



Einführung in ServiceNow

Andreas Knabel (Servicemanager)

2026



Agenda

1. Einführung - Teil 1 (ca. 30min)
 1. Was ist ServiceNow?
 2. Anmeldung in ServiceNow
 3. Ihre Kontaktmöglichkeiten zur LHM-S
 4. Rollen und Berechtigungen

Fragerunde 1

2. Live Demo (ca. 30min)

Fragerunde 2

3. Einführung - Teil 2 (ca. 15min)
 1. Standardisierte Prozesse in ServiceNow
 2. Umgesetzte Verbesserungen
 3. Unterlagen und Kommunikationskanäle

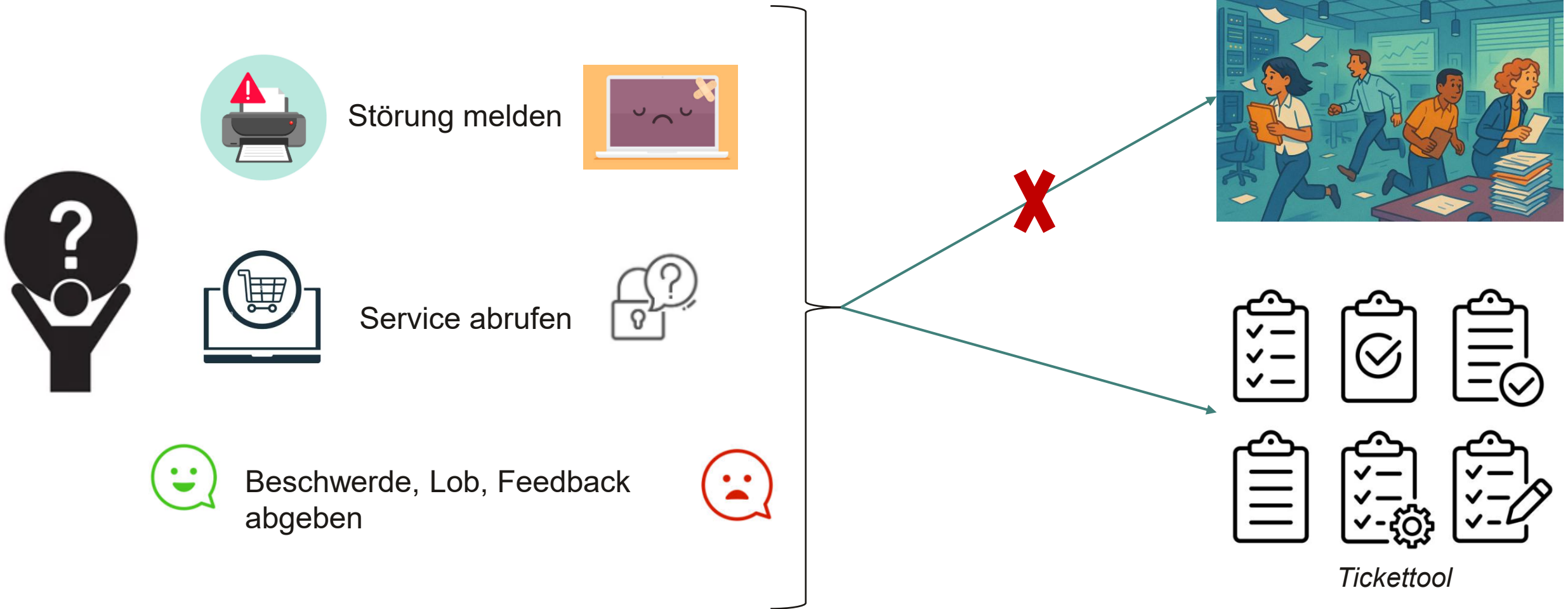
Fragerunde 3

Was ist ServiceNow?



Was ist ServiceNow?

ServiceNow ist ein „Tickettool“ (= Ticketsystem)



Was ist ein Tickettool?

Ein **Tickettool** entspricht einer digitale Aufgabenliste oder eines Postfachs für das IT-Team (LHM-S).

- ✓ Ein „**Ticket**“ ist ein Mittel/Instrument um z.B. eine Anfrage oder einen Störfall zu transportieren
- ✓ **Das Tool** verwaltet all diese Tickets – wer was gemeldet hat, worum es geht, wer es bearbeitet, wie der Status ist usw.

Was können Sie über ein Tickettool melden?

- ✓ Eine Störung melden (Mein Laptop ist defekt, der Drucker funktioniert nicht mehr, ...)
- ✓ Einen Service abrufen (Ich möchte mein Passwort zurück setzen, ich möchte Software XY installieren, ...)
- ✓ Eine Beschwerde, ein Lob oder ein Feedback abgeben

Vorteile:

- ✓ Keine Anfrage geht verloren
- ✓ Endanwender*innen sehen den Status ihrer Tickets
- ✓ Man kann nachverfolgen, welche Services problematisch sind, um sie z.B. zu verbessern

Die Anmeldung in ServiceNow



M-bildung Account

! Der m-bildung Account (nicht E-Mail Adresse) ist eine Voraussetzung für die Nutzung von ServiceNow

M-Bildung Account

Der m-Bildung Account ist der Account, womit sich alle Nutzer*innen im Portal BildungsIT MUC anmelden.

<https://portal.m-bildung.de/>



LHM SERVICES

Willkommen in der BildungsIT MUC

E-Mail-Adresse:

Max.Mustermann@m-bildung.de

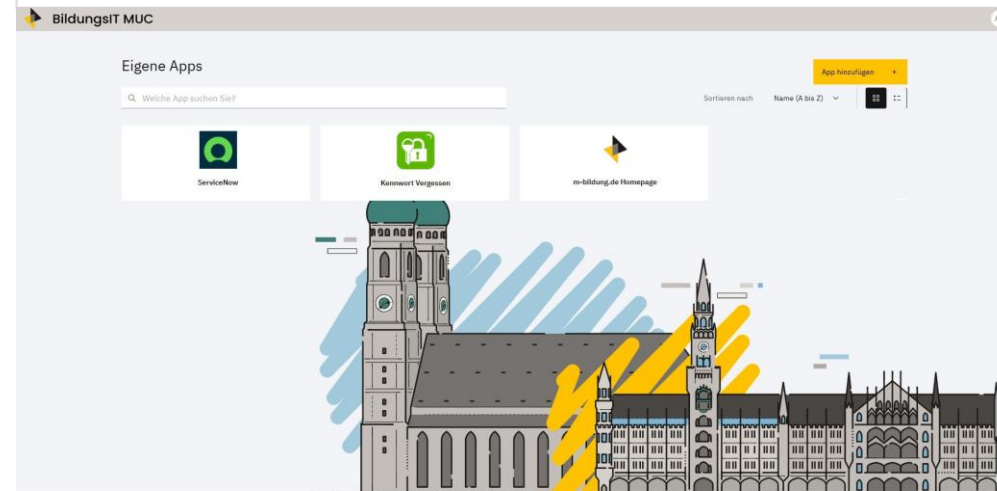
Anleitungen: Firefox (Windows 10), Edge (Windows 10), Safari (iOS)
Microsoft Edge, Microsoft Word (Windows 10/11)
LHM & IT-Service Center: +49 89 233 390 200
© Copyright LHM Services GmbH 2020
Impressum: Betriebsrat der LHM Services GmbH

Das Portal BildungsIT MUC

Hier starten Sie immer.

Das Portal BildungsIT MUC ist ein Portal, auf dem unterschiedliche Anwendungen der LHM-S verfügbar sind.

Aktuell sind folgende Apps verfügbar:



Anleitungen: Firefox (Windows 10), Edge (Windows 10), Safari (iOS), Kennwert Vergleichen (Windows 10/11)
LHM & IT-Service Center: +49 89 233 390 200
© Copyright LHM Services GmbH 2020
Impressum: Betriebsrat der LHM Services GmbH

M-bildung Account

Sie haben Ihr Passwort vergessen oder kennen Ihren m-Bildung Account nicht?

1. Suchen Sie nach Ihrem Passwort in Ihrem musin.de oder muenchen.de Postfach (Stichwort: „Ihr Passwort wurde erstellt“).
2. Wenn Sie keine E-Mail gefunden haben, melden Sie sich bitte persönlich bei unserem IT-Service Desk.

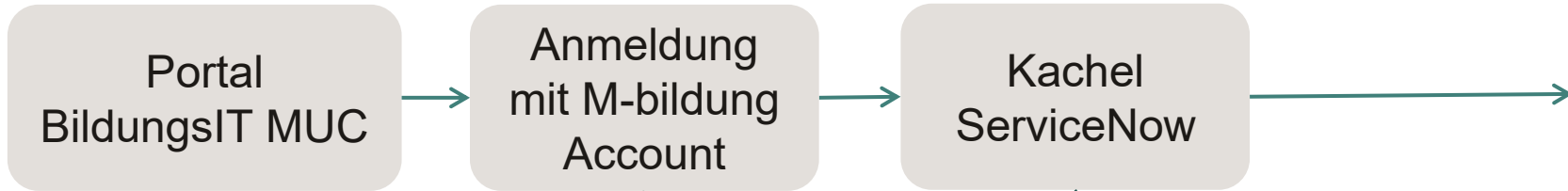
LHM Services IT-Service Desk:

Die zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen

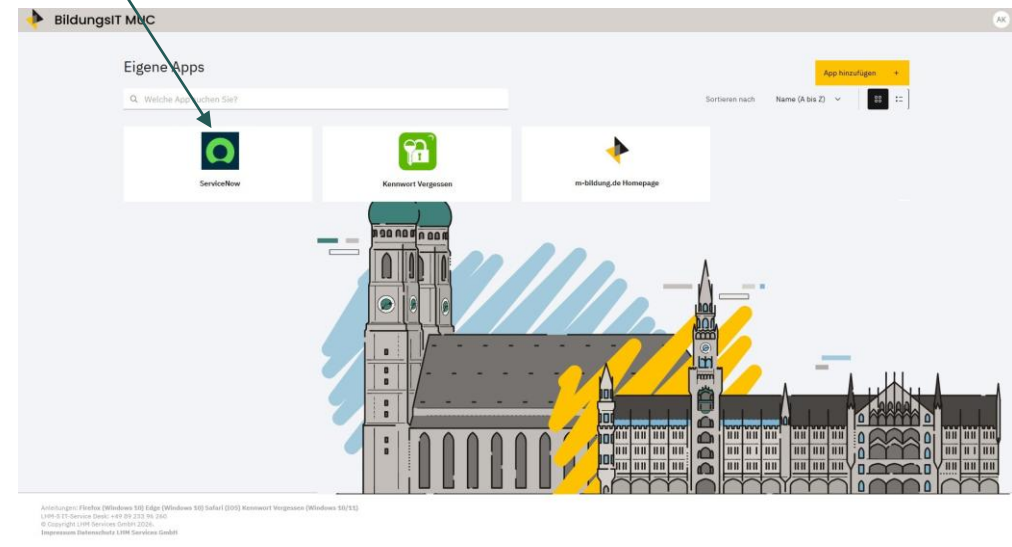
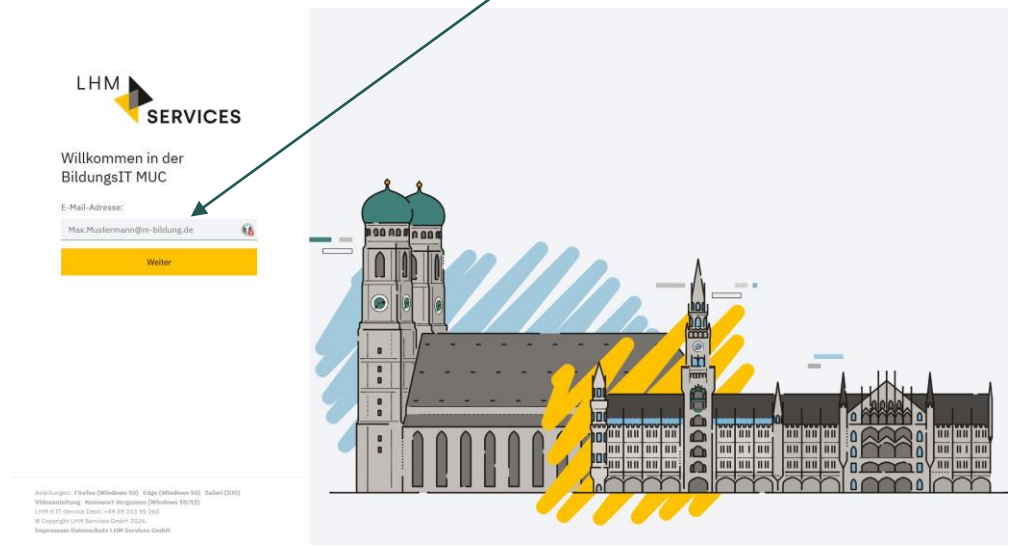
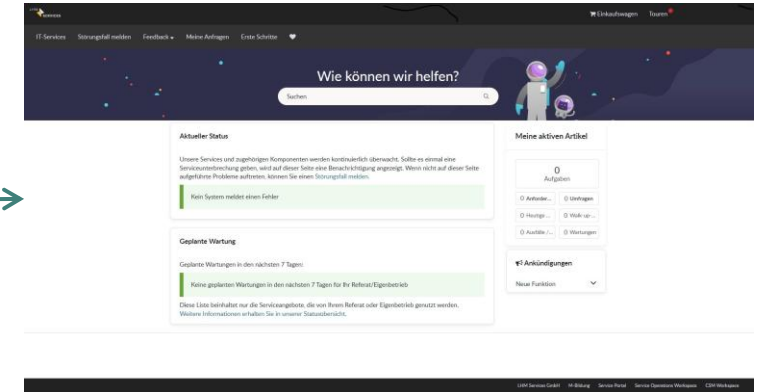
Montag bis Donnerstag	von 7:00 bis 16:00 Uhr
Freitag	von 7:00 bis 15:00 Uhr
unter der Telefonnummer:	+49 89 233 96 260
per E-Mail:	servicedesk@lhm-services.de

1- Aus dem Verwaltungsnetz/WLAN oder aus DiMA

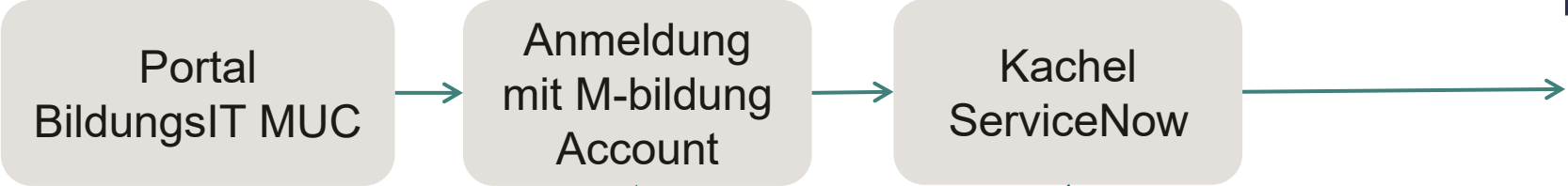
Startseite ServiceNow



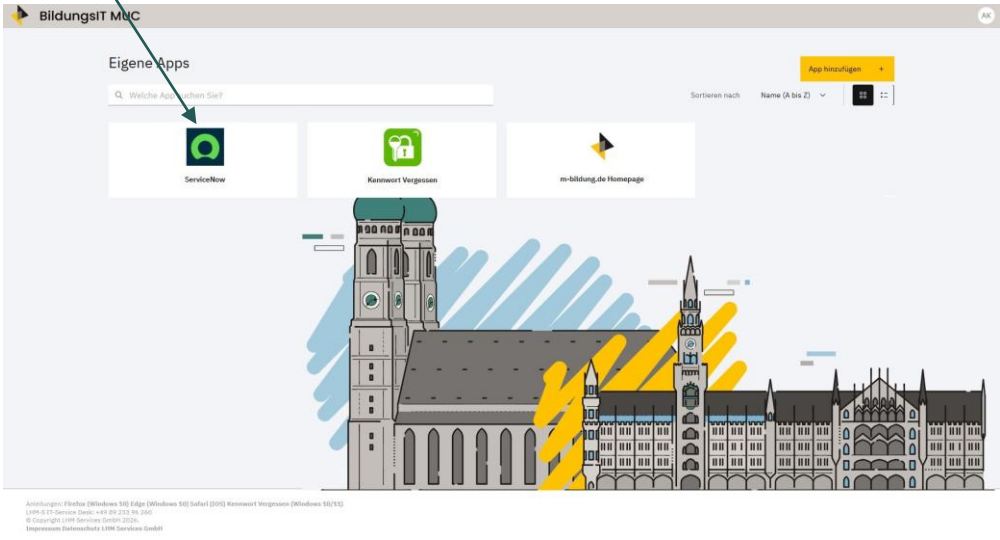
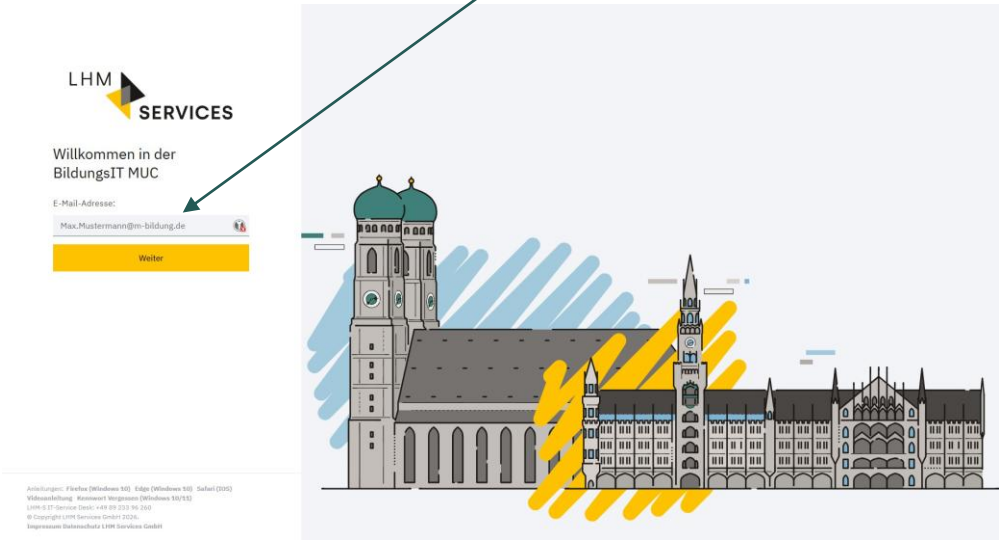
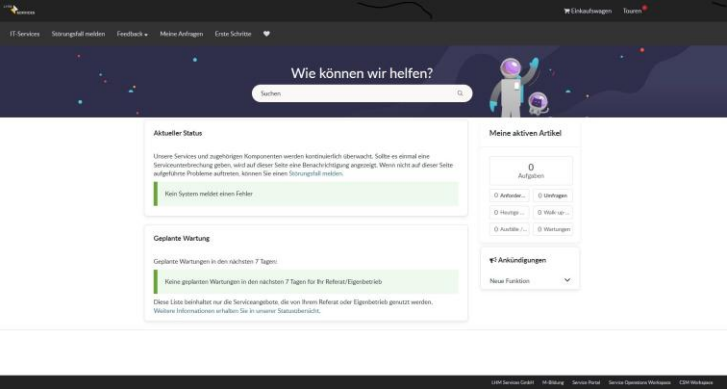
BildungsIT MUC Portal
<https://portal.m-bildung.de/>



2- Im pädagogischen Netz **oder** im pädagogischen WLAN (Mschool Wireless)

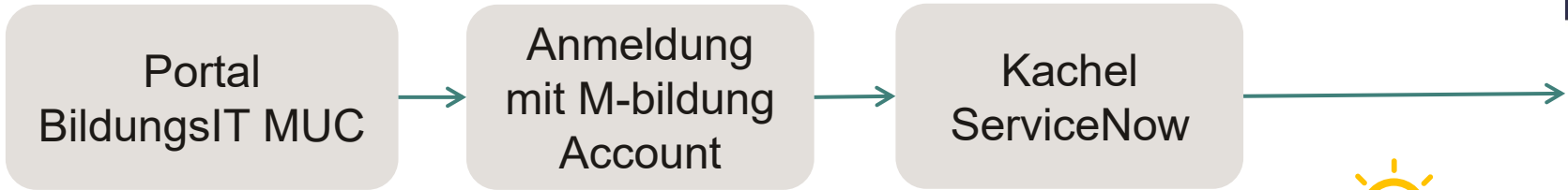


BildungsIT MUC Portal
<https://portal.m-bildung.de/>

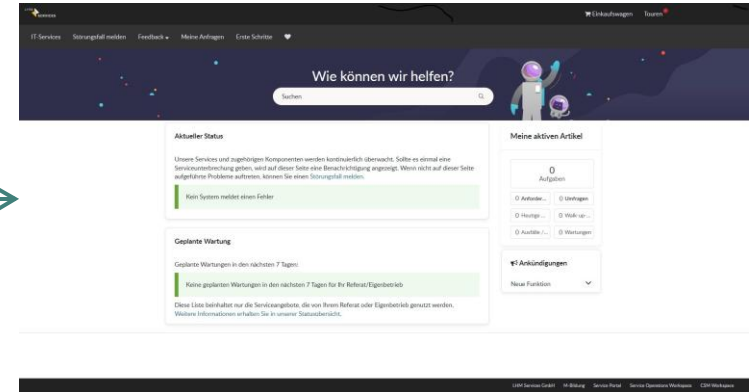


3- Aus dem freien Internet

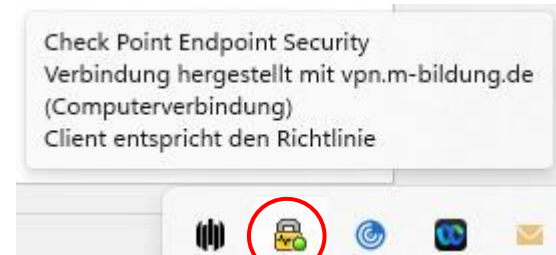
Im Home Office oder unterwegs oder aus nicht geschützten WLAN*



[BildungsIT MUC Portal
https://portal.m-bildung.de/](https://portal.m-bildung.de/)



VPN aktiviert:

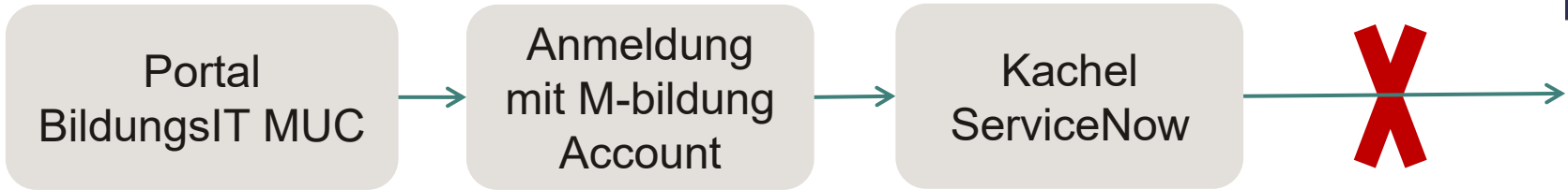


Welche Geräte haben VPN?

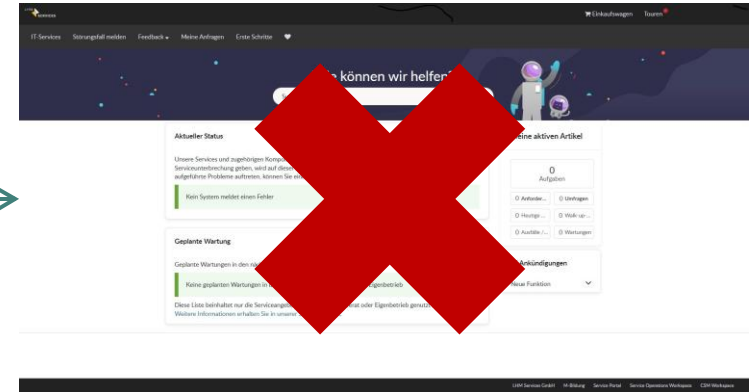
- ✓ Lehrerdienstgeräte (LDG) Lenovo und Convertible haben einen VPN
 - ✓ VPN wird automatisch aktiviert, sobald es notwendig ist
- ✓ LDG Ipad's haben keinen VPN

3- Aus dem freien Internet

Im Home Office oder unterwegs oder aus nicht geschützten WLAN*



[BildungsIT MUC Portal
https://portal.m-bildung.de/](https://portal.m-bildung.de/)



Ohne VPN:
Kein Zugriff auf
ServiceNow



Welche Geräte sind betroffen und haben keinen VPN?

LDG Ipad & private Geräte

→ Aktuell ist der Zugriff aus diesen Geräten nur im geschützten Netz (pädagogisch & Verwaltung) oder DiMA möglich.



Warum ist das so eingeschränkt?

ServiceNow ist eine it@m Anwendung und es gibt aktuell keine Freigabe für den Zugriff aus dem freien Internet

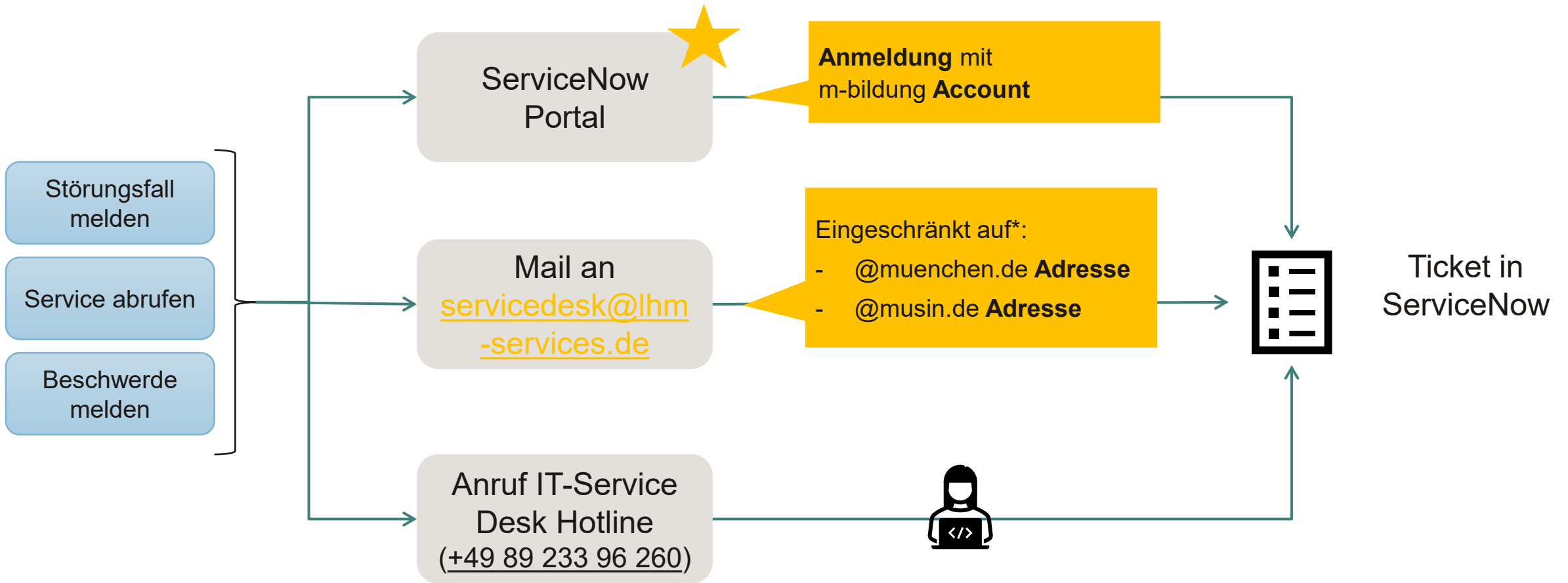
→ Vorgabe der Sicherheitsbeauftragte der LHM (Gleiche Regel wie auf der ServiceNow Instanz der it@m).

Ihre Kontaktmöglichkeiten zur LHM-S



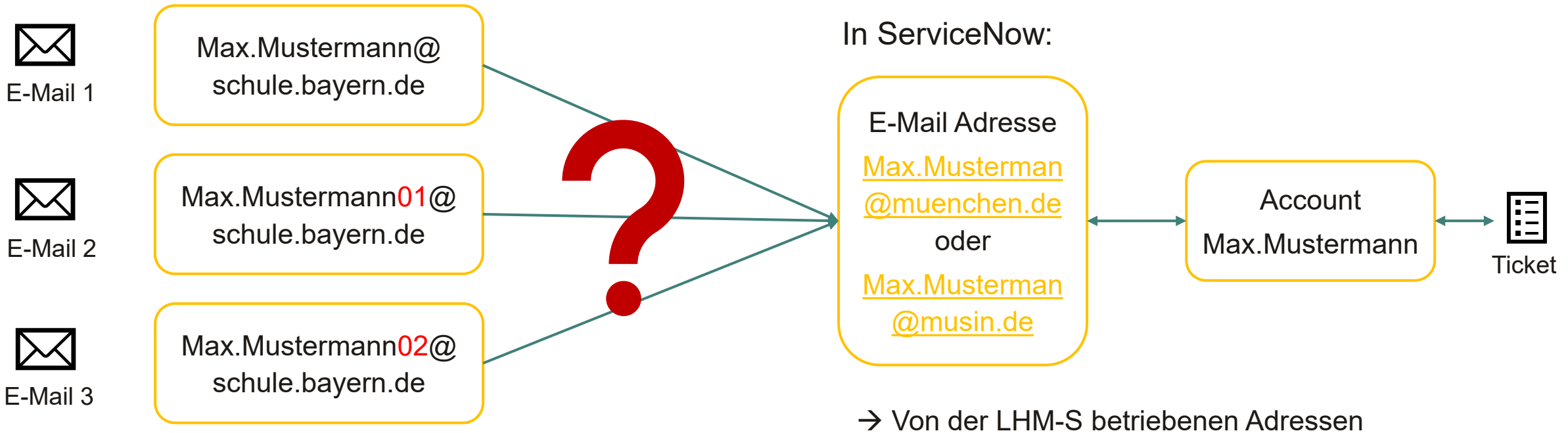
Über welche Wege können unsere Anwender Tickets in ServiceNow öffnen?

Die LHM-S ist Ihr SPOC (Single Point of Contact) oder Ihr Hauptansprechpartner.



! *Private und Bayern Cloud Schule E-Mail-Adressen werden nicht zugelassen

Warum kann kein Ticket aus der Bayern Cloud Schule oder private E-Mail-Adresse geöffnet werden?



→ Von der LHM-S **nicht** betriebenen Adressen

Warum kann kein Ticket aus der Bayern Cloud Schule oder private E-Mail-Adresse geöffnet werden?

- ✓ Wir können Sie eindeutig erkennen
 - ✓ Sicherheitsaspekt
 - ✓ Schnellere Ticketlösung
- ✓ Wir können sicherstellen, dass wir die richtige Person betreuen (und dass wir es dürfen)
- ✓ Die dienstliche Nutzung von privaten E-Mail-Adressen ist ein Verstoß der Dienstordnung und der IT-Sicherheit Richtlinie

Empfehlung: Nutzen Sie das Service Portal, um ein Ticket zu öffnen 😊

Rollen und Berechtigungen



Sichtberechtigungen

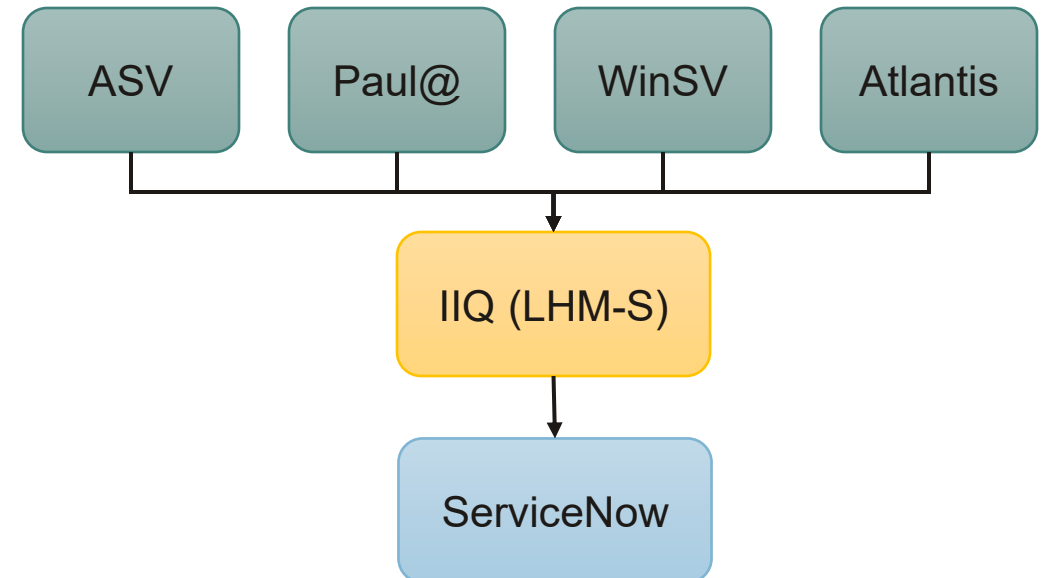
Je nachdem, welche Rolle(n) ein(e) Nutzer*in an seiner/seine Einrichtung(en) hat, bekommt der/die Nutzer*in automatisch folgende Sichtberechtigung:

Kategorie	Sichtberechtigung	Berechtigte Rollen
A	Zugriff auf eigene Vorgänge	Lehrkraft Mitarbeiter
B	Wie Kategorie A + Alle Vorgänge ihrer Einrichtungen, an denen sie tätig sind	AWB (Anwenderbetreuer) Leitung Stellvertretung Sekretariatskraft Verwaltung Stadtquartiersleitung
C	Wie Kategorie A & B + Alle Vorgänge ihrer Bereiche (KITA, Sport, PI, B, A2, A3, A4)	Bedarfsmanager

Zusätzliches
Widget
„Anfragen
meiner
Einrichtungen“

Sichtberechtigungen

- ✓ ServiceNow holt sich die Rollen aus IIQ* (System zur Verwaltung von Identitäten und Zugriffen der LHM-S, auch oft IAM**-System benannt)
- ✓ Alle Rollen kommen ursprünglich aus der ASV (für Schulen) oder aus Paul@ (für Kindertagesstätten, Tagesheime, Sportstätten).
- ✓ Ausnahme: Die Rolle „Bedarfsmanager“ wird manuell in IIQ vergeben.
- ✓ WinSV und Atlantis sind Sonderfälle aber wurden auch berücksichtigt.



*IIQ: Identity IQ

**IAM: Identity & Access Management

Fragerunde 1



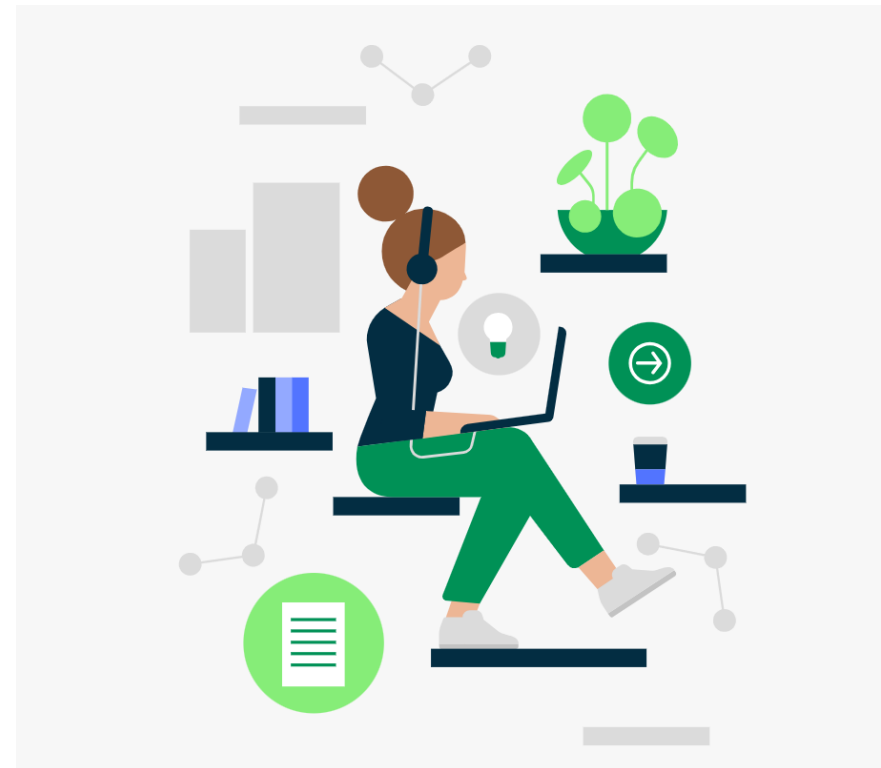


Live Demo in ServiceNow



Live Erleben

servicenow®



Fragerunde 2



Standardisierte Prozesse in ServiceNow



Unterschied zwischen Störungsfall und Abruf eines Services

Störungsfall



Abruf eines Services

Hardware
Bereitstellung der für den Arbeitsplatz erforderlichen Ausrüstung

Artikel

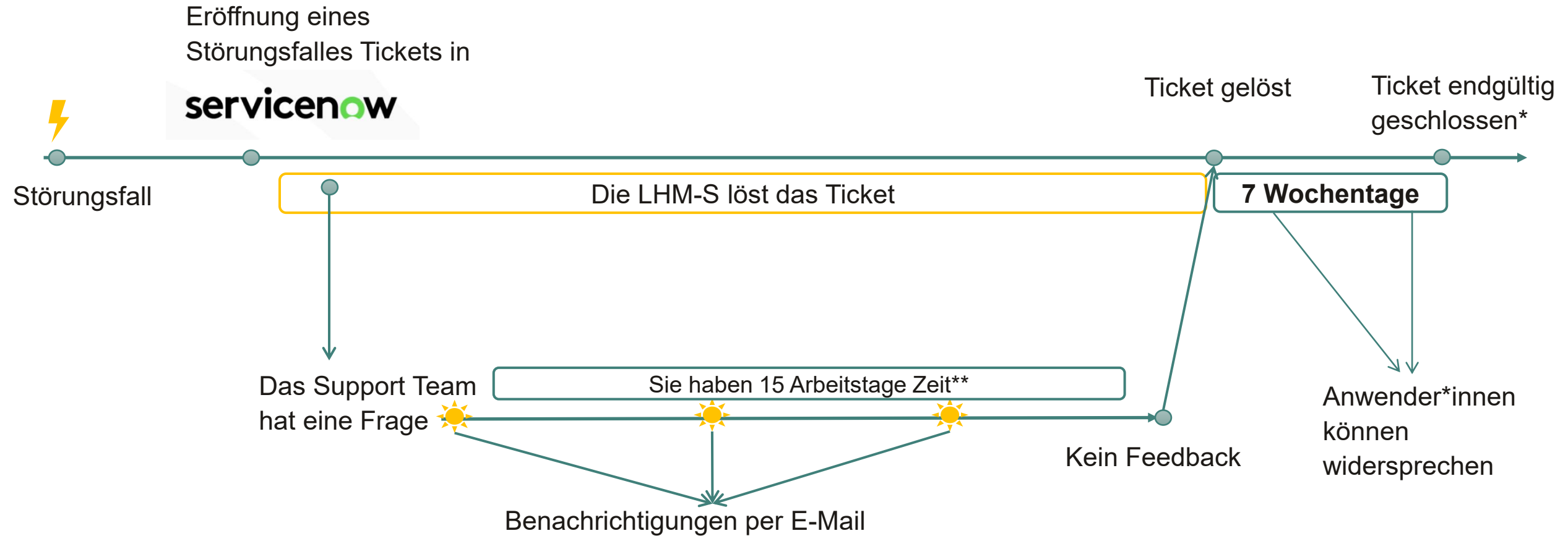
Filtern nach: Alle

Sortieren nach: Belieb

Suchressourcen

- Request: Arbeitsplatz Kita umziehen (Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...) [Icon: Laptop with gear]
- Request: Arbeitsplatz Lernende umziehen (Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...) [Icon: Laptop with gear]
- Request: Arbeitsplatz Power umziehen (Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...) [Icon: Laptop with gear]
- Request: Arbeitsplatz Verwaltung... (Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...) [Icon: Laptop with gear]
- Request: Security Token Lehrende PIN... (Zurücksetzung der PIN für den Security Token...) [Icon: Security token]
- Request: Security Token nicht päd. Personal... (Verlust oder Defekt eines Security Token melden) [Icon: Key and warning sign]
- Request: Telefon umziehen (Verlegung von Nebenstellenanschlüssen...) [Icon: Telephone handset]

Meldung eines Störfalles

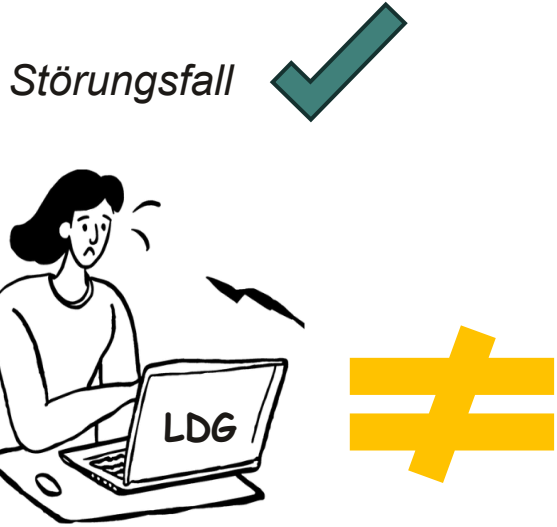


***Kompromiss: Ticket kopieren ist möglich**

****Feiertage & Wochenende & Schulferien (>1 Woche) sind berücksichtigt**

Unterschied zwischen Störungsfall und Abruf eines Services

Abruf eines Services



Hardware

Bereitstellung der für den Arbeitsplatz erforderlichen Ausrüstung

Artikel

Filtern nach:

Sortieren nach:

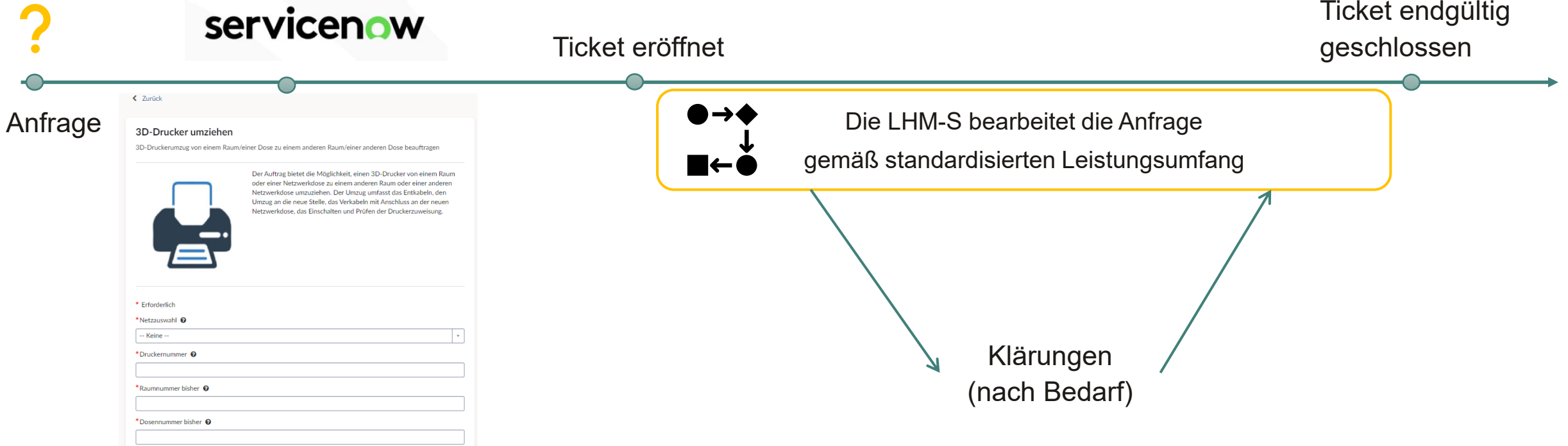
- Request**
Arbeitsplatz Kita umziehen
Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...
- Request**
Arbeitsplatz Lernende umziehen
Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...
- Request**
Arbeitsplatz Power umziehen
Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...
- Request**
Arbeitsplatz Verwaltung...
Umzug des Stationären Arbeitsplatz (bis 5 AP)...
- Request**
Security Token Lehrende PIN...
Zurücksetzung der PIN für den Security Token...
- Request**
Security Token nicht päd. Personal...
Verlust oder Defekt eines Security Token melden
- Request**
Telefon umziehen
Verlegung von Nebenstellenanschlüssen...

Abruf eines Services (Nutzung von vordefinierten „Catalog Items“ zur standardisierten/schnelleren Bearbeitung)

Auswahl im Service Katalog

Ticket eröffnet

Ticket endgültig geschlossen



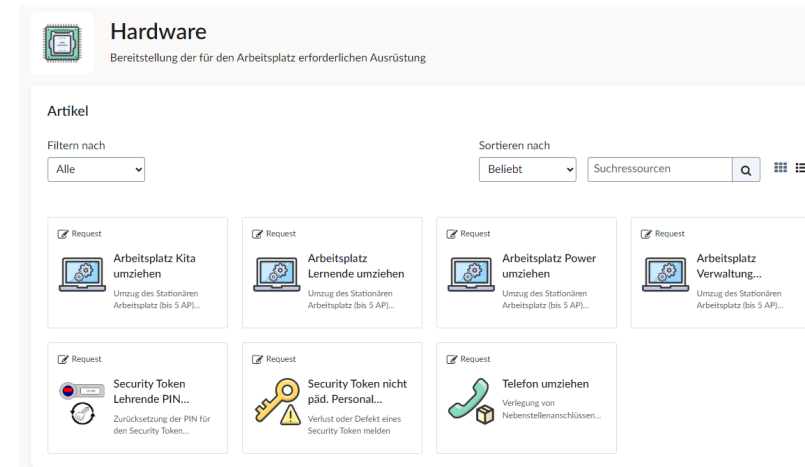
⚡ Wenn die Leistungserbringung nicht vereinbarungsgemäß abgeschlossen ist, können die Anwender*innen über das Service Portal **einen Störfall** melden.

Abruf eines Services (Nutzung von Catalog Items)

Störfall



Abruf eines Services



- ✓ Widersprechen ist möglich
- ✓ Ticket kopieren möglich
- ✓ Automatischer Prozess bei Rückfragen

- ✓ Widersprechen nicht möglich → Störfall öffnen
- ✓ Ticket kopieren nicht möglich
- ✓ Wenige Rückfragen notwendig (ohne Automatismus)

Was können Sie als Endanwender tun, damit Ihr Ticket schneller gelöst wird?

Unsere freundliche Bitte an Sie:

- Den Störfall so gut wie möglich beschreiben
 - Die Gerätenummer eingeben (wenn relevant)
 - Die Auswirkung beschreiben, damit die Störung priorisiert werden kann (Nur ein Anwender ist betroffen vs. die gesamte Schule, etc.)
 - Information nachliefern (falls Rückfragen anfallen)

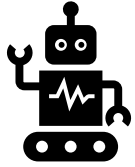
- Services Abrufen (=Catalog Items nutzen), statt E-Mail für eine Beauftragung schicken



Umgesetzte Verbesserungen



Umgesetzte Verbesserungen



Intuitivere und modernere Oberfläche



Mehr Transparenz



Vertreterregelung und Beobachtungsliste



Effizienter mit der it@M zusammenarbeiten

Unterlagen und Kommunikationskanäle



Unterlagen und Kommunikationskanäle

Besuchen Sie unsere m-bildung Seite:

- ✓ Unsere Webinar Unterlagen finden Sie direkt auf der Startseite: [ServiceNow : M-Bildung](https://m-bildung.de/services/software/servicenow)
(<https://m-bildung.de/services/software/servicenow>)
- ✓ Videos werden auch schrittweise auf dieser Seite bereitgestellt
- ✓ Unsere FAQs (häufig gestellte Fragen) finden Sie hier: [FAQ : M-Bildung](#)

Sie haben **Fragen** zur Nutzung von ServiceNow?

- ✓ Sie können Sie sich an unser internes Postfach: servicenow-community@lhm-services.de wenden.

Sie möchten eine **Störung melden oder etwas bestellen**?

- ✓ Dann erstellen Sie bitte ein Ticket in unserem Tickettool ServiceNow
- ✓ Oder Sie erreichen uns wie gewohnt per E-Mail (servicedesk@lhm-services.de) oder per Telefon (+49 89 233 96 260).

Fragerunde 3



Vielen Dank



BACKLOG

M-bildung Account – Eine Voraussetzung für die Nutzung von ServiceNow

Sie haben Ihr Passwort vergessen oder kennen Ihren m-Bildung Account nicht?

1. Suchen Sie nach Ihrem Passwort in Ihrem musin.de oder muenchen.de Postfach (Stichwort: „Ihr Passwort wurde erstellt“).
2. Wenn Sie keine E-Mail gefunden haben, melden Sie sich bitte persönlich bei unserem IT-Service Desk.

LHM Services IT-Service Desk:

Die zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen

Montag bis Donnerstag	von 7:00 bis 16:00 Uhr
Freitag	von 7:00 bis 15:00 Uhr
unter der Telefonnummer:	+49 89 233 96 260
per E-Mail:	servicedesk@lhm-services.de

Hinweis:

- ✓ Schulen: Künftig werden die **Zugangsdaten** für Mitarbeitende, die einen **neuen Account** benötigen, direkt an die **Schulleitung, stellvertretende Schulleitung** oder **Anwendungsbetreuung** gesendet, um eine zeitnahe und sichere Übergabe zu gewährleisten.
- Kindertageseinrichtungen und Sportstätten: Künftig werden die **Zugangsdaten** für Mitarbeitende, die einen **neuen Account** benötigen, an Ihre **Einrichtungsleitung** verschickt, um eine zeitnahe und sichere Übergabe zu gewährleisten.

Wie weiß ich, meine muenchen.de oder meine musin.de E-Mail-Adresse hinterlegt ist?

- ✓ Die in ServiceNow hinterlegte Adresse ist in ServiceNow sichtbar.
- ✓ Grundsätzlich wird in IIQ (Identity und Access Management Tool der LHM-S) immer die @musin.de Adresse präferiert. Auf die @muenchen.de Adresse wird zurückgegriffen, wenn keine andere Adresse gefunden wird.
- ✓ Generell gilt: Wenn ich einen pädagogischen Account habe, habe ich auch eine @musin.de Adresse.
Wenn ich einen Verwaltungsaccount habe, dann habe ich zusätzlich auch noch eine @muenchen.de Adresse.

Wie weiß ich ob ich einen pädagogischen oder Verwaltung-Account haben?

- ✓ Verwaltungsaccount:
 - ✓ Jeder städtische Mitarbeiter hat einen Verwaltungsaccount.
 - ✓ Staatliche Mitarbeiter bekommen einen Verwaltungsaccount, wenn der entsprechende Hacken in der ASV gesetzt ist.
- ✓ Pädagogischen Account
 - ✓ Wenn in der ASV der Hacken "Päd. Account" gesetzt ist, dann hat man einen päd. Account.
 - ✓ Wer der Hacken in der ASV setzen kann ist von der Organisation der Schule abhängig (Schulleiter, AWB) --> Die Datenhoheit ist bei der Schulleitung und kann an den AWB übertragen werden.