



Kanton Zürich
Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
Digital Service Center Sek II

Kontakt: Mittelschul- und Berufsbildungsamt, Digital Service Center Sek II, Ausstellungsstrasse 80, 8090 Zürich
Telefon 043 259 77 27

5. Juni 2023
1/5

Schulungsunterlagen IKT-Grundversorgung Sek II

IT-Support Schulen

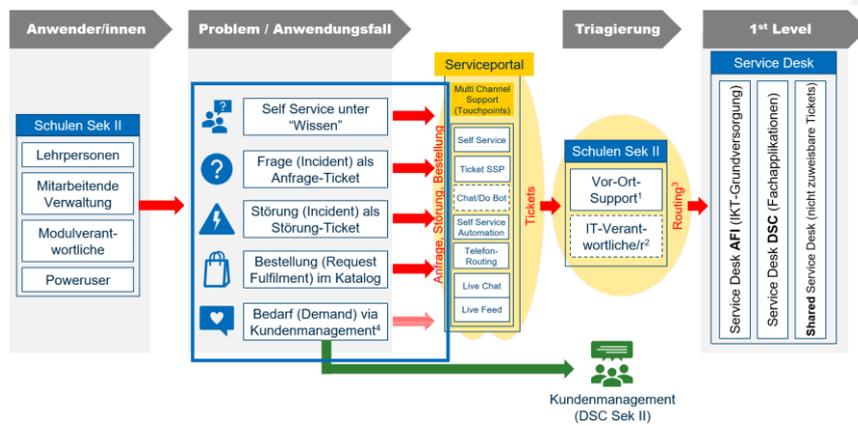
Inhalt

IT-Support Schulen	1
Wichtigste Informationen zu ITSM ServiceNow für Schulen Sek II – Anwender/innen	1
Was kann ich beim ITSM ServiceNow machen?	1
Wo melde ich mich an? Wo finde ich Service Now	2
Was mache ich bei einer Frage oder einem Problem ?	2
Was ist eine Störung?	3
Was ist eine Anfrage?	3
Wie erfasse ich ein Ticket bei einer Störung oder einer Anfrage?	3
Was ist ein Service?	4
Wie bestelle ich einen Service?	4
Wie kann ich meine erfassten Tickets oder Bestellungen verfolgen?	4
An wen kann ich mich wenden?	5

Wichtigste Informationen zu ITSM ServiceNow für Schulen Sek II – Anwender/innen

Was kann ich beim ITSM ServiceNow machen?

- ✓ Bei **Fragen** oder **Problemen** (Allgemein): Self Service unter "[Wissen](#)" abfragen
- ✓ Bei **Fragen**: Unter [Hilfe](#) > Anfrage melden > Ticket erfassen
- ✓ Bei **Problemen**: Unter [Hilfe](#) > Störung melden > Ticket erfassen
- ✓ Bei **Service-Bestellungen**: Im [Servicekatalog](#) > Auswahl eines Services
- ✓ Bei **Bedarf (Demand)**: Bedarf als Projektantrag an Kundenmanagement einreichen



¹ Triagierung der Tickets basierend auf Auswahl von Technical und Business Service oder eigenständige Problemlösung
² Freigabe von Bestellungen von Services oder Weiterleitung zur Freigabe an 2nd Level oder Lieferanten
³ Routing gemäss hinterlegter Assignment Gruppen basierend auf definierten Technical und Business Services
⁴ Sofern ein Bedarf (Demand) fälschlicherweise als Anfrage (Ticket im Incident) erfasst wird, gelangt dieser via Vor-Ort-Support zum Kundenmanagement

Wo melde ich mich an? Wo finde ich Service Now

→ Zugang via Serviceportal <https://servicenow.zh.ch/sp>

Anmeldung via E-Mail: vorname.nachname@edu.zh.ch → Login via Single Sign On (SSO)



Was mache ich bei einer Frage oder einem Problem?

→ Als erste Option steht die **Wissensdatenbank (24/7)** zur Verfügung und kann schnelle Lösungsansätze liefern, um Probleme oder Fragen zu klären. Wenn kein Lösungsansatz als Wissensartikel hilft, kann unter "**Hilfe**" ein Ticket erstellt werden.



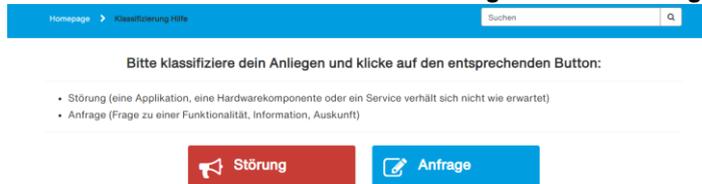
Was ist eine Störung?

Eine Störung tritt dann ein, wenn sich *eine Applikation, eine Hardwarekomponente oder ein Service nicht wie erwartet verhält*.

Was ist eine Anfrage?

Eine Anfrage beinhaltet eine Frage zu einer *Funktionalität, Information, Auskunft*.

Wie erfasse ich ein Ticket bei einer Störung oder einer Anfrage?



Nach Klick auf "Störung" oder "Anfrage" erscheint die Maske, wo präzise Informationen zur Störung bzw. Anfrage einzugeben sind.



Homepage > Ich melde eine Störung

Suchen

* Pflichtfeld

Ich melde eine Störung

EasyLearn (Ich lerne meinen DAP Arbeitsplatz kennen)
Community (Ich tausche mich mit anderen Anwendern aus)

Störungen mit grosser Auswirkung (z. Bsp. weitreichender Ausfall einer Fachapplikation) bitte zusätzlich zur Ticketöffnung dem Vor-Ort Support telefonisch mitteilen.

* Betroffene Person
Jan Baur (Ext)

* Anstellung

Betroffenes Gerät

* Kurzbeschreibung

* Beschreibung

Abmelden

Erforderliche Informationen
Anmeldung | Kundenanmeldung | Registrierung

Was ist ein Service?

Ein Service beschreibt einen für Anwender bestellbaren Service im Servicekatalog. Beispiele: Software/Applikationen wie z.B. Adobe Creative Cloud, Teams Raum, etc.

Wie bestelle ich einen Service?

Homepage > Alle Kataloge > Service Catalog EDU

Suchen

Kataloge
Service Catalog EDU

Kategorien
Applikationen
E-Mail & Kalender
Identitätsmanagement
MS Teams
Testbereich PROD (EDU)
Drucker & Scanner

Beliebte Artikel

Artikel	Beschreibung
Bestellung eines neuen Teams-Raum	Mit diesem Service Request können Sie einen neuen Teams-Raum bestellen.
ServiceNow Rollen und Rechte bestellen	Mit diesem Service Request können Rechte und Rollen für ServiceNow bestellt werden
Application termination	Terminate and/or uninstall standard or specialist applications
Adobe Creative Cloud	SaaS für Fotobearbeitung (v. a. Photoshop), Videobearbeitung (v. a. Premiere, After Effects), Grafikdesign und Webentwicklung.
Druckerstandort verändern	Umzug eines Druckers (MFP, Einzelplatzdrucker usw.) oder Scanners
Bestellung eines individuellen Klassen- oder Kurs Teams	Mit diesem Service Request können Sie einen neuen Teams-Raum bestellen.

Wie kann ich meine erfassten Tickets oder Bestellungen verfolgen?

→ Einerseits erhältst du Status-Updates via E-Mail-Notifications, andererseits kannst du die Infos unter "[Meine Übersicht](#)" einsehen (Kategorien von Tickets, bestellten Elementen, Hardware, Software, etc.).



Bildungsdirection
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
5/5

An wen kann ich mich wenden?

wenn ich a) keinen Zugang zum [Serviceportal](#) habe oder

b) technische Schwierigkeiten und daher kein Ticket selber erfassen kann?

→ In diesem Falle kannst du dich an den **Vor-Ort-Support Deiner Schule Sek II** wenden.

Kommentiert [BJ(1): Wissensartikel mit Übersicht zu Kontaktnummern des Vor-Ort-Support pro Schule Sek II?

Kommentiert [RB(2R1): Ich glaube, das sollte die Schule selber im Griff haben. Das nachzuführen ist sonst zu mühsam.