



Schulungsunterlagen IKT-Grundversorgung Sek II

# IT-Support Schulen

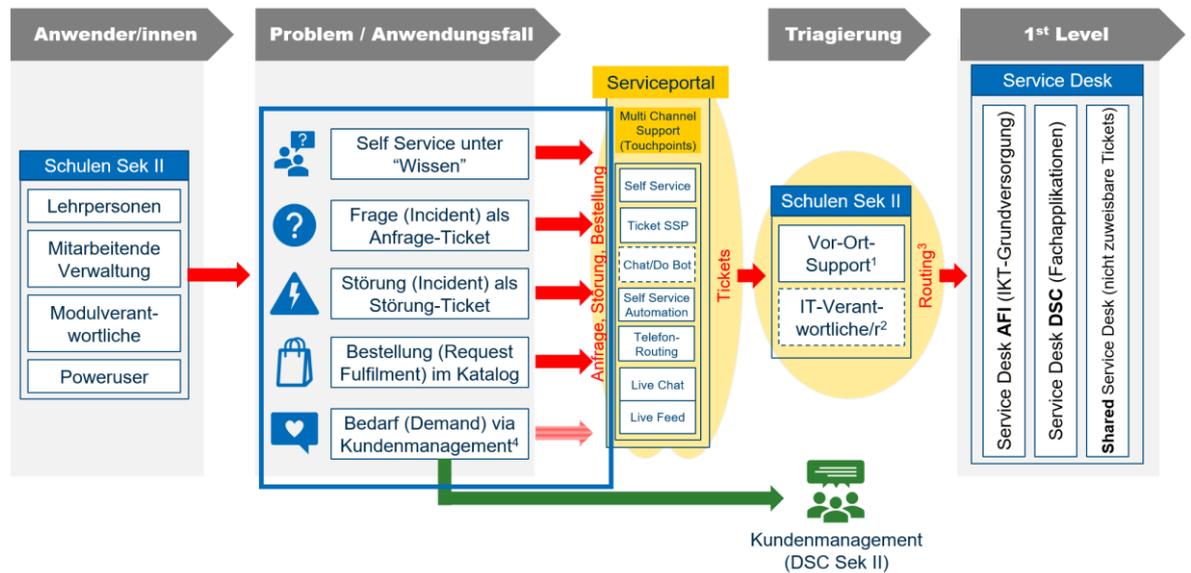
## Inhalt

|   |   |
|---|---|
| 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 <b>Frage</b> oder einem <b>Problem</b> ? .....                | 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



<sup>1</sup> Triagierung der Tickets basierend auf Auswahl von Technical und Business Service oder eigenständige Problemlösung

<sup>2</sup> Freigabe von Bestellungen von Services oder Weiterleitung zur Freigabe an 2nd Level oder Lieferanten

<sup>3</sup> Routing gemäss hinterlegter Assignment Gruppen basierend auf definierten Technical und Business Services

<sup>4</sup> 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](mailto: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.



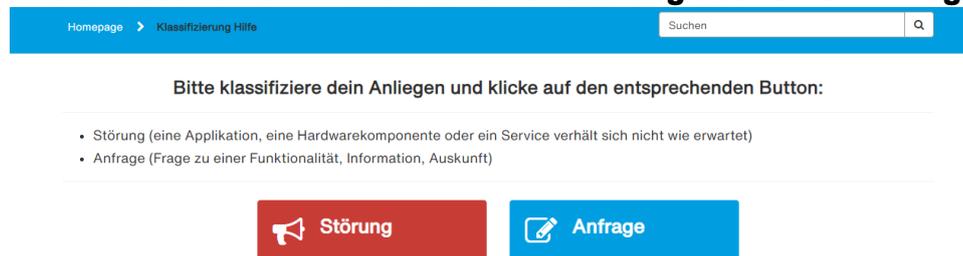
### Was ist eine Störung?

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 Ticketeröffnung dem Vor-Ort Support telefonisch mitteilen.

\* Betroffene Person

\* Anstellung

Betroffenes Gerät

\* Kurzbeschreibung

\* Beschreibung

Erforderliche Informationen

## Was ist ein Service?

Ein Service beschreibt einen für Anwendende 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.).



**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.