



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

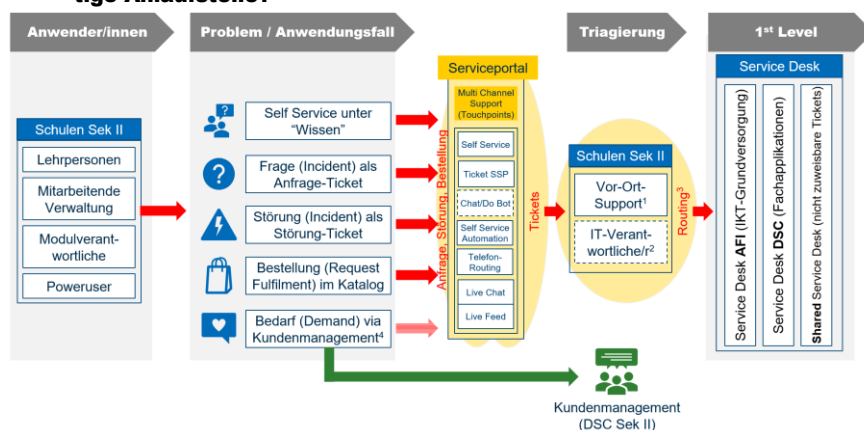
ITSM Vor-Ort-Support Schulen

Inhalt

ITSM Vor-Ort-Support Schulen.....	1
Wichtigste Informationen zu ITSM ServiceNow für Schulen Sek II – Vor-Ort-Support / IT-Verantwortliche	2
Welche Möglichkeiten bietet ITSM ServiceNow und wann ist es die richtige Anlaufstelle?.....	2
Was machen die Anwender/innen im Serviceportal (ServiceNow Frontend, Ansicht Anwender/in)?	2
Wo melde ich mich an (Backend)?	3
Betriebsprozesse für Schulen Sek II - Übersicht für Vor-Ort-Support	4
Welche Aufgaben verantworte ich als Vor-Ort-Support für meine Schule Sek II?.....	4
Wie gehen wir bei einer unvorgesehenen Absenz des Vor-Ort-Supportes vor?	4
Was mache ich, wenn Service Now ausfällt?.....	5

Wichtigste Informationen zu ITSM ServiceNow für Schulen Sek II – Vor-Ort-Support / IT-Verantwortliche

Welche Möglichkeiten bietet ITSM ServiceNow und wann ist es die richtige Anlaufstelle?



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

Was machen die Anwender/innen im Serviceportal (**ServiceNow Frontend, Ansicht Anwender/in**)?

- ✓ Bei **Fragen** oder **Problemen** (Allgemein): Self Service unter "**Wissen**" abfragen
- ✓ Bei **Fragen**: Unter **Hilfe** > Anfrage melden > Ticket erfassen (→ landet bei Vor-Ort-Support; Backend)
- ✓ Bei **Problemen**: Unter **Hilfe** > Störung melden > Ticket erfassen (→ landet bei Vor-Ort-Support; Backend)
- ✓ Bei **Service-Bestellungen**: Im **Servicekatalog** > Auswahl eines Services inkl. benötigter Angabe > Service bestellen (→ landet bei IT-Verantwortlichen sowie bei Bedarf weiteren Freigabeinstanzen (DSC, AFI, Lieferanten); E-Mail-Notification an IT-Verantwortliche zur Freigabe)
- ✓ Bei **Bedarf (Demand)**: Bedarf als Projektantrag an Kundenmanagement einreichen; sofern Bedarf als Anfrage via Serviceportal beim Vor-Ort-Support landet, an Kundenmanagement weiterleiten (marco.winzeler@mba.zh.ch)



Bildungsdirektion
Mittelschul- und Berufsbildungsamt
3/5

Wo melde ich mich an (Backend)?

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

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

Details zum Tool-Handling (Backend) sowie Bearbeiten von Tickets bzw. Service-Bestellungen sind in nachfolgenden Schulungsunterlagen zu finden:

Für Störungen und Anfragen in der Rolle als **Vor-Ort-Support**: [Incident Management](#)

Für Service-Bestellungen in der Rolle als **IT-Verantwortliche/r**: [Request Fulfilment](#)

Kommentiert [BJ(1)]: Schulungsunterlagen durch AFI zur Verfügung gestellt (Detlev)

Kommentiert [BJ(2)]: Schulungsunterlagen durch AFI zur Verfügung gestellt (Detlev)



Betriebsprozesse für Schulen Sek II - Übersicht für Vor-Ort-Support

Welche Aufgaben verantworte ich als Vor-Ort-Support für meine Schule Sek II?

1. Incident bzw. Anfrage erfassen (falls kein Ticket erstellt wurde) oder vervollständigen
2. Incident bzw. Anfrage kategorisieren und priorisieren (automatisierte Kategorisieren basierend auf Pflichtfelder Business Service und Technical Service; sofern keine Zuweisung möglich ist Assignment Group Shared Ticket Pool unter Assignment Group auswählen)
3. Incident bzw. Anfrage analysieren (bei unbekannten Problemen in der ServiceNow Wissensdatenbank nach Antworten suchen)
4. Lösung vorhanden: Incident bzw. Anfrage beheben und Lösung dokumentieren (Vorschlag für Wissensartikel erstellen)
5. Incident bzw. Anfrage weiterleiten (Weiterleitung gemäss Kategorisierung in Punkt 2 an Service Desk Sek II AFI oder DSC Sek II)

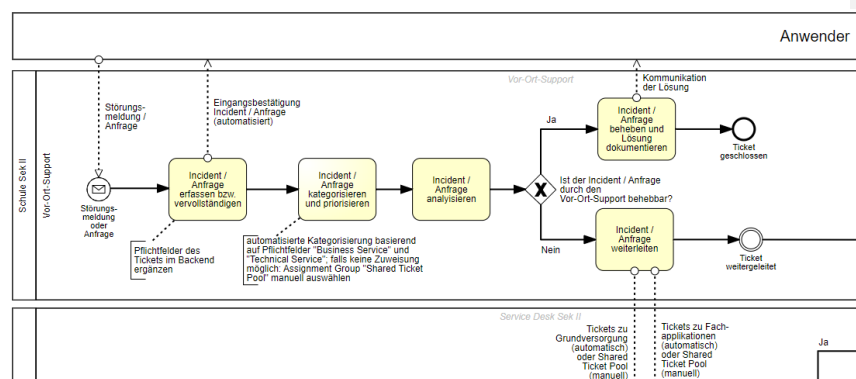


Abbildung 1: Auszug aus Incident Management Prozess (Quelle: Signavio, Prozess im DSC Sek II)

Wie gehen wir bei einer unvorgesehenen Absenz des Vor-Ort-Supportes vor?

Bei Abwesenheit aller Mitarbeitenden des Vor-Ort-Supportes wird für dringende Anliegen (Priorität = Hoch; Wichtigkeit = Hoch) auf das Sekretariat verwiesen. Das Sekretariat kennt die Telefonnummer des Service Desks Sek II (DSC Sek II) und kann dadurch die telefonische Kontaktaufnahme sicherstellen.



Telefonnummer: +41 43 259 77 27

Was mache ich, wenn Service Now ausfällt?

Ich wende mich direkt an das Service Desk DSC

Telefonnummer: +41 43 259 77 27

Oder per **E-Mail:** servicedesk.dsc@edu.zh.ch

Wie gehe ich vor, wenn ich Patches für schulspezifische Applikationen einspielen muss?

Übergangsregelung: Hier gibt es 3 Fälle zu unterscheiden.

1. Die Schule betreut die Applikation selber auf «eigener Hardware»
→ selber einspielen des Patches
2. Die Applikation wird durch DSC / AFI / andere Lieferanten betrieben und ist auf verschiedenen Clients installiert
→ in der Regel braucht es hier eine neue Paketierung und Verteilung der Software / Applikation. Somit die das Formular für die Paketierung auszufüllen. Ein Beispiel dazu ist auf der Wissensdatenbank vorhanden.
3. Die Applikation wird durch DSC / AFI / andere Lieferanten betrieben und ist zentral installiert (z.B. Weblösung)
→ Information ServiceDesk DSC