator oder Benutzer 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 der Anwendung Order Management enthalten Projektvorlagen, die Sie kopieren und nach Bedarf ändern können.

i Hinweis:

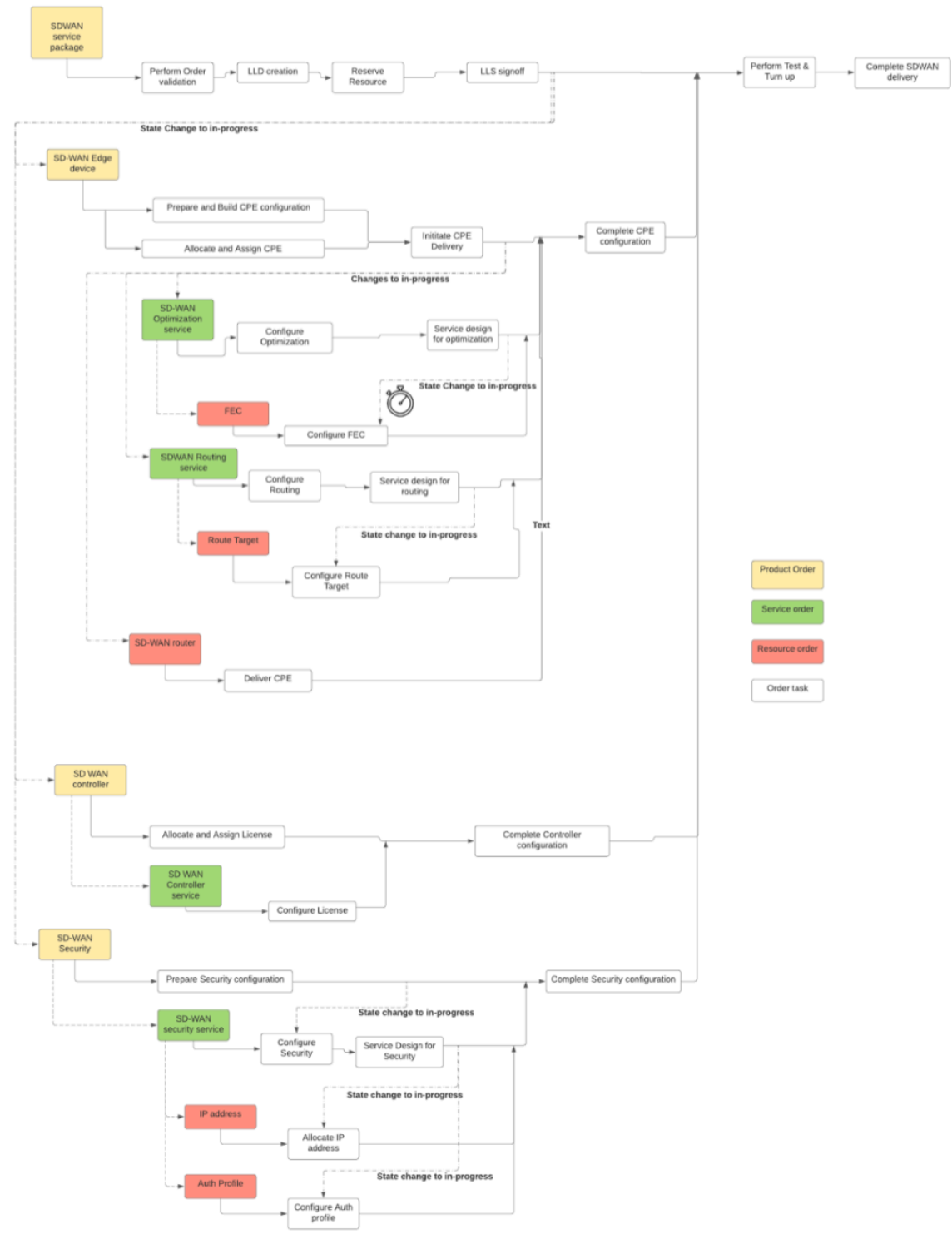
Wenn Sie Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben erstellen, müssen Sie Änderungen während der Ausführung berücksichtigen, die möglicherweise zusätzliche geplante Aufgaben erfordern. Definieren Sie diese potenziellen geplanten Aufgaben in den Vorlagenaufgaben, damit das System die geplanten Aufgaben mit den zusätzlichen Auftragsaufgaben synchronisieren kann, die sich aus Änderungen während der Ausführung in Order Management ergeben.

Die Demodaten für die Anwendung Order Management enthalten Projektvorlagen, die Sie kopieren und nach Bedarf ändern können.

Vor dem Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Bevor Sie Ihre Projektvorlage und Projektaufgabenvorlagen für die SPM -Integration erstellen, sollten Sie den Umfang der Projektaufsicht berücksichtigen, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen erforderlich ist. Im folgenden SD-WAN-Erfüllungs-Flow ist die oberste Auftragsposition beispielsweise SD-WAN-Servicepaket, das das zu erstellende Auftragspositionsprojekt definiert. Identifizieren Sie als Nächstes die Domänenaufträge und dann die Auftragsaufgaben, die eine Projektaufgabenüberwachung erfordern.

SD-WAN-Erfüllungs-Flow



Automatische Übersetzung

Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln einrichten

Als Administrator erstellen und verwalten Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln, die bestimmen, ob eine Bestellposition als Projekt gilt, das in Strategic Portfolio Managementnachverfolgt werden kann. Sie geben auch die Projektvorlage an, die Order Management zum Erstellen dieses Projekts für die Bestellposition verwendet.

Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Projektüberwachung von Auftragspositionen und zugehörigen Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben fest, indem Sie Formulare Entscheidungsgenerator für Auftragspositionen, Domänenaufträge und

Auftragsaufgaben verwenden. Diese Formulare verfügen über eine Entscheidungstabelle zum Angeben der Bedingungen und Regeln, die angewendet werden sollen, wenn Order Management die Berechtigung für die Projektaufsicht bestimmt.

Beispiel: Im Formular „Project Oversight Management for Order Line Item“ (Projektaufichtsmanagement für Auftragspositionselement) verwenden Sie die Entscheidungstabelle, um Bedingungsspalten hinzuzufügen oder zu ändern. Sie geben auch die anzuwendenden Entscheidungsregeln an, einschließlich der Projektvorlage.

Projektmanagement-Aufsicht für Auftragspositionselement

Label	Type	Reference	Mandatory
Order Line Item	Reference	Order Line Item [or_int_order_line_item]	

Conditions	Action	Specification	Account	Location	Offering	Project Template
1	Add	SD-WAN Service Package	Furco Intl	3000 Main Street, Santa Clara, CA	Premium SD-WAN Offering	SD-WAN Package
2	Suspend	SD-WAN Service Package	Furco Intl	324 South State Street, Salt Lake City, UT	Premium SD-WAN Offering	Demo Template
3	Add	SD-WAN Service Package	Furco Intl	324 South State Street, Salt Lake City, UT	Premium SD-WAN Offering	SD-WAN Package

Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Bedingungen in Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Builder](#).

Hinweis:

Wenn Order Management Demodaten installiert sind, zeigt die Entscheidungstabelle für jedes Projektaufichtsformular 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 von Order Management zum Erstellen des Projekts für die Auftragsposition verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Entscheidungsgenerator für Projektmanagement für Auftragspositionselemente, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, die erfüllt sein müssen, damit eine Auftragsposition als Projekt nachverfolgt wird. Wenn Sie beispielsweise Projekte für Auftragspositionen erstellen möchten, die ein bestimmtes Produkt, einen bestimmten Kunden-Account und einen bestimmten Standort haben, können Sie Bedingungsspalten für **Spezifikation**, **Account** und **Standort** hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Decision Management > Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle „**Projektmanagement Aufsicht für Bestellposition**“ aus.
Die Bestellposition wird in den **Eingaben** und die Spalte **Projektvorlage** in den **Ergebnissen** angezeigt.
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die eine Auftragsposition erfüllen muss.

a. Wählen **Sie Bedingungsspalte hinzufügen** aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars 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 Bestellpositionen lautet die Tabelle „Bestellposition“ [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 Feld und dann ein Feld aus der Tabelle „Bestellposition“ aus, z. B. Account , um einen Kunden-Account anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen benutzerdefinierten 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 Neue Entscheidungszeile hinzufügen** auswählen.

a. Wählen Sie die Aktion **Hinzufügen** aus, und geben Sie die Bedingungen ein, die die Auftragsposition erfüllen muss, sowie die Projektvorlage zum Erstellen des Projekts.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Ergebnisse

Das System verwendet die angegebene Projektvorlage, um Projekte für Auftragspositionen zu erstellen, die den Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen, die in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragspositionen“ definiert sind.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Domänenaufträge

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Domänenaufträge für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die Projektvorlagenaufgabe an, die von Order Management zum Erstellen des Projekts für Domänenaufträge verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Projektmanagement-Aufsicht für Domänenaufträge Entscheidungsgenerator, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, 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 **Spezifikation** hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Decision Management > Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **Project Management Aufsicht für Domänenauftrag aus**. Das Element Domänenauftrag wird in den **Eingaben** und die Spalte **Projektvorlagenaufgabe** in den **Ergebnissen** angezeigt.
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
 - a. Wählen **Sie Bedingungsspalte hinzufügen aus**.
 - b. Füllen Sie die Felder des Formulars 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 Referenztable angezeigt. Für Domänenelemente lautet die Tabelle Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_domain_order].
Auszuwertende Daten	Gibt für Bedingungsspalten mit dem Eingabetyp Referenz an, ob die Bedingungsspalte den

Feld	Beschreibung
	Referenzdatensatz oder ein Feld in der Referenztable auswertet. Um ein bestimmtes Feld auszuwerten, wählen Sie Feld und dann 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 benutzerdefinierten 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 Neue Entscheidungszeile hinzufügen** auswählen.

a. Wählen Sie die Aktion **Hinzufügen** aus, und geben Sie die Bedingungen und die Projektvorlagenaufgabe ein, die verwendet werden soll.

i Hinweis:

Wenn doppelte Projektvorlagenaufgaben mit derselben **Kurzbeschreibung** vorhanden sind, kann es schwierig sein, die entsprechenden Projektvorlagenaufgaben zu identifizieren und auszuwählen. Weitere Informationen zur Unterscheidung zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter [Auswählen einer Projektvorlagenaufgabe, 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 Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen, die in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Domänenauftrag“ definiert sind.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Auftragsaufgaben

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Auftragsaufgaben für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die Projektvorlagenaufgabe an, die von Order Management zum Erstellen des Projekts für Auftragsaufgaben verwendet wird. Die Projektvorlagenaufgabe definiert die Projektaufgaben für die Auftragsaufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Projektmanagement-Aufsicht für Auftragsaufgabe Entscheidungsgenerator, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, die eine

Auftragsaufgabe erfüllen muss, um als Projekt nachverfolgt zu werden. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Projekte für Auftragsaufgaben für einen bestimmten Anforderungstyp erstellt werden, können Sie eine Bedingungsspalte für **Typhinzufügen**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Decision Management > Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **Project Management Aufsicht für Domänenauftrag aus**.
Das Auftragsaufgabenelement wird in den **Eingaben** und die Spalte **Projektvorlagenaufgabe** in den **Ergebnissen** angezeigt.
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
 - a. Wählen **Sie Bedingungsspalte hinzufügen aus**.
 - b. Füllen Sie die Felder des Formulars 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 „Bestellaufgabe“ [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 Feld und dann ein Feld aus der Tabelle „Auftragsaufgabe“ aus, z. B. Anforderungstyp (Auftragsaufgabe.request_type), um einen Anforderungstyp anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen benutzerdefinierten 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 Neue Entscheidungszeile hinzufügen** auswählen.

a. Wählen Sie die Aktion **Hinzufügen** aus, und geben Sie die Bedingungen und die Projektvorlagenaufgabe ein, die verwendet werden soll.

i Hinweis:

Wenn Projektvorlagenaufgaben mit derselben **Kurzbeschreibung** vorhanden sind, kann es schwierig sein, die entsprechende Projektvorlagenaufgabe zu identifizieren und auszuwählen. Weitere Informationen zur Unterscheidung zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter [Auswählen einer Projektvorlagenaufgabe, 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 Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen, die in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragsaufgabe“ definiert sind.

Auswählen einer Projektvorlagenaufgabe, wenn Duplikate vorhanden sind

Wenn Sie als Administrator die Entscheidungsregeln für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben konfigurieren, stellen Sie möglicherweise fest, dass mehrere Projektvorlagenaufgaben mit derselben **Kurzbeschreibung** vorhanden sind. Es kann schwierig sein, die richtige Projektvorlagenaufgabe zu ermitteln.

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 dieselbe **Kurzbeschreibung** für zwei verschiedene Projektvorlagenaufgaben, eine für das SD-WAN-Paket und die andere für das SD-WAN-Kundenproduktpaket.

Duplizieren Sie Projektvorlagenaufgaben in Project Management Oversight für Domänenauftrag

Inputs

Label	Type	Reference	Mandatory
Domain Order	Reference	Domain Order [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	☐

Decision table

Conditions	Action	Specification	Results
1	Add	SD-WAN Service Package	Product Order for SD-WAN Service Package
2	Add	SD-WAN Controller	Product Order for SD-WAN Controller
3	Add	SD-WAN Security	Product Order for SD-WAN Security
4	Add	SD-WAN Edge Device	Product Order for SD-WAN Security

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: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `project_template_task.listein`.
2. Wählen Sie den Datensatz für die zu überprüfende Projektvorlagenaufgabe aus, und [Get the sys_id from the header bar](#)

Project Template Task - Product Order for SD-WAN Security

Name: Product Order for SD-WAN Security
 Table: Project Task [pm_project_task]
 Link element: Parent
 Project Template: SD-WAN Package
 Parent Template: Product Order for SD-WAN Service Package
 Active: ☒

Data

Template	Allow dates outside schedule	Key milestone	Milestone	Short description	-- choose field --
	false	false	false	Product Order for SD-WAN Security	-- value --

Project Template Tasks

Parent Template	Number	Name	Table
Product Order for SD-WAN Security			

No records to display

Beispiel: Im Datensatz „Projektvorlagenaufgabe“ für „Produktbestellung für SD-WAN-Sicherheit“, der zur Projektvorlage „SD-WAN-Paket“ gehört, lautet die sys_id 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

Automatische Übersetzung

3. Überprüfen Sie den Wert der sys_id im zugeordneten Tabelleneintrag „Entscheidungen“.

- Navigieren zu **Alle** Geben Sie im Filter sys_decision_question.listein.
- Suchen Sie in der Tabelle „Entscheidungen“ [sys_decision_question] den Datensatz des entsprechenden Entscheidungstabelleneintrags, z. B. Projektmanagement Aufsicht für Domänenauftrag.
- Wählen Sie im Datensatz für die Projektvorlagenaufgabe die Spalte **Antwort** aus.

Active	Answer	Condition	Decision table	Default answer	Input table	Label	Marked for deletion	Order	Domain
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Service Package	u_domain_order.specification=cf5ef6a537...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	100	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Controller	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	200	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	300	global
true	Decision Table Multiple Result: Project Template Task: Product Order for SD-WAN Edge Device	u_domain_order.action=add*u_domain_order...	Project Management Oversight for Domain...	false	var_m_sys_decision_input_9b467925bed1...	Project Management Oversight for Domain...	false	400	global

Der resultierende Datensatz für das Feld **Antwort** wird geöffnet.

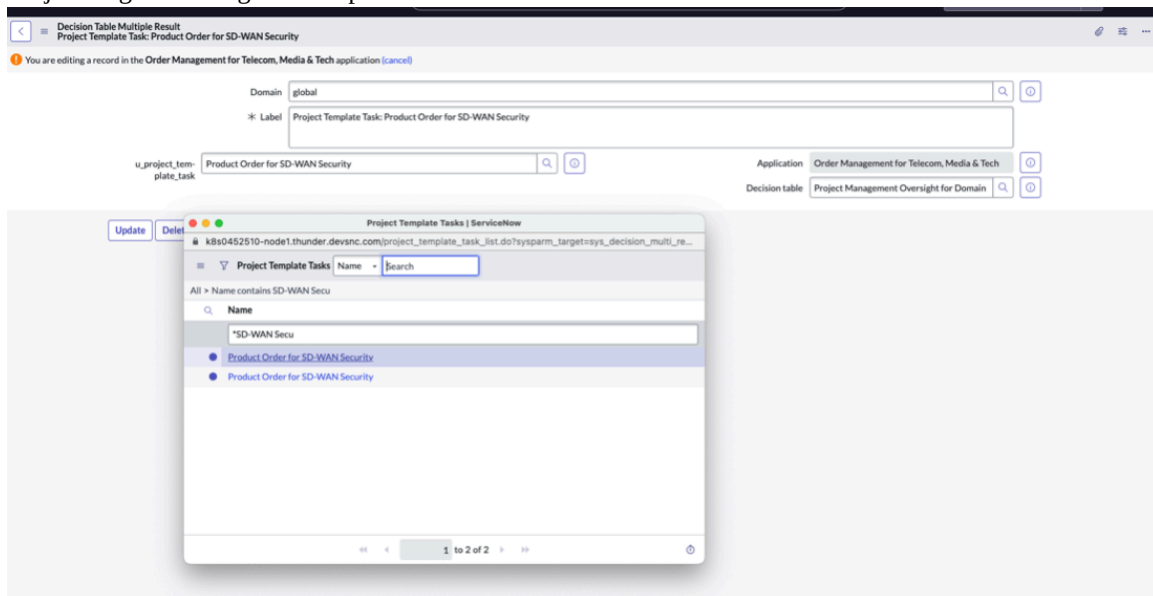
- Zeigen Sie im resultierenden Datensatz für die Entscheidungstabelle mit mehreren Ergebnissen die XML-Ausgabe an, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Datensatzes klicken und XML anzeigen auswählen.
- Überprüfen Sie die XML-Datei, und suchen Sie den sys_id-Wert in der Datei.

This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<?xml>
<sys_decision_multi_result>
  <decision_table display_value="Project Management Oversight for Domain
Order">9fb467925bed10235d85cced81c723</decision_table>
  <label>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</label>
  <result_elements/>
  <sys_class_name>sys_decision_multi_result</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_domain>global</sys_domain>
  <sys_domain_path>/</sys_domain_path>
  <sys_id>514aeb965bed10235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_name>Project Template Task: Product Order for SD-WAN Security</sys_name>
  <sys_package display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech"
source="sn_ind_tmt_orm">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_scope display_value="Order Management for Telecom, Media & Tech">3c58f5d55b0310102dff5e92dc81c711</sys_scope>
  <sys_update_name>sys_decision_multi_result_514aeb965bed10235d85cced81c7ca</sys_update_name>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
</sys_decision_multi_result>
<sys_variable_value action="delete_multiple" query="document_key=514aeb965bed10235d85cced81c7ca"/>
<sys_variable_value action="INSERT OR UPDATE">
  <document>sys_decision_multi_result</document>
  <document_key>514aeb965bed10235d85cced81c7ca</document_key>
  <order>100</order>
  <sys_class_name>sys_variable_value</sys_class_name>
  <sys_created_by>admin</sys_created_by>
  <sys_created_on>2023-03-15 18:29:26</sys_created_on>
  <sys_id>554aeb965bed10235d85cced81c7ca</sys_id>
  <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
  <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2023-03-15 18:29:26</sys_updated_on>
  <value>183910354fed2110c5ff2624b2ce0b49</value>
  <variable display_value="Project Template Task">8d4aeb965bed10235d85cced81c7a3</variable>
</sys_variable_value>
</xml>
```

Der sys_id-Wert muss mit der sys_id der in Schritt 1 ermittelten Projektvorlagenaufgabe übereinstimmen. Wenn die sys_id nicht übereinstimmt, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

6. Wählen Sie im Datensatz „Entscheidungstabelle mit mehreren Ergebnissen“ **u_project_template_task** aus, und überprüfen Sie die XML-Ansicht einer anderen Projektvorlagenaufgabe, um die sys_id der Projektaufgabenvorlage zu überprüfen.



Feldzuordnungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Tabellenzuordnungen CSM, um Felder in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben Projekten in Service-Portfoliomanagement zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Order Management stellt Kundenservice-Management Tabellenzuordnungen für die Zuordnung von Auftragspositionselementen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben zu Projekten und Projektaufgaben in SPM] bereit. Die von Ihnen konfigurierten Tabellen hängen davon ab, ob Sie die Anwendung PPM Standard zum Nachverfolgen von Projekten in Ihrer Organisation oder die Customer Project Management-Integration zum Nachverfolgen von Kundenprojekten verwenden.

- Wenn Sie PPM verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für die folgenden CSM Tabellenzuordnungen:

Tabellenzuordnungen für PPM

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragspositionselement 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]
Ordnen Sie Aufgabe zu Projektaufgabe zu	Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Projektaufgabe [pm_project_task]

- Wenn Sie Customer Project Management verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für die folgenden CSM Tabellenzuordnungen:

Tabellenzuordnungen für Customer Project Management

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragspositionselement 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 an Kundenprojektaufgabe	Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Kundenprojektaufgabe [customer_project_task]

Die Quell- und Zieltabellen in jeder Tabellenzuordnung sind vorab ausgefüllt.

i Hinweis:

Wenn Sie Demodaten für Order Management installiert haben, zeigt die Feldzuordnung für **Quellfeld** und **Zielfeld** 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 `csm_table_map.listein`.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung „Auftragsposition zu Projekt“ aus.
 - Wenn Sie Customer Project Management verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragsposition zu Kundenprojekt aus.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Basisfeldzuordnung**, und definieren Sie eine Feldzuordnung.

i Hinweis:

Wenn die Demodaten für Order Management installiert sind, zeigen die Werte **Quellfeld** und **Zielfeld** in der zugehörigen Liste Basisfeldzuordnung die Zuordnung für Demodaten an. Sie können die Zuordnung verwenden oder nach Bedarf ändern.

4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung „Domänenauftrag zu Projekt“ aus und wiederholen Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.
 - Wenn Sie Customer Project Management verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Domänenauftrag zu Kundenprojekt aus und wiederholen Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

Sie können beispielsweise das Feld **Kurzbeschreibung** in der Quelltabelle des Domänenauftrags auswählen und es dem Feld **Kurzbeschreibung** in der Zieltabelle der Projektaufgabe zuordnen.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Aufgabe zu Projekt aus und wiederholen Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.
- Wenn Sie Customer Project Management verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung „Bestellaufgabe zu Kundenprojekt“ aus und wiederholen Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

Sie können beispielsweise das Feld **Kurzbeschreibung** in der Quelltable der Auftragsaufgabe auswählen und es dem Feld **Kurzbeschreibung** in der Zieltabelle der Projektaufgabe zuordnen.

Ergebnisse

Die Felder in den Quelltabellen von Order Management werden den Feldern in der SPM Zieltabelle zugeordnet.

Steuern Sie den automatischen Abschluss von Projektaufgaben

Verwalten Sie den automatischen Abschluss von Projekten in der SPM -Integration mithilfe der Systemeigenschaft `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der SPM -Integration schließt Order Management Projektaufgaben automatisch, wenn alle zugeordneten Auftragsaufgaben abgeschlossen sind und keine offenen untergeordneten Aufgaben mit Projektaufgabenabhängigkeiten vorhanden sind. Wenn eine Projektaufgabe offene untergeordnete Aufgaben hat, schließt Order Management die Projektaufgabe nicht automatisch. Sie können die Eigenschaft `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` verwenden, um das automatische Schließen von Projektaufgaben zu unterdrücken oder erneut zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Geben Sie im Filter `sys_properties.list` ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Suchen und öffnen Sie die Eigenschaft `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure`.
3. **Legen Sie** im Feld Wert den Wert für die Eigenschaft fest.
 - Um das automatische Schließen von Projektaufgaben zu unterdrücken, geben Sie `false` ein.
 - Um den automatischen Abschluss von Projektaufgaben erneut zu aktivieren, geben Sie `true` ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Der automatische Abschluss von Projektaufgaben in der SPM -Integration wird basierend auf dem von Ihnen eingegebenen Wert sofort unterdrückt oder reaktiviert. Wenn das automatische Schließen unterdrückt wird, werden Aktualisierungen von Auftragsaufgaben zu Projektaufgaben nur durchgeführt, wenn sich Auftragsaufgaben im Status „In Bearbeitung“ befinden.

Auftragsaufgaben und zugehörige Projekte nachverfolgen

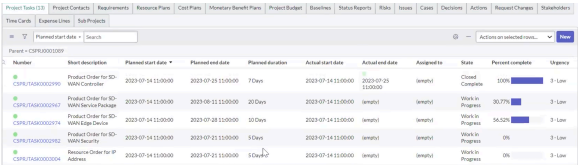
Mit der SPM -Integration können Projektmanager und Erfüllungsmitarbeiter oder -manager Projekte in Strategic Portfolio Management nachverfolgen , denen Auftragsaufgaben in Order Management zugeordnet sind.

Projekte für geplante Auftragsaufgaben in nachverfolgen SPM

Als Projektmanager können Sie Projekte überprüfen und aktualisieren, die für die Nachverfolgung geplanter Auftragsaufgaben mit der Anwendung [Projekt-Portfoliomanagement in SPM] erstellt wurden. Wenn Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben aktualisieren oder abschließen, synchronisiert Order Management automatisch Projektstatus zwischen SPM und Auftragspositionen, Aufgaben- und Domänenauftragsstatus sowie Projektaufgaben- und Auftragsaufgabenstatus, während Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben abschließen.

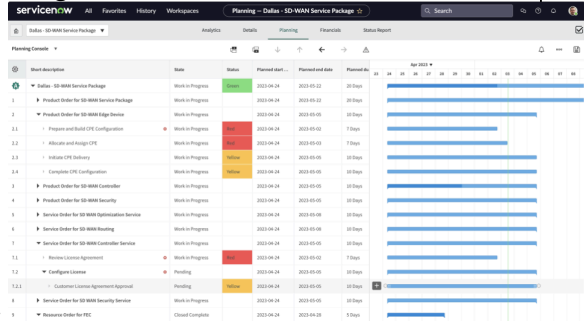
Projektmanager haben die Rolle `it_project_manager` zum Nachverfolgen und Aktualisieren von Projekten.

Projektmanageraufgaben

Aufgabe	Details
Überprüfen Sie ein Auftragserfüllungsprojekt und seinen Status	1. Navigieren zu Alle > Projekte > Projektarbeitsbereich. 2. Wählen Sie das Projekt für die Bestellposition aus. i Hinweis: Der Projektname ist der Name, der zugewiesen wurde, als Order Management das Projekt mit der angegebenen Projektvorlage erstellt hat. 3. Wählen Sie die Registerkarte „Details“ aus, und scrollen Sie dann nach unten zur Registerkarte „Projektaufgaben“, um Projektaufgaben, Status und Abschluss in Prozent zu überprüfen. 
Überprüfen Sie den Projektstatus und den Projektaufgabenstatus, um den Projektstatus zu bewerten	1. Navigieren zu Alle > Projekte > Projektarbeitsbereich. 2. Wählen Sie das Projekt für die Bestellposition aus.

Automatische Übersetzung

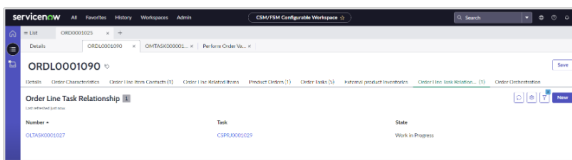
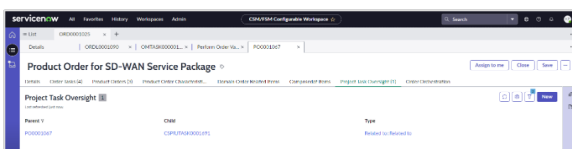
Projektmanageraufgaben (Fortsetzung)

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. 2. Wählen Sie das Projekt für die Bestellposition aus. 3. Wechseln Sie zur Registerkarte Notizen, und zeigen Sie die Kommentare und Statusaktualisierungen aus Order Management an.

Nachverfolgung von Erfüllungsaufgaben, denen Projekte in zugeordnet sind Order Management

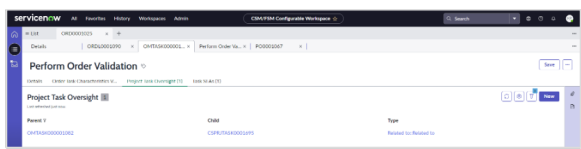
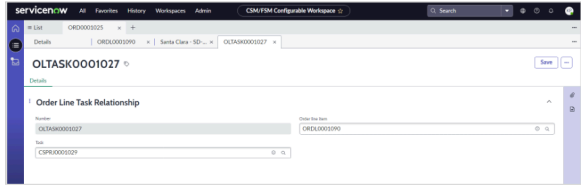
Als Erfüllungsmitarbeiter oder -manager können Sie die Beziehung zwischen einem Projekt und Auftragspositionselementen, Projektaufgaben und Auftragsaufgaben im konfigurierbaren Arbeitsbereich anzeigen. Sie können auch Notizen und zusätzliche Anmerkungen zu Auftragspositionen und Auftragsaufgaben veröffentlichen, um mit dem Projektmanager zu kommunizieren, der für die Projektüberwachung der Auftragsmanagementaufgaben verantwortlich ist.

Aufgaben von Erfüllungsmitarbeitern oder -managern

Aufgabe	Beispiel
Zeigen Sie die Auftragsposition-zu-Projekt-Beziehung im Auftragspositionsformular an	
Zeigen Sie die Beziehung zwischen Projektaufgabe und Domänenauftrag im Domänenformular an	

Automatische Übersetzung

Aufgaben von Erfüllungsmitarbeitern oder -managern (Fortsetzung)

Aufgabe	Beispiel
Zeigen Sie die Beziehung zwischen Auftragsaufgabe und Projektaufgabe in der Auftragsaufgabe aus dem an	
Registerkarte „Details anzeigen“ in der Auftragsaufgabenbeziehung, um die Beziehung zwischen Aufgabennummer, Projektnummer und Auftragspositionsnummer anzuzeigen	

[store-future: BEGIN review]

Vertriebs- und Auftragsmanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Order Management-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Order Management.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Account-Details“ in Order Management

Im Formular „Accounts-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 ACTnnnnnnn.
Primärer Kontakt	Name der primären Kontaktperson für den Account. Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen.
Übergeordnetes Konto	Name des übergeordneten Accounts für diesen Account, falls vorhanden. • Wenn Sie beispielsweise ein Konto einrichten, das eine nationale Zweigstelle eines multinationalen Unternehmens ist, ist das übergeordnete Konto das Konto des multinationalen Unternehmens.

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um nach einem übergeordneten Konto zu suchen. • Wenn kein übergeordnetes Konto 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 ist.
Partner	Option, die angibt, ob dieser Account für einen Geschäftspartner gilt.
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	Freiform-Notiztext für den Kunden-Account.

[End]

Customer Order Management-Arbeitsbereich und Kundenauftragsformulare

Im Customer Order Management-Arbeitsbereich und in den Kundenauftragsformularen können Sie erfasste Kundenaufträge auswählen, überprüfen und ändern.

[store-future: BEGIN review]

Felder im Arbeitsbereich von Customer Order Management

Im Formular „Customer Order Management Workspace“ können Sie Kundenaufträge zur Überprüfung und Änderung auswählen.

Felder im Arbeitsbereich von Customer Order Management

Die Registerkarte **Details** im Formular enthält fallbezogene Informationen.

Kachel	Beschreibung
Neue Kundenaufträge	Anzahl der neuen Kundenaufträge, die überprüft werden müssen.

Kachel	Beschreibung
	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, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags 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 Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge.
Nicht zugewiesene Aufgaben	Anzahl der nicht zugewiesenen Kundenauftragsaufgaben, die zugewiesen und bearbeitet werden müssen. 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 Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge.
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.
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.

Kachel	Beschreibung
Trends in der Kundenauftragserfüllung	Anzahl der Kundenaufträge, die in den letzten vier Monaten ausgeführt wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Kundenauftragsaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer 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 Zeitrelevanz, jedoch nicht so dringend wie eine Aufgabe mit kritischer Priorität. 3 – moderat 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.

Kachel	Beschreibung
	Vollständig abgeschlossen Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. Storniert Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.
[End] [store-future: BEGIN review] Felder des Kundenauftragsformulars Im Abschnitt „Bestellpositionen“ im Formular „Einzelpostendetails“ können Sie die allgemeinen Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.	
Feld	Beschreibung
ORDnnnnnnnn	Eindeutige vom System zugewiesene Kunden- oder Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kunden-Accounts. Klicken Sie auf den Account-Namen, um die Account-Details zu überprüfen: • Accountname • Accountnummer • Primärer Kontakt • Übergeordneter Account (falls vorhanden) • Registrierungscode • Checkboxes 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

Feld	Beschreibung
	• Titel des Kontakts • Sprache • E-Mail-Adresse • Geschäfts- und Mobiltelefonnummer • Zeitzone • Benachrichtigungsindikator. Sie können diese Informationen verwenden, um Bestellbenachrichtigungen an den Kunden zu aktivieren oder zu deaktivieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Felder mit Auftragsdetails

Im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Abschnitt „Auftragsdetails“ können Sie die allgemeinen Details für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Kundenauftragsnummer.  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, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags an
Account	Name des Kunden-Accounts.  Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag.

Feld	Beschreibung
Auftragsdatum	Datum, an dem Sie den Kundenauftrag erhalten haben.
PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellung den Point of no Return überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, gibt dies an, dass Sie die Bestellung nicht überarbeiten oder eine Stornierung dafür anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird. ◦ Sie können nicht auf Bestellung überprüfen oder Bestellung stornieren klicken, um zu versuchen, die Bestellposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern. ◦ Wenn eine der Auftragspositionen als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag ebenfalls als PONR festgelegt. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die zugehörigen Einzelposten ebenfalls 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 die Art der Bestellung angibt. Produkt Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. Service Serviceauftrag: Anforderung für die Wartung eines Produkts oder die Installation eines Service. <i>i</i> Hinweis: Wie ein erfasster Serviceauftrag haben Kundenaufträge eine ID mit dem Präfix ORD(nnn). Im Feld Auftragskategorie können Sie den Auftragsstyp leicht identifizieren.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag, einschließlich aller zugehörigen Einzelposten. Um eine Liste der Statusoptionen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeilsymbol (). <i>i</i> Hinweis: Eine umfassende Liste der Kundenauftragsstatus mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Status von Kundenaufträgen Status von Kundenaufträgen.

Feld	Beschreibung
Erfüllungstyp	Typ der Erfüllungsaktion für den Kundenauftrag. Liefern Liefern Sie bestellte Artikel an den Kunden, wenn Sie den Auftrag erfüllen. Qualifizieren Überprüfen Sie, ob die im Kundenauftrag angeforderten Produkte und Services geliefert werden können. Ohne die Produkte oder Services für den Auftrag tatsächlich zu aktivieren oder bereitzustellen, werden sie normalerweise mit einem anderen Satz von Aufgaben verarbeitet. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, kann die Verarbeitung für die zugeordneten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsaufgaben beginnen.
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 die Version 1 und wird automatisch für jede Überarbeitung während der Ausführung erhöht.
Revisionsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, der in der aktuellen Version des Kundenauftrags ausgeführt wird: Keine Für den Kundenauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung für neue Kundenaufträge. Aktualisieren Eine Merkmal-, Kontakt- oder Preisausführungsüberarbeitung wurde für den Kundenauftrag übermittelt. Abbrechen Ein Kundenauftrag wurde storniert oder wird gerade storniert.
[End] [store-future: BEGIN review] Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Felder mit Preisdetails Im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Abschnitt „Preisdetails“ können Sie die Preisdetails für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.	

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für den gesamten Kundenauftrag. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für den gesamten Kundenauftrag. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Vertrag	ID für den Servicevertrag, der dem Kundenauftrag zugeordnet ist, falls vorhanden.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für den gesamten Kundenauftrag.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bereich „Kundenauftragsdetails“ – andere Detailfelder

Im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Abschnitt „Auftragsdetails“ können Sie die zusätzlichen Details für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Andere Details	Details zum tatsächlichen und erwarteten Startdatum für den Kundenauftrag.
Tatsächliches Startdatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Beispielsweise können Sie damit das tatsächliche Datum eingeben, an dem Sie den bestellten Artikel oder Service geliefert haben. i Hinweis: Die Felder Tatsächliches Enddatum, Erwartetes Startdatum und Erwartetes Enddatum dienen nur zu Informationszwecken und werden für keine Art von Verarbeitung in Ihrer Instanz verwendet.
Tatsächliches Enddatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Beispielsweise können Sie damit das tatsächliche Datum eingeben, an dem Sie den bestellten Artikel oder Service geliefert haben.
Erwartetes Startdatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Beispielsweise können Sie damit das Datum

Feld	Beschreibung
	angeben, nach dem der Kunde die Lieferung des bestellten Artikels oder Service erwartet.
Erwartetes Enddatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Beispielsweise können Sie damit das Datum angeben, vor dem der Kunde die Lieferung des bestellten Artikels oder Service erwartet.
Notizen	Block „Zusätzliche Kommentare“.
Andere Kommentare	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für den Kundenauftrag.
Verfassen	Universeller Kommentartextblock.
Kommentare	Freiform-Kommentartext für den Kundenauftrag, den jeder, einschließlich des Kunden, sehen kann.
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an Feldwerten, die für den Auftrag und die Auftragsposition vorgenommen wurden. Diese Aktivität enthält die Nachrichten, die die Genehmigung des Auftrags zur Verarbeitung und Erfüllung angeben. Um den Aktivitätenstrom zu erweitern, zu reduzieren oder zu filtern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ), und wählen Sie dann die entsprechende Option ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation aus:
Anhänge	Dateianhänge für den Kundenauftrag. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

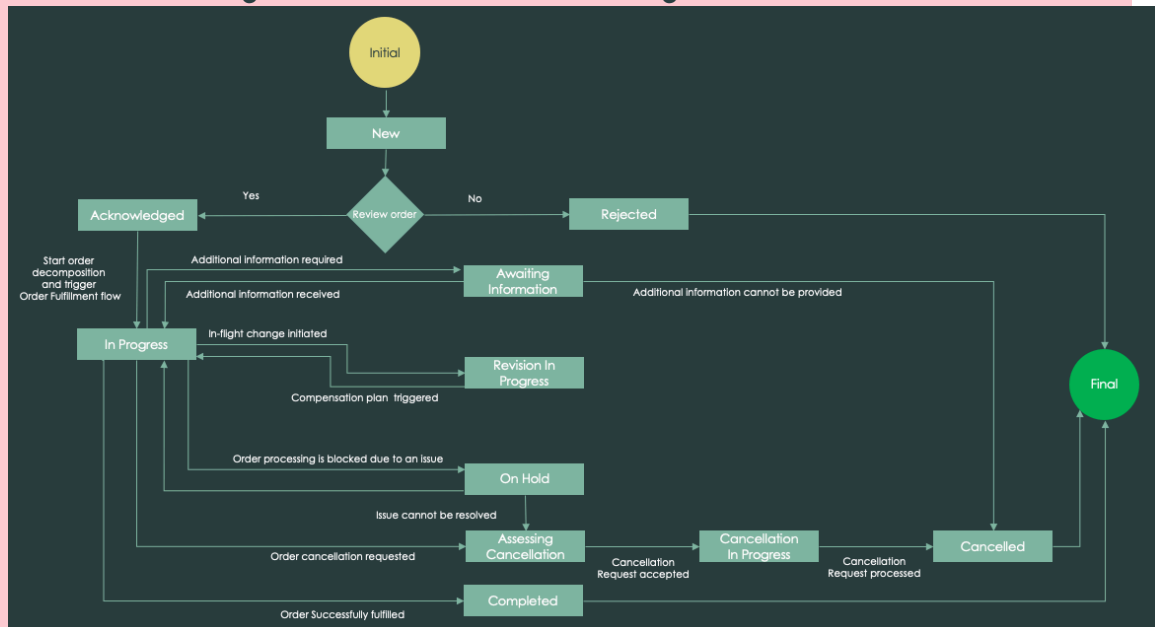
[store-future: BEGIN review]

Status von Kundenaufträgen

Verwenden Sie die **Felder** Status in den Kundenauftragsverwaltungsformularen, 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 Statusverarbeitung für Kunden- und Serviceaufträge funktioniert.

Statusverarbeitung von Kunden- und Serviceaufträgen



Status des Kundenauftragsformulars

Verwenden Sie das **Feld** Status im Formular „Kundenauftrag“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag einschließlich aller zugehörigen Einzelposten zu bestimmen. Sie können sie auch verwenden, um bestimmte Arten von Bestellaktionen auszuführen, z. B. um einen Kundenauftrag zu stornieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an](#).

Status des Kundenauftrags	Beschreibung
Entwurf	Kundenauftrag, der sich noch in der Erfassungsphase befindet, oder die manuelle Eingabe des Kundenauftrags ist nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz die vollständigen Kundenauftragsdetails von einer API oder über Service Bridge. Entwurf ist ein vom System zugewiesener Status.
Neu	Der Prozess zur Kundenauftragserfassung ist abgeschlossen, und der gesamte Auftrag wartet auf die Genehmigung durch den Erfüllungsmanager. Nachdem die Erfassung der Kundenauftragsdaten

Status des Kundenauftrags	Beschreibung
	abgeschlossen ist, wird sie automatisch in den Status Neu verschoben.
Eingereicht	Kundenauftrag, den der Auftragsmitarbeiter übermittelt hat.
Ergänzung wird ausgeführt	Kundenauftrag, für den der Auftragsanreicherungsprozess ausgeführt wird.
Ergänzung angehalten	Kundenauftrag, für den der Auftragsanreicherungsprozess angehalten wurde.
Bestätigt	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager zur Verarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager zur Verarbeitung abgelehnt hat.
In Bearbeitung	Kundenauftrag, der genehmigt wurde und an dem aktiv gearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge .
Überarbeitung wird ausgeführt	Kundenauftragsüberarbeitung, die in Bearbeitung ist, aber noch nicht genehmigt wurde. Als Teil der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung wird der Kundenauftrag in diesen Status verschoben, wenn Sie ihn derzeit aktualisieren.
Warten auf Informationen	Kundenauftrag, der in Bearbeitung ist, aber auf den Eingang von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Kundenauftrag, der sich in Warteschleife befindet. Bis zur Aufhebung der Wartestellung kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Storniert	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abbruch wird bewertet	Als Teil der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung wird eine Stornierungsanforderung für den Kundenauftrag in diesen Status verschoben. Für den Kundenauftrag wurde eine Stornierungsanforderung übermittelt.
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird der Kundenauftrag in diesen Status verschoben.
Storniert	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Alle zugeordneten Kundenauftragspositionen sind abgeschlossen.

Automatische Übersetzung

Status des Kundenauftrags	Beschreibung
	i Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Das Feld Status für den Kundenauftrag wird automatisch auf Abgeschlossen gesetzt. • Das Feld Status für jede der einzelnen Kundenauftragspositionen wird auf Abgeschlossen gesetzt.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und ihren Auswirkungen auf die Kundenauftragsstatus „Überarbeitung läuft“, „Stornierung wird bewertet“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Storniert“ finden Sie unter:

- [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)
- [Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)

Status des Formulars „Bestellposition“.

Verwenden Sie das **Feld** Status im Formular „Bestellposition“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für eine einzelne Kundenauftragsposition zu bestimmen. Sie können sie 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 ist nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz vollständige Kundenauftragsdetails von 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 Auftragsanreicherungsprozess ausgeführt wird.
Ergänzung angehalten	Auftragspositionselement des Kundenauftrags, für den der Auftragsanreicherungsprozess angehalten wurde.

Status der Kundenauftragsposition	Beschreibung
Neu	Datenerfassungsprozess für den übergeordneten Kundenauftrag, der abgeschlossen ist und dessen Kundenauftragsposition auf die Genehmigung durch den Erfüllungsmanager wartet. Nachdem die Erfassung des Kundenauftrags abgeschlossen ist, wird er automatisch in den Status Neu verschoben. i Hinweis: Wenn Sie einen Kundenauftrag und seine Auftragspositionen manuell eingeben, können Sie basierend auf den veröffentlichten Verfahren Ihrer Organisation den Status Entwurf oder Neu zuweisen.
Bestätigt	Kundenauftrags-Einzelposition, die der Erfüllungsmanager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Kundenauftrags-Einzelposition, die der Erfüllungsmanager zur Verarbeitung abgelehnt hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
In Bearbeitung	Kundenauftrags-Einzelposition, die noch verarbeitet wird, aber nicht zur Genehmigung der Erfüllung bereit ist.
Überarbeitung wird ausgeführt	Überarbeitung einer Kundenauftrags-Einzelposition, die in Bearbeitung ist, aber noch nicht genehmigt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter: • Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung • Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung
Warten auf Informationen	Kundenauftrags-Einzelposition, die gerade verarbeitet wird, aber auf den Eingang von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Kundenauftrags-Einzelposition, die sich in Warteschleife befindet. Bis zur Aufhebung der Wartestellung kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abbruch wird bewertet	Als Teil der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung wird eine Stornierungsanforderung für die Kundenauftragsposition in diesen Status verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter:

Status der Kundenauftragsposition	Beschreibung
	• Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung • Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird die Kundenauftragsposition in diesen Status verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter: • Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung • Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung
Storniert	Kundenauftrags-Einzelposten, die der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Kundenauftrags-Einzelposten und alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die abgeschlossen sind. i Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Das Feld Status für den Kundenauftrag wird automatisch auf Abgeschlossen gesetzt. • Das Feld Status für jede der einzelnen Kundenauftragspositionen wird auf Abgeschlossen gesetzt.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und ihren Auswirkungen auf die Positionen „Überarbeitung in Bearbeitung“, „Stornierung wird bewertet“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Storniert“ für Kundenauftragspositionen finden Sie unter:

- [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)
- [Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)

Formularstatus Produktbestellung, Servicebestellung und Ressourcenbestellung

Verwenden Sie die **Felder** Status in den Formularen „Produktbestellung“, „Serviceauftrag“ und „Ressourcenauftrag“, um den aktuellen Bearbeitungsstatus für einen Produktauftrag, Serviceauftrag oder Ressourcenauftrag zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
- Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einem Produkt zugeordnet sind
- Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Status	Beschreibung
Entwurf	Neue oder auf den Start 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, den Ressourcenauftrag oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen.
In Bearbeitung	Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird.
Abgeschlossen	Abgeschlossene Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung.  Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für das Produkt, den Service oder den Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
Storniert	Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die storniert wurde.

Status des Formulars „Bestellaufgabe“.

Verwenden Sie das **Feld** Status im Formular „Bestellaufgabe“, um den Bearbeitungsstatus für eine Auftragsaufgabe zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge](#).

Status der Auftragsaufgabe	Beschreibung
Angehalten	Auftragsaufgabe, die sich in Warteschleife befindet. Bis zur Aufhebung der Wartestellung kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden. Wenn Sie einen Ausfalldatensatz dafür erstellt haben, ändert sich der Status der Auftragsaufgabe in „Warten“, bis

Status der Auftragsaufgabe	Beschreibung
	die Person oder Gruppe, die dem Ausfalldatensatz zugewiesen ist, das Problem gelöst hat.
Offen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe, die geöffnet ist und derzeit nicht verarbeitet wird.
In Bearbeitung	Wird für die Auftragsaufgabe verarbeitet, die noch in Bearbeitung ist oder in Erfüllung geht.
Abgeschlossen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
Storniert	Wird für die stornierte Auftragsaufgabe verarbeitet.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Domänentrennung und Order Management

Domänentrennung wird für Order Management 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 Benutzeroberfläche, 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 Auftragserfüllungsmodul in Order Management unterstützt die Domänentrennung auf Kontoebene. Alle Kundenaufträge, Auftragspositionselemente und Auftragsaufgaben weisen eine Trennung auf Account-Ebene (Kunde) auf.

So funktioniert Domain Separation in Order Management

- Stellen Sie sicher, dass der Account gemäß den Richtlinien zur Domänentrennung in Customer Service Management domänengetrennt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Domänentrennung und Customer Service Management](#) .
- Kundenaufträge, Kundenauftrags-Einzelposten, Serviceaufträge, Serviceauftrags-Positionen und Auftragsaufgaben werden anhand des Account-Namens nach Domänen getrennt.
- Wenn ein Administrator Erfüllungsmitarbeiter und -manager mit der Bearbeitung von Kundenaufträgen, Serviceaufträgen und Auftragsaufgaben für eine bestimmte Domäne beauftragt, können sie diese Arten von Transaktionen kontenübergreifend bearbeiten.

Domänengetrennte Tabellen

- Kundenauftrag
- Positionselement des Kundenauftrags
- Merkmalswert des Kundenauftrags
- Serviceauftrag
- Serviceauftrag-Einzelposten
- Merkmalswert des Serviceauftrags
- Arbeitsaufgaben
- Produktbestellung
- Ressourcenreihenfolge
- Vertragsproduktangebot

Anwendungsfälle

Wenn Kunden- oder Serviceaufträge einen Kontonamen haben, kann ein Administrator Kunden- oder Serviceaufträge für verschiedene Domänen identifizieren und trennen.

Wenn Erfüllungsmitarbeiter oder -manager einer Domäne zugewiesen sind, kann ein Administrator sie zuweisen, um an Kundenaufträgen, Serviceaufträgen und Auftragsaufgaben für eine bestimmte Domäne (Account) zu arbeiten.

Zugehörige Informationen

[Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an](#)

[Überprüfen der Einzelposten und zugehörigen Details für einen Kundenauftrag](#)

[Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte für einen Kundenauftrag](#)

[Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge](#)

[Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind](#)

[Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind](#)

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulare für Fallout Management

Im Fallout Management-Arbeitsbereich und in den Fallout-Formularen können Sie die Fallout-Datensätze der Bestellung auswählen, überprüfen und ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Ausfallformularfelder

Mit dem Formular „Ausfälle erstellen“ können Sie Auftragsausfalldatensätze manuell erstellen.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix FO.
Ausfalltyp	Kategorie, die die Art der Ausfallaktivität angibt. Abrechnungsproblem Abrechnungsprobleme und -konflikte, die für den bestellten Artikel vorhanden sind. Fehler bei der Bestandszuordnung Unzureichender Bestand. Ein bestellter Artikel kann nicht erfüllt werden. Bereitstellungsfehler Zugeordnetes 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.

Feld	Beschreibung
Zugehörige Auftragsaufgabe	Bezeichner der Auftragsaufgabe, aus der der Ausfalldatensatz stammt.
Auftragspositionselement	Bezeichner des Kunden oder der Serviceauftragsposition, von der der Ausfalldatensatz stammt.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Ausfalldatensatz. Sofern nicht anders angegeben, weist der Fallout-Manager oder -Mitarbeiter dem Fallout-Datensatz den entsprechenden Status manuell zu, je nachdem, wo er sich derzeit im Verarbeitungszyklus befindet. Offen Ausfalldatensatz, der neu und derzeit keiner Person zur Bearbeitung zugewiesen ist. In Bearbeitung Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. Angehalten Ausfalldatensatz, der sich in Warteschleife befindet. Es kann keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Sperre aufheben. Auf Informationen warten Ausfalldatensatz, der sich im Wartestatus befindet und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. Gelöst Fallout-Problem, das gelöst wurde, Sie es jedoch nicht offiziell geschlossen haben. Abgeschlossen – fertig Ausfalldatensatz, der vollständig und geschlossen ist. Storniert Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Priorität	Relative Priorität oder Wichtigkeit des Ausfalldatensatzes.

Feld	Beschreibung
	1 – kritisch Ausfalldatensatz, der eine dringende Zeitkritikalität aufweist, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. 2 – hoch Ausfalldatensatz, der eine hohe Zeitkritikalität aufweist, jedoch nicht so dringend ist wie ein Ausfall mit kritischer Priorität. 3 – moderat 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 Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Name der zugewiesenen Person, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ausfallaufgabe.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text für private Arbeitsnotizen nur für interne Zwecke. Der Kunde kann dieses Detail nicht sehen.
Anhänge	Dateianhänge für den Fallout-Datensatz. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.
[End] [store-future: BEGIN review] Felder im Arbeitsbereich ausfallen Im Formular „Fallout Management Workspace“ können Sie die Auftragsausfalldatensätze zur Überprüfung und Änderung auswählen.	

Kachel	Beschreibung
Offen	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze, die überprüft und bearbeitet werden müssen. 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 zugewiesen und bearbeitet werden müssen. 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 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.
Lösungstrends für Ausfälle	Anzahl der Ausfalldatensätze, die in den letzten vier Monaten gelöst wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Aufgaben für die Ausfalldatensätze, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt:

Kachel	Beschreibung
	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 Zeitrelevanz, jedoch nicht so dringend wie eine Aufgabe mit kritischer Priorität. 3 – moderat Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. 4 – niedrig Aufgabe mit geringer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. Kurzbeschreibung Kurze Beschreibung der Aufgabe. Status Aktueller Status der Auftragsaufgabe. Offen Die Verarbeitung für die Aufgabe ist offen und es findet keine Verarbeitung statt. In Bearbeitung Die Verarbeitung für die Aufgabe wird noch ausgeführt oder ist in Erfüllung. Abgeschlossen Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um

Kachel	Beschreibung
	einen vom System zugewiesenen Status. Storniert Die Verarbeitung für die Aufgabe wurde abgebrochen.
[End] [store-future: BEGIN review] Felder des Ausfallformulars Mit dem Ausfallformular können Sie einen Auftragsausfalldatensatz überprüfen.	
Feld	Beschreibung
Ausfalltyp	Kategorie, die die Art der Ausfallaktivität angibt. Abrechnungsproblem Abrechnungsprobleme und -konflikte, die für den bestellten Artikel vorhanden sind. Fehler bei der Bestandszuordnung Unzureichender Bestand. Ein bestellter Artikel kann nicht erfüllt werden. Bereitstellungsfehler Zugeordnetes 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

Feld	Beschreibung
	Ausfalldatensatz, der eine dringende Zeitkritikalität aufweist, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. 2 – hoch Ausfalldatensatz, der eine hohe Zeitkritikalität aufweist, jedoch nicht so dringend ist wie ein Ausfall mit kritischer Priorität. 3 – moderat 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 Fallout-Manager oder -Mitarbeiter dem Fallout-Datensatz den entsprechenden Status manuell zu, je nachdem, wo er sich derzeit im Verarbeitungszyklus befindet. Offen Ausfalldatensatz, der neu und derzeit keiner Person zur Bearbeitung zugewiesen ist. In Bearbeitung Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. Angehalten Ausfalldatensatz, der sich in Warteschleife befindet. Es kann keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Sperre aufheben. Auf Informationen warten Ausfalldatensatz, der sich im Wartestatus befindet und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. Gelöst Fallout-Problem, das gelöst wurde, Sie es jedoch nicht offiziell geschlossen haben. Abgeschlossen – fertig

Feld	Beschreibung
	Ausfalldatensatz, der vollständig und geschlossen ist. Storniert Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
[End] [store-future: BEGIN review] Detailfelder des Ausfallformulars Im Formular „Ausfalldetails“ können Sie einen Auftragsausfalldatensatz überprüfen und ändern.	
Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix FO.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ausfallaufgabe.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text für private Arbeitsnotizen nur für interne Zwecke. Der Kunde kann dieses Detail nicht sehen.
Zuweisungsgruppe	Name der zugewiesenen Gruppe, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Name der zugewiesenen Person, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist. i Hinweis: Dem von Ihnen ausgewählten Benutzer muss die Rolle „Fallout-Mitarbeiter“ [sn_fallout_mgmt.fallout_agent] zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zuweisen.
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Ausfalldatensatz vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für den Fallout-Datensatz. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Bestellmerkmalwerte“ in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Formular „Bestellmerkmalwerte“ können Sie Bestellmerkmale 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 die Serviceauftrags-Einzelposten .
Merkmal	Ausgewähltes Merkmal, z. B. Datenpaket, für die Serviceauftrags-Einzelposten. Um die Merkmalsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren, klicken Sie auf das Merkmal. Zu diesen Details gehören der Name, die

Feld	Beschreibung
	Beschreibung und der Eingabetyp des Merkmals.
Merkmalswert	Wert, den Sie für die Merkmalsoption ausgewählt haben. Beispiel: Unbegrenzt für die Option Datenpaket unbegrenzt. Um die Merkmalswertdetails anzuzeigen und zu aktualisieren, klicken Sie auf den Merkmalswert. Diese Werte umfassen: • Name der zugeordneten Spezifikation • Name des Merkmals • Ausgewählter Merkmalswert • Zugeordnete Merkmalsoption • Zugeordnetes Einzelpostenelement des Serviceauftrags
Merkmalsoption	Name der Merkmalsoption. Beispiel: Unbegrenzt für die Option Datenpaket unbegrenzt. Um die Details der Merkmalsoption anzuzeigen und zu aktualisieren, klicken Sie auf die Merkmalsoption. Diese Werte umfassen den Namen der Merkmalsoption und die zugehörigen Merkmale.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Kundenauftrags-Einzelpositionen“ in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Formular „Bestellpositionen“ können Sie die erfassten Positionen des Kundenauftrags auswählen, überprüfen und ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Bestellpositionen“ – Felder mit Einzelpostendetails

Im Abschnitt „Bestellpositionen“ im Formular „Einzelpostendetails“ können Sie allgemeine Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer der Bestellposition.
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer für den Kundenauftrag. Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge

Feld	Beschreibung
	haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD.
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 Bestellposition ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird automatisch für jede Überarbeitung während der Ausführung erhöht.
Auftragskategorie	Kategorie, die den Typ der Auftragsposition angibt. Produkt Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. Service Serviceauftrag: Anforderung für die Wartung eines Produkts oder die Installation eines Service. i Hinweis: Wie ein erfasster Serviceauftrag haben Kundenaufträge eine ID mit dem Präfix ORD(nnn). Im Feld Auftragskategorie können Sie den Auftragsstyp angeben.
Status	Indikator für den aktuellen Verarbeitungsstatus für diese Kundenbestellposition. Um eine Liste der Statusoptionen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeilsymbol (). i Hinweis: Eine umfassende Liste der Status von Kundenauftragspositionen mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Status von Kundenaufträgen.
Modell	Vom Kunden erworbenes Produktangebot. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog .

Feld	Beschreibung
Menge	Bestellmenge des Einzelpostens.
PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellposition den Point of no Return überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, gibt dies an, dass Sie die Auftragsposition nicht überarbeiten oder eine Stornierung dafür anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird. ◦ Sie können nicht auf Bestellung überprüfen oder Bestellung stornieren klicken, um zu versuchen, die Bestellposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern. ◦ Wenn eine der Auftragspositionen als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag ebenfalls als PONR festgelegt. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die zugehörigen Einzelposten ebenfalls 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 Bestellposition weiterhin überarbeiten oder eine Stornierung dafür anfordern. Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Revisionsvorgang	Gibt die Art des Überarbeitungsvorgangs an, der in der aktuellen Version der Kundenauftrags-Einzelposition ausgeführt wird: Keine Für die Kundenauftragsposition findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung für neue Kundenaufträge. Aktualisieren Eine Merkmal-, Kontakt- oder Preisausführungsüberarbeitung wurde für die Kundenauftragsposition übermittelt.

Feld	Beschreibung
Aktion für Auftragsposition	Abbrechen Die Kundenauftrags-Einzelposition wurde storniert oder wird gerade storniert.
	Gibt die Art der Aktion an, die in der Auftragsposition ausgeführt wird. Anhalten Die Kundenauftragsposition wird ausgesetzt. Fortfahren Die Fortsetzung der Services für die Kundenauftragsposition findet statt. Keine Änderung Für die Kundenauftragsposition findet keine Änderung statt.
	Kurzbeschreibung des erworbenen Produktangebots.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Bestellpositionen“ – Preisdetailfelder

Im Formular „Bestellpositionen“ – Abschnitt „Preisdetails“ können Sie die Preisdetails für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gesamtbetrag der einmaligen Gebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Vertrag	ID für den Servicevertrag, der dem Kundenauftrag zugeordnet ist, falls vorhanden.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Bestellposition.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Bestellpositionen“ – andere Detailfelder

Im Formular „Bestellpositionen“ – im Abschnitt „Weitere Details“ können Sie die zusätzlichen Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Versandadresse	Abschnitt „Versandadresse des Einzelpostens“.
Straße	Straße und Hausnummer des Ziels.
Stadt	Name der Zielstadt.
Status	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Zielprovinz.
Postleitzahl	US-Postleitzahl oder kanadische Postleitzahl des Ziels.
Notizen	Block „Zusätzliche Kommentare“.
Zusätzliche Kommentare	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für die Auftragsposition.
Arbeitsnotizen	Freiform-Text des internen Arbeitsauftrags für die Auftragsposition.
Verfassen	Textblock für Kommentar oder private Arbeitsnotiz.
Kommentare/Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Kommentar oder privater Arbeitsnotiztext: • Klicken Sie auf das Kommentarsymbol (), um den Kommentartext für die Auftragsposition einzugeben, damit jeder, einschließlich des Kunden, ihn sehen kann. Geben Sie den Kommentartext ein, und klicken Sie dann auf Kommentareveröffentlichen. • Klicken Sie auf das Symbol „Arbeitsnotizen (privat)“ (Symbol „ ), um den Text der Arbeitsnotiz nur für interne Zwecke einzugeben, damit der Kunde ihn nicht sehen kann. Geben

Feld	Beschreibung
	Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat) .
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an Feldwerten, die für den Auftrag und die Auftragsposition vorgenommen wurden. Diese Aktivität enthält die Nachrichten, die die Genehmigung des Auftrags zur Verarbeitung und Erfüllung angeben. Um den Aktivitätenstrom zu erweitern, zu reduzieren oder zu filtern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für die Auftragsposition. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.
[End] [store-future: BEGIN review] Formular „Bestellpositionen“: Felder des Formulars „Produktspezifikation“. Im Formular „Bestellpositionen“ – Abschnitt „Produktspezifikation“ können Sie die Produktspezifikationsdetails für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.	
Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Produktspezifikationsnummer.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Produktspezifikation.
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 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.

Feld	Beschreibung
Installation erforderlich	Option, die angibt, ob das zugeordnete Produkt am Kundenstandort installiert werden muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass Sie für diese Produktspezifikation die Standortdetails in einen Kundenauftrag für die Erfüllung und Installation eingeben müssen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Bestellpositionen“ (Serviceaufträge)

Im Formular „Bestellpositionen“ – Abschnitt „Einzelpostendetails“ können Sie die allgemeinen Details für eine Serviceauftrag-Einzelposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige vom System zugewiesene Positionsnummer des Serviceauftrags.
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 Serviceauftrag-Einzelposition. Die Versionsnummer gibt an, wie oft Sie die Serviceauftrags-Einzelposten während des Erfüllungsprozesses überarbeitet haben. Eine neue Bestellposition ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird automatisch für jede Überarbeitung während der Ausführung erhöht.
Auftragskategorie	Kategorie, die die Art der Bestellung angibt. Produkt Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt.

Feld	Beschreibung
	Service Serviceauftrag: Anforderung für die Wartung eines Produkts oder die Installation eines Service. i Hinweis: Serviceaufträge haben wie ein Kundenauftrag eine ID mit dem Präfix ORD(nnn). Im Feld Auftragskategorie können Sie den Auftragstyp leicht identifizieren.
Status	Sofern nicht anders angegeben, weist der Serviceauftrags-Manager der Serviceauftrags-Einzelposition manuell den entsprechenden Status zu, je nachdem, wo sie sich in Ihrem Verarbeitungs- und Erfüllungszyklus befindet. Um eine Liste der Statusoptionen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeilsymbol (▼). i Hinweis: Eine umfassende Liste der Status von Serviceauftrags-Einzelposten mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Status von Serviceaufträgen.
Modell	Modellnummer des Produkts, das gewartet werden muss. Jede Service- und Ressourcenspezifikation wird einem Service- und Ressourcenmodell zugeordnet, um Bestandsdatensätze für den Kunden und die Bestellung zu erstellen.
Menge	Menge der Serviceauftrag-Einzelposten.
PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellung den Point of no Return überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, gibt dies an, dass Sie die Bestellung nicht überarbeiten oder eine Stornierung dafür anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird. ○ Sie können nicht auf Bestellung überprüfen oder Bestellung stornieren klicken, um zu versuchen, die Bestellposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern. ○ Wenn eine Auftragsposition als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag ebenfalls als PONR festgelegt. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die

Feld	Beschreibung
	zugehörigen Einzelposten ebenfalls 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.
Revisionsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, der in der aktuellen Version des Serviceauftrags ausgeführt wird: Keine Für den Serviceauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung für neue Bestellungen. Aktualisieren Eine Kontakt-, Merkmal- oder Preisausführungsüberarbeitung wurde für den Serviceauftrag übermittelt. Abbrechen Der Serviceauftrag wurde storniert oder wird gerade storniert.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des erworbenen Produktangebots.
Versandadresse	Abschnitt „Versandadresse des Einzelpostens“.
Straße	Straße und Hausnummer des Ziels.
Stadt	Name der Zielstadt.
Status	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Zielprovinz.
Postleitzahl	US-Postleitzahl oder kanadische Postleitzahl des Ziels.
Notizen	Block „Zusätzliche Kommentare“.

Feld	Beschreibung
Ein weiterer Kommentar	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für die Serviceauftragsposition.
Arbeitsnotizen	Interner Freiform-Arbeitsauftragstext für die Serviceauftrags-Einzelposten.
Verfassen	Textblock für Kommentar/private Arbeitsnotiz.
Kommentare/Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Kommentar oder privater Arbeitsnotiztext: • Klicken Sie auf das Kommentarsymbol (), um den Kommentartext für die Serviceauftragsposition einzugeben, damit jeder, einschließlich des Kunden, ihn sehen kann. Geben Sie den Kommentartext ein, und klicken Sie dann auf Kommentareveröffentlichen. • Klicken Sie auf das Symbol für Arbeitsnotizen (privat) (Symbol „  “), um den Text der Arbeitsnotiz 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	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an Feldwerten, die für den Auftrag und die Auftragsposition vorgenommen wurden. Diese Aktivität enthält Nachrichten, die die Genehmigung des Auftrags zur Verarbeitung und Erfüllung angeben. Um den Aktivitätenstrom zu erweitern, zu reduzieren oder zu filtern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: • Klicken Sie auf das Symbol für den Aktivitätenstrom-Filter (Symbol für den Aktivitätenstrom- ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern.

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für die Serviceauftrag-Einzelposition. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.
[End] [store-future: BEGIN review] Formular „Bestellaufgabe“ in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Im Formular „Bestellaufgabe“ können Sie die Erfüllungsaufgaben überprüfen und aktualisieren, die dem ausgewählten Auftrag zugeordnet sind.	
Feld	Beschreibung
Details	Abschnitt „Aufgabendetails“
Nummer	Vom System zugewiesene ID für die Aufgabe, beginnend mit dem Präfix TASK.
Account	Name des Kunden-Accounts.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Bestellaufgabe.
Status	Aktueller Status der Auftragsaufgabe. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol mit dem Abwärtspfeil () Offen Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist offen, und es findet keine Verarbeitung statt. In Bearbeitung Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wird noch ausgeführt oder ist in Erfüllung. Abgeschlossen Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status.  Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. Storniert

Feld	Beschreibung
	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.
Arbeitsnotizen	Interner Arbeitsauftragstext in Freiform für die Auftragsaufgabe.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für den Produktauftrag. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur zu internen Zwecken und ist für Kunden nicht sichtbar. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat) .
Aktivität	Aktivitätenstrom-Abschnitt zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die für die ausgewählte Auftragsaufgabe ausgeführt wurden. Sie enthält eine Nachricht, die angibt, dass die Bestellung zur Verarbeitung und Erfüllung genehmigt wurde. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für die Auftragsaufgabe. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produkt- und Domänenbestellformulare in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Mit den Domänenauftragsformularen können Sie die Domänenproduktaufträge, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge für einen ausgewählten Kundenauftrag überprüfen und ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Formulars „Produktbestellung“.

Im Formular „Produktbestellung“ können Sie die Domänenproduktbestellungen überprüfen und ändern, die einer ausgewählten Kundenbestellung zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Produktbestellung	Abschnitt „Produktbestellungsdetails“.
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Produktbestellnummer.
Account	Name des Kunden-Accounts.  Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
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 Abwärtspeilsymbol ():

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Produktauftrag für den Abschluss verbleibender Arbeiten zugewiesen wird.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordnete Produktbestellung, falls vorhanden, zu dieser Produktbestellung.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für die Produktbestellung.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Produktbestellung.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für den Produktauftrag. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur zu internen Zwecken und ist für Kunden nicht sichtbar. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat) .
Aktivität	Aktivitätenstrom-Abschnitt 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 Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern.

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für die Produktbestellung. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Formulars „Serviceauftrag“.

Im Serviceauftragsformular können Sie Domänenserviceaufträge überprüfen und ändern, die einem ausgewählten Kundenauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauftrag	Abschnitt „Serviceauftragsdetails“.
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kunden-Accounts.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
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 Abwärtspfeilsymbol (): Entwurf Produkte, Services oder Ressourcen, denen neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. Qualifiziert Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, den Ressourcenauftrag oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. In Bearbeitung Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. Abgeschlossen Die Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. Storniert Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die storniert wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Serviceauftrag für den Abschluss verbleibender Arbeiten zugewiesen wird.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Serviceauftrag, falls vorhanden, zu diesem Serviceauftrag.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Serviceauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für den Serviceauftrag.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für den Produktauftrag. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur zu internen Zwecken und ist für Kunden nicht sichtbar. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat) .
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätsstream“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die bisher für den Serviceauftrag ausgeführt wurden. Diese Auflistung enthält die Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Serviceauftrag vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus:  Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für den Serviceauftrag. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Formulars „Ressourcenbestellung“

Im Formular „Ressourcenauftrag“ können Sie Domänenressourcenaufträge überprüfen und ändern, die einem ausgewählten Kundenauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Ressourcenreihenfolge	Abschnitt „Ressourcenauftragsdetails“.
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Ressourcenbestellnummer.
Account	Name des Kunden-Accounts.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ressourcenbestellung.
Status	Aktueller Status für die Ressourcenbestellung. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeilsymbol (): Entwurf Produkte, Services oder Ressourcen, denen neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. Qualifiziert Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, den Ressourcenauftrag oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. In Bearbeitung Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. Abgeschlossen Die Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. Storniert Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die storniert wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Ressourcenauftrag zum Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Ressourcenauftrag, falls vorhanden, zu diesem Ressourcenauftrag.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Ressourcenauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Ressourcenbestellung.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für den Produktauftrag. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur zu internen Zwecken und ist für Kunden nicht sichtbar. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat) .
Aktivität	Aktivitätenstrom-Abschnitt zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Ressourcenauftrag vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus:  Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für den Ressourcenauftrag. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[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]

Felder des Formulars „Merkmale“.

Im 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

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 Auswahlauswählen, können Sie Optionen für das Merkmal in der zugehörigen Liste „Merkmalsoptionen“ definieren. i 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/Uhrzeit Eingabe für die Eingabe eines Datums und einer Uhrzeit. Dauer Eingabe für die Eingabe einer Dauer. 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]

Felder für Aufschlüsselungsregeln

Im Formular „Aufschlüsselungsregeln“ können Sie eine Aufschlüsselungsregel erstellen, die die Servicespezifikation ausschließt, wenn ein Kunde keine bestimmte Option auswählt.

Feld	Beschreibung
Merkmal	Produkteigenschaft, die der Kunde nicht bestellt und die die Ausschlussregel auslöst. Sie können ein Merkmal auswählen, das dem Produkt zugeordnet ist, um diesen Ausschluss auszulösen. Wenn Sie beispielsweise ein Routing-Merkmal für ein SD-WAN-Produkt auswählen, wird die Ausschlussregel ausgelöst, wenn der Kunde kein Routing-Merkmal bestellt.
Merkmalsoption	Produktmerkmalsoption, die der Kunde nicht bestellt und die die Ausschlussregel auslöst. • Wählen Sie die Option aus, die dem Produkt zugeordnet ist. • Wenn Sie eine Option auswählen, wird die Ausschlussregel noch detaillierter, als wenn Sie nur ein Merkmal ausgewählt hätten. Wenn Sie beispielsweise eine bestimmte Option für Weiterleitungsmerkmale für ein SD-WAN-Produkt auswählen, wird die Ausschlussregel nur ausgelöst, wenn der Kunde diese Option nicht bestellt. Wenn sie eine andere Weiterleitungsoption auswählen, 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]

Felder des Formulars „Produktangebote“.

Sie können das Formular „Produktangebote“ verwenden, um Produktangebote zu erstellen und in einem Produktkatalog zu veröffentlichen.

Feld	Beschreibung
Nummer	ID des Produktangebots.

Feld	Beschreibung
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 Nummer in diesem Feld angezeigt, nachdem Sie auf Neue Version erstellen geklickt haben. Zum Beispiel wird 4 in diesem Feld angezeigt, wenn 3 die vorherige Versionsnummer war
Anzeigename	Anzeigename, der für das Produktangebot in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version des Produktangebots in Kraft ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), müssen Sie Freiformtext in das Feld eingeben, in der Regel den Namen des Produktangebots. • Wenn Sie Versionen des Produktangebots erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Produktangebotsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld beispielsweise 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. i Hinweis: Es werden nur veröffentlichte Spezifikationen angezeigt.
Vertragsbedingungen	Laufzeitdauer des Vertrags
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatliche wiederkehrende Gebühren für den Vertrag, falls vorhanden.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Alle einmaligen Gebühren für den Vertrag, falls vorhanden.

Feld	Beschreibung
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. Er wird als Kategorie im Servicekatalog im Selfserviceportal des Kunden angezeigt.
Verteilungskanal	Vertriebskanal 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 ersten Version. Sie können dieses Feld nicht ändern.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version des Produktangebots. Beispiel: • Wenn Sie die erste Version des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. • Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem etwas anderen Namen erstellen, wird hier der Name des Produktangebots bei seiner ersten Erstellung angezeigt. • Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name des Produktangebots in Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	

Felder des Formulars „Produktspezifikationen“.

Im Formular „Produktspezifikationen“ können Sie eine Produktspezifikation erstellen und veröffentlichen, um alle Produktoptionen zu definieren, die für ein -Produkt gelten.

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 Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), müssen Sie Freiformtext, normalerweise den Namen der Spezifikation, 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. SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld beispielsweise 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. Waren Produktspezifikation für die Art der Waren, die Sie verkaufen.

Feld	Beschreibung
	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 Die Produktspezifikation wird im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet.

Feld	Beschreibung
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, der 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 des Formulars „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
Nummer	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 Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), müssen Sie Freiformtext, normalerweise den Namen der Spezifikation, 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. SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld beispielsweise 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 Physisches Element, z. B. ein Router oder ein Mobilteil. Logisch Logisches Element, z. B. eine IP-Adresse.

Feld	Beschreibung
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 Ressourcenspezifikationsentwurf, der zugewiesen wird, wenn Sie den Spezifikationsdatensatz zum ersten Mal erstellen. Veröffentlicht Veröffentlichte Ressourcenspezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. Deaktiviert Ressourcenspezifikation, die stillgelegt ist und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. Archiviert Ressourcenspezifikation, die im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet wird.
Produktmodell	Produktmodell der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten zu Lasten des Unternehmens für diese Ressourcenspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.

Feld	Beschreibung
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 die Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, der 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 des Formulars „Servicespezifikationen“.

Im Formular „Servicespezifikationen“ können Sie eine Servicespezifikation erstellen und veröffentlichen, um alle Serviceoptionen zu definieren, die für ein Telekommunikationsprodukt gelten.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Servicespezifikation.
Name	Name der Servicespezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist:

Feld	Beschreibung
	• 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 Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), müssen Sie Freiformtext, normalerweise den Namen der Spezifikation, 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. SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld beispielsweise 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 Segmentvorlage aufweist, sucht das System nach vorhandenen Vorlagen. • Wenn der ausgewählten Kategorie mehrere Vorlagen zugeordnet sind, wählt das System die zuletzt veröffentlichte Vorlage gemäß der Spezifikation aus.
Typ	Typ der Servicespezifikation. Auf Kunde ausgerichtet Kunden können ein Ticket oder einen Fall für den Service erstellen. Auf Ressource ausgerichtet

Feld	Beschreibung
	Services sind erforderlich, damit eine Ressource ordnungsgemäß funktioniert. Nicht zutreffend Die Servicespezifikation ist nicht auf den Kunden oder die Ressource ausgerichtet.
Untertyp	Untertyp der Spezifikation. Wählen Sie „Slice“, um 5G-Netzwerksservicespezifikationen zu definieren. i Hinweis: • Wenn Sie den Untertyp „Slice“ auswählen, werden die Vorlagen basierend auf der Zuordnung von Vorlagen zu den Spezifikationskategorien der Servicespezifikationen in der Entscheidungstabelle automatisch ausgewählt. • Wenn Sie als Untertyp Keine auswählen, können Sie eine Vorlage manuell 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. i Hinweis: Wenn Sie eine Vorlage ändern, werden alle Spezifikationsmerkmale gelöscht, die als „true“ markiert sind und der alten Vorlage zugeordnet sind, und die Spezifikationsmerkmale werden gemäß der neuen Vorlage, die Sie ausgewählt haben, erneut zugeordnet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist.

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung für die Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. Entwurf Unveröffentlichter Servicespezifikationsentwurf, der zugewiesen wird, wenn Sie den Spezifikationsdatensatz zum ersten Mal erstellen. Veröffentlicht Veröffentlichte Servicespezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. Deaktiviert Servicespezifikation, die stillgelegt ist 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 zu Lasten des Unternehmens 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 die Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, der angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel:

Feld	Beschreibung
	• 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“.

Im Formular „Spezifikationsbeziehungen“ können Sie Spezifikationsbeziehungen und optionale Aufschlüsselungsregeln erstellen.

Feld	Beschreibung
Quellspezifikation	Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, aus der Sie die Beziehung erstellen. Beispielsweise kann die Quellspezifikation eine Produktspezifikation für ein SD-WAN sein.
Zieltyp	Typ der Spezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog-Datenmodell und Katalogversionsverwaltung .
Zielspezifikation	Spezifikation, zu der Sie die Beziehung erstellen. Beispielsweise kann die Zielspezifikation eine Servicespezifikation für ein SD-WAN sein.  Hinweis: Das Zielprodukt, der Service oder die Ressourcenspezifikation, die Sie auswählen, kann sich in einem beliebigen Status befinden, einschließlich des Status Entwurf. Die ausgewählte Spezifikation muss nicht veröffentlicht werden, bevor Sie sie in diesem Feld auswählen.
Obligatorisch	Option, die angibt, ob die Beziehung zwischen den ausgewählten Quell- und 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

Feld	Beschreibung
	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 des SD-WAN-Edge-Geräts und des SD-WAN-Controllers 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, ist sie nur dann in einem bestellten SD-WAN-Servicepaket enthalten, wenn der Kunde sie während des Bestellvorgangs ausgewählt hat.
Beziehungsart	Typ der Beziehung, der angibt, wie ein Auftrag, der die Quellspezifikation enthält, zur Erfüllung zerlegt wird, nachdem Sie ihn erhalten und genehmigt haben. Bestehend aus Quellspezifikation, die aus der ausgewählten Zielspezifikation besteht. Ein Auftrag, der die Quellspezifikation und Merkmale enthält, wird in einen 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 in eindeutige Auftragspositionen für jede der Zielspezifikationen zerlegt, die aus dieser übergeordneten Produktspezifikation gebündelt sind. Erfordert

Feld	Beschreibung
	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 Zielressourcenspezifikation.
Mindestmenge	Erforderliche Mindestanzahl von Spezifikationen für einen Auftrag.
Standardmenge	Standardmenge, wenn keine Menge ausgewählt ist.
Höchstmenge	Maximale Menge von Spezifikationen.
Mengenmerkmal	Quellspezifikationsmerkmal, das für die Mengenzuordnung verwendet wird. Das Mengenmerkmal wird nur für eine Spezifikationsbeziehung in einer Produktspezifikation unterstützt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Produktangebotsversionen“

Im Formular „Produktangebot“ können Sie Versionsinformationen für ein ausgewähltes Produktangebot anzeigen, bevor Sie es stilllegen oder archivieren.

Produktangebotsversionen

Nummer	Automatisch generierte ID für das Produktangebot.
Anzeigename	Anzeigename, der für das Produktangebot in Now Platform angezeigt wird, 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 zugewiesen wird, wenn Sie den Spezifikationsdatensatz zum ersten Mal erstellen. Veröffentlicht Veröffentlichte Produktangebotsversion, die zugewiesen wird, wenn Sie sie

Produktangebotsversionen (Fortsetzung)

	offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. Deaktiviert Produktangebotsversion, die stillgelegt ist und nicht mehr in einem Produktkatalog verwendet werden kann. Archiviert Version des Produktangebots, die in Verlaufstabellen archiviert wird, um ggf. aus dem Now Plattformgelöscht zu werden.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Produktangebotsversion.
Erstellt von	ID des angemeldeten Benutzers, der die Produktangebotsversion erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Produktangebotsversion.
Aktualisiert von	ID des angemeldeten Benutzers, der die Produktangebotsversion zuletzt aktualisiert hat.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Umstrukturierte Order Management-Tabellen (Release San Diego und höher)

Die Tabellenarchitektur, die die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology unterstützt, wurde neu strukturiert. Bestandskunden, die ein Upgrade von früheren Releases auf das Release San Diego durchgeführt haben, müssen zuerst ein Post-Upgrade-Skript ausführen, um die Reihenfolgentabellen neu zu überordnen, und dann Spaltenheraufstufungen durchführen.

Bevor Sie Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) verwenden können, müssen Sie nach dem Upgrade auf San Diego das Post-Upgrade-Skript ausführen. Ausführliche Informationen zu diesem Skript finden Sie im Artikel [Order Management for Telecommunications, Media, and Technology \(2.0.0\) Version: Reparenting-Skript nach dem Upgrade für Release San Diego \[KB1000941\]](#) in der Now Support Knowledge Base.

** Hinweis:**

Wenn Sie dieses Skript nicht ausführen, um eine erneute Überordnung von Tabellen und Spaltenhochstufung durchzuführen, funktionieren die Funktionen für Auftragszerlegung und Auftragserfüllung nicht wie vorgesehen. In diesen Fällen wird nach der Genehmigung einer Bestellung die folgende Fehlermeldung angezeigt:

Einige der OMT-Tabellen müssen neu übergeordnet werden. Wenden Sie sich an den Systemadministrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Wenn Sie das [Now Support Portal](#) verwenden, können Sie beim technischen Support einen neuen Fall erstellen, um Unterstützung bei der Anwendung dieser Änderungen zu erhalten.

[End]

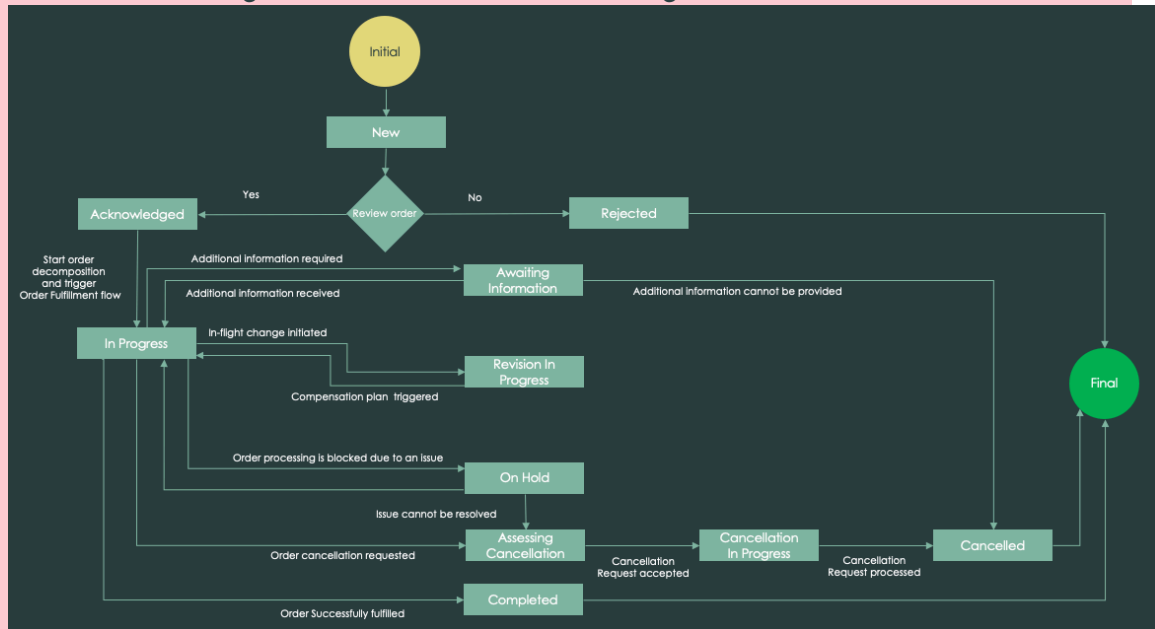
[store-future: BEGIN review]

Status von Serviceaufträgen

Verwenden Sie die **Felder** Status in den Auftragsverwaltungsformularen, 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 zeigt, wie die Statusverarbeitung für Kunden- und Serviceaufträge funktioniert.

Statusverarbeitung von Kunden- und Serviceaufträgen



Status des Kundenauftragsformulars

Verwenden Sie das **Feld** Status im Formular „Kundenauftrag“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag einschließlich aller zugehörigen Einzelposten zu bestimmen. Sie können sie auch verwenden, um bestimmte Arten von Auftragsaktionen auszuführen, z. B. um einen Serviceauftrag zu stornieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Wählen, überprüfen,überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Serviceauftrags an](#).

Status des Serviceauftrags	Beschreibung
Entwurf	Serviceauftrag, der sich noch in der Erfassungsphase befindet, oder die manuelle Eingabe des Serviceauftrags ist nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz vollständige Serviceauftragsdetails aus TMF641. i Hinweis: Die Service Order Open-API ist eine ServiceNow -Implementierung der TMForum TMF641 Service Ordering Open-API-Spezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Service Order Open API.

Status des Serviceauftrags	Beschreibung
	In diesem Fall ist „Entwurf“ ein vom System zugewiesener Status. i Hinweis: Der Status Entwurf gilt auch für Domänenaufträge, die durch den Aufschlüsselungsprozess erstellt werden. Diese Aufträge warten auf zusätzliche Informationen oder darauf, dass sie im Prozess „Auftragserfüllung initiieren“ an der Reihe sind.
Neu	Serviceauftrags-Erfassungsprozess, der abgeschlossen ist und der gesamte Auftrag auf die Genehmigung durch den Serviceauftrags-Manager wartet. Nachdem die Datenerfassung für den Serviceauftrag abgeschlossen ist, wird sie automatisch in den Status Neu verschoben.
Bestätigt	Serviceauftrag, den der Serviceauftrags-Manager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Serviceauftrag, dessen Erfüllungsverarbeitung vom Serviceauftrags-Manager abgelehnt wurde.
In Bearbeitung	Serviceauftrag, der genehmigt wurde und an dem aktiv gearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben für Kundenaufträge .
Überarbeitung wird ausgeführt	Als Teil der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung wird der Serviceauftrag in diesen Status verschoben, wenn Sie ihn derzeit aktualisieren.
Warten auf Informationen	Serviceauftrag, der in Bearbeitung ist, aber auf den Eingang von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Serviceauftrag, der sich in Warteschleife befindet. Bis zur Aufhebung der Sperre kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abbruch wird bewertet	Stornierungsanforderung, die für den Serviceauftrag übermittelt wurde. Als Teil der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung wird eine Stornierungsanforderung für den Serviceauftrag in diesen Status verschoben.
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird der Serviceauftrag in diesen Status verschoben.
Storniert	Serviceauftrag, den der Serviceauftrags-Manager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Alle zugeordneten Serviceauftrags-Einzelpositionen sind abgeschlossen.

Status des Serviceauftrags	Beschreibung
	i Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten erfassten Serviceauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Das Feld Status für den erfassten Serviceauftrag wird automatisch auf Abgeschlossen gesetzt. • Das Feld Status für jede der einzelnen erfassten Serviceauftragspositionen wird auf Abgeschlossen gesetzt.

i Hinweis:

Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und ihren Auswirkungen auf die Status „Überarbeitung in Bearbeitung“, „Stornierung wird bewertet“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Storniert“ finden Sie unter

- [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)
- [Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)

Status des Formulars „Bestellposition“.

Verwenden Sie das **Feld** Status im Formular „Auftragsposition“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für eine einzelne Serviceauftragsposition zu bestimmen. Sie können sie 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](#).

Status der Serviceauftrags-Einzelposition	Beschreibung
Entwurf	Übergeordneter Serviceauftrag, der sich noch in der Datenerfassungsphase befindet, oder die manuelle Eingabe des Auftrags ist nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz vollständige Serviceauftragsdetails aus TMF641. In diesem Fall ist „Entwurf“ ein vom System zugewiesener Status.
Neu	Datenerfassungsprozess für den übergeordneten Serviceauftrag, der abgeschlossen ist und dessen Serviceauftragsposition auf die Genehmigung der Erfüllung durch den Serviceauftragsmanager wartet. Nachdem die Erfassung des Serviceauftrags abgeschlossen ist, wird er automatisch in den Status Neu verschoben.

Status der Serviceauftrags-Einzelposition	Beschreibung
	 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-Einzelposition, die der Serviceauftrags-Manager zur Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Serviceauftrags-Einzelposition, deren Erfüllungsverarbeitung vom Serviceauftrags-Manager abgelehnt wurde. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
In Bearbeitung	Serviceauftrags-Einzelposition, die noch in Bearbeitung ist, aber nicht zur Genehmigung der Erfüllung bereit ist.
Überarbeitung wird ausgeführt	Überarbeitung eines Serviceauftrag-Einzelpostens, der in Bearbeitung ist, aber noch nicht genehmigt wurde. Wenn Sie derzeit den übergeordneten Serviceauftrag oder diese Serviceauftragsposition aktualisieren, wird er im Rahmen der Funktionen „Auftragsänderung während der Ausführung“ in diesen Status verschoben.
Warten auf Informationen	Serviceauftrags-Einzelposition, die in Bearbeitung ist, aber auf den Eingang von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Serviceauftrags-Einzelposition, die sich in Warteschleife befindet. Bis zur Aufhebung der Wartestellung kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abbruch wird bewertet	Stornierungsanforderung, die für die Serviceauftragsposition übermittelt wurde. Als Teil der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung wird eine Stornierungsanforderung für die Serviceauftrags-Einzelposition in diesen Status verschoben.
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird die Serviceauftrags-Einzelposition in diesen Status verschoben.

Status der Serviceauftrags-Einzelposition	Beschreibung
Storniert	Serviceauftrags-Einzelposition, die der Serviceauftrags-Manager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Serviceauftrags-Einzelposten und alle zugehörigen und externen Serviceauftragsaufgaben, die abgeschlossen sind. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. <i>i</i> Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

***i* Hinweis:**

Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und ihren Auswirkungen auf die Status „Überarbeitung in Bearbeitung“, „Stornierung wird bewertet“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Storniert“ finden Sie unter

- [Verwalten von Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)
- [Wichtige Felder für Change- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung](#)

Status des Auftragsaufgabenformulars

Verwenden Sie das **Feld** Status im Formular „Bestellaufgabe“, um den Bearbeitungsstatus für eine Auftragsaufgabe zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge überprüfen und aktualisieren](#).

Status der Auftragsaufgabe	Beschreibung
Offen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist offen, und es findet derzeit keine Verarbeitung statt.
In Bearbeitung	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wird noch ausgeführt oder ist in Erfüllung.
Abgeschlossen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. <i>i</i> Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
Storniert	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Service Order Management-Arbeitsbereich und Kundenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Service Order Management-Arbeitsbereich und in Kundenauftragsformularen können Sie erfasste Serviceaufträge auswählen, überprüfen und ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder im Arbeitsbereich von Service Order Management

Im 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 „Neue Bestellung“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie die neue Bestellung aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Details für einen Serviceauftrag.
Offene Aufgaben	Anzahl der offenen Serviceauftragsaufgaben, die überprüft und bearbeitet werden müssen. 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 Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge überprüfen und aktualisieren.
Nicht zugewiesene Aufgaben	Anzahl der nicht zugewiesenen Serviceauftragsaufgaben, die zugewiesen und bearbeitet werden müssen. 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 Erfüllungsaufgaben für Serviceaufträge überprüfen und aktualisieren.
Ausfälle öffnen	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze.

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.
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 Liste „Aktueller Serviceauftrag“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen möchten.
Erfüllungstrend für Serviceaufträge	Anzahl der Serviceaufträge, die in den letzten vier Monaten erfüllt wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Serviceauftragsaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer 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 Zeitrelevanz, jedoch nicht so dringend wie eine Aufgabe mit kritischer Priorität. 3 – moderat Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. 4 – niedrig

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. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. Storniert Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Formulars „Kundenauftrag“ für Serviceaufträge

Im Abschnitt „Bestellpositionen“ im Formular „Einzelpostendetails“ können Sie die allgemeinen Details für eine Serviceauftrag-Einzelposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
ORDnnnnnnnn	Eindeutige vom System zugewiesene Kunden- oder Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kunden-Accounts. Klicken Sie auf den Account-Namen, um die Account-Details zu überprüfen: • Accountname • Accountnummer • Primärer Kontakt

Feld	Beschreibung
	• Übergeordneter Account (falls vorhanden) • Registrierungscode • Checkboxen 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 • Geschäfts- und Mobiltelefonnummer • Zeitzone • Benachrichtigungsindikator. Sie können diese Informationen verwenden, um Bestellbenachrichtigungen an den Kunden zu aktivieren oder zu deaktivieren.
[End] [store-future: BEGIN review] Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Felder mit Serviceauftragsdetails Im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – Abschnitt „Serviceauftragsdetails“ können Sie die allgemeinen Details für einen Serviceauftrag überprüfen und ändern.	
Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD. Weitere Informationen zu Kundenaufträgen finden Sie unter • Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren • Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an
Account	Name des Kunden-Accounts. i Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag.
Auftragsdatum	Datum, an dem Sie den Serviceauftrag erhalten haben.
PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellung den Point of no Return überschritten hat. • Wenn diese Option ausgewählt ist, gibt dies an, dass Sie die Bestellung nicht überarbeiten oder eine Stornierung dafür anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird. ○ Sie können nicht auf Bestellung überprüfen oder Bestellung stornieren klicken, um zu versuchen, die Bestellposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern. ○ Wenn eine Auftragsposition als PONR festgelegt ist, wird der übergeordnete Auftrag ebenfalls als PONR festgelegt.

Feld	Beschreibung
	Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR festgelegt ist, werden die zugehörigen Einzelposten ebenfalls 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 die Art der Bestellung angibt. Produkt Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. Service Serviceauftrag: Anforderung für die Wartung eines Produkts oder die Installation eines Service. i Hinweis: Serviceaufträge haben wie ein Kundenauftrag eine ID mit dem Präfix ORD(nnn). Im Feld Auftragskategorie können Sie den Auftragstyp leicht identifizieren.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag, einschließlich aller zugehörigen Einzelposten. Um eine Liste der Statusoptionen anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeilsymbol (). i Hinweis: Eine umfassende Liste der Status von Serviceaufträgen mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Status von Serviceaufträgen.
Erfüllungstyp	Typ der Erfüllungsaktion für den Serviceauftrag. Liefern Sie liefern bestellte Artikel an den Kunden, wenn die Bestellung erfüllt ist. Qualifizieren

Feld	Beschreibung
	Überprüfen Sie die Durchführbarkeit der im Serviceauftrag angeforderten Services. Ohne die Services für den Auftrag tatsächlich zu aktivieren oder bereitzustellen, werden sie normalerweise mit einem anderen Satz von Aufgaben verarbeitet. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, kann die Verarbeitung für die zugeordneten Service- oder Ressourcenauftragsaufgaben beginnen.
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 automatisch für jede Überarbeitung während der Ausführung erhöht.
Revisionsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, der in der aktuellen Version des Serviceauftrags ausgeführt wird: Keine Für den Serviceauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist die Standardeinstellung für neue Bestellungen. Aktualisieren Eine Kontakt-, Merkmal- oder Preisausführungsüberarbeitung wurde für den Serviceauftrag übermittelt. Abbrechen Der Serviceauftrag wurde storniert oder wird gerade storniert.
[End] [store-future: BEGIN review] Bereich „Kundenauftragsdetails“ – andere Serviceauftrags-Detailfelder Im Bereich „Kundenauftragsdetails“ – im Abschnitt „Andere Serviceauftragsdetails“ können Sie zusätzliche Details für einen Serviceauftrag überprüfen und ändern. [End] [store-future: BEGIN review]	

Serviceauftragsbezogene Domänenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Mit den serviceauftragsbezogenen Domänenauftragsformularen können Sie die Domänenserviceaufträge, Servicespezifikationen und Ressourcenaufträge für einen ausgewählten Serviceauftrag überprüfen und ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder für Domänenressourcenaufträge

Im Formular „Domänenressourcenauftrag“ können Sie die einem Serviceauftrag zugeordneten Domänenressourcenaufträge überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Ressourcenreihenfolge	Abschnitt „Ressourcenauftragsdetails“.
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Ressourcenbestellnummer.
Account	Name des Kunden-Accounts. i Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name der Kontaktperson des Accounts.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Ressourcenbestellung.
Status	Aktueller Status für die Ressourcenbestellung. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf das Abwärtspfeilsymbol (▼):

Automatische Übersetzung

Feld	Beschreibung
	Entwurf Produkte, Services oder Ressourcen, denen neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. Qualifiziert Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, den Ressourcenauftrag oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. In Bearbeitung Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. Abgeschlossen Die Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. i Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. Storniert Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die storniert wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Ressourcenauftrag zum Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Ressourcenauftrag, falls vorhanden, zu diesem Ressourcenauftrag.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Ressourcenauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Ressourcenbestellung.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für den Produktauftrag. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur zu internen Zwecken und ist für Kunden nicht sichtbar. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat) .
Aktivität	Aktivitätenstrom-Abschnitt zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Ressourcenauftrag vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für den Ressourcenauftrag. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.
[End]	
[store-future: BEGIN review]	

Felder des Domänenserviceauftrags

Im Formular „Domänenserviceauftrag“ können Sie die einem Serviceauftrag zugeordneten Domänenserviceaufträge überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Serviceauftrag	Abschnitt „Serviceauftragsdetails“.
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kunden-Accounts.  Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • 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 und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
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 Abwärtspfeilsymbol (): Entwurf Produkte, Services oder Ressourcen, denen neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. Qualifiziert Alle erforderlichen erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, den Ressourcenauftrag oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen.

Feld	Beschreibung
	In Bearbeitung Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. Abgeschlossen Die Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. Storniert Verarbeitung von Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen, die storniert wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Serviceauftrag für den Abschluss verbleibender Arbeiten zugewiesen wird.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Serviceauftrag, falls vorhanden, zu diesem Serviceauftrag.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Serviceauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für den Serviceauftrag.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für den Produktauftrag. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur zu internen Zwecken und ist für Kunden nicht sichtbar. Geben Sie den Text

Feld	Beschreibung
Aktivität	der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat). Abschnitt „Aktivitätsstream“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die bisher für den Serviceauftrag ausgeführt wurden. Diese Auflistung enthält die Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Serviceauftrag vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom (), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ) und wählen Sie dann die entsprechende Option aus: ... Expand all posts Collapse all posts Filter by conversation
Anhänge	Dateianhänge für den Serviceauftrag. Klicken Sie auf Durchsuchen , um die Datei als Anhang hinzuzufügen.
[End] [store-future: BEGIN review] Felder für Servicespezifikationen Im Formular „Servicespezifikation“ können Sie die mit einem Serviceauftrag verknüpften Servicespezifikationen überprüfen und ändern.	
Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige vom System zugewiesene Servicespezifikationsnummer.

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 zu Lasten des Unternehmens 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.

Feld	Beschreibung
Installation erforderlich	Option, die angibt, ob das zugeordnete Produkt am Kundenstandort installiert werden muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass Sie für diese Servicespezifikation die Standortdetails in einen Serviceauftrag für die Erfüllung und Installation eingeben müssen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Spezifikationsversionen“ in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Formular „Spezifikationsversionen“ können Sie Versionsinformationen für eine ausgewählte Spezifikation anzeigen, bevor Sie sie stilllegen oder archivieren.

Spezifikationsversionen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Produktspezifikationsversion.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in Now 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 zugewiesen wird, wenn Sie den Spezifikationsdatensatz zum ersten Mal erstellen. Veröffentlicht Veröffentlichte Produktspezifikationsversion, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. Deaktiviert Produktspezifikationsversion, die stillgelegt ist und nicht in einem Produktangebot oder zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann.

Spezifikationsversionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Archiviert Produktspezifikation, die im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet wird.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Spezifikationsversion.
Erstellt von	ID des angemeldeten Benutzers, der die Spezifikationsversion erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Spezifikationsversion.
Aktualisiert von	ID des angemeldeten Benutzers, der die Spezifikationsversion zuletzt aktualisiert hat.
[End]	

Automatische Übersetzung



Automatische Übersetzung

