

Lob, Feedback & Beschwerden in ServiceNow erfassen

Mit dieser Anleitung möchten wir Ihnen einen schnellen und komfortablen Überblick geben, wie Sie uns Feedback mittels eines Tickets in ServiceNow zukommen lassen können.

Die Feedbackmöglichkeiten unterteilen sich in die Ticketkategorien "Lob", "Feedback" und "Beschwerde". Sie finden die neuen Ticketkategorien in unserem Tickettool ServiceNow unter dem Menüpunkt „Feedback“.

Welche Möglichkeiten bietet ServiceNow?

- **Feedback Funktion:**
Sie haben die Möglichkeit uns über ein einfaches Formular direktes Feedback, – auch zwischen den Zufriedenheitsumfragen – zu geben:
[Feedback-Ticket – LHM-S Service Portal](#)
- **Lob Funktion:**
Hier können Sie ein Lob erfassen und an uns weitergeben:
[Lob-Ticket – LHM-S Service Portal](#)
- **Eröffnung von Beschwerden durch Anwender*innen:**
Sie können selbstständig über das ServiceNow Portal der LHM-S eine Beschwerde einreichen:
[Beschwerde-Ticket – LHMS-S Service Portal](#)
- **Transparente Statusverfolgung:**
Nach der Eröffnung einer Beschwerde können Sie den Fortschritt Ihrer Rückmeldung in Echtzeit verfolgen und erhalten regelmäßige Updates.

Was ist beim Eröffnen einer Beschwerde zu beachten?

- Beschwerden bitte erst eröffnen, wenn der Störfall (Issue Case) bzw. der Anfrage- und Bestellprozess (IT-Services/Service Request) ausgeschöpft wurde, denn wir benötigen im Rahmen der Beschwerde auch die Ticketnummern, auf die Sie sich beziehen. Beschwerden werden sehr aufwendig und individuell durch das Beschwerdemanagement Team bearbeitet und folgen keinem Standard-Ablauf. Sie sollten daher nur das letzte Mittel sein, wenn die Standardprozesse nicht gegriffen haben.

Bitte geben Sie uns möglichst viele Informationen mit und schildern Sie Ihre Erwartungen. Nur so können wir Ihren Fall nachvollziehen und vermeiden unnötige Rückfragen.

Wie unterscheiden sich Beschwerden von Störungsfällen (Issue Cases) und Anfragen & Bestellungen (IT-Services/Service Requests)?

- Ein Störfall bezieht sich auf eine konkrete Störung Ihrer IT-Landschaft und wird benötigt, um die Entstörung herbeiführen zu können. Im Störfall werden die Fehlerbeschreibung und weitere notwendige Infos, wie Seriennummern, Screenshots zu Fehlermeldungen usw. dokumentiert. Das zugehörige Ticket wird von unseren IT-Expert*innen bearbeitet und dient diesen als Plattform zur Dokumentation und Kommunikation untereinander, aber auch mit Ihnen. Am Ende des Störfall Prozesses steht die Entstörung Ihres Gerätes/Services. Ein Störfall-Ticket können Sie wiedereröffnen, falls es verfrüht gelöst wurde oder Sie mit der Qualität der Lösung nicht einverstanden sind.

Die zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen ist unser IT-Service Desk:

Montag bis Donnerstag	von 7 bis 16 Uhr und Freitag von 7 bis 15 Uhr
unter der Telefonnummer:	+49 89 233 96 260
per E-Mail:	servicedesk@lhm-services.de
ServiceNow (Ticketssystem):	Portal BildungsIT MUC

- Anfragen & Bestellungen (IT-Services/Service Requests) werden genutzt, um einen Standard-Service zu bestellen. Das kann ein Toner für einen Drucker sein oder das Hinzufügen oder Entfernen einer Zugriffsberechtigung auf einen Ordner, etc.
Sie haben hier am Abschluss des Prozesses nicht die Möglichkeit dem Abschluss des Tickets zu widersprechen. Sie können aber ein Störfall Ticket eröffnen und auf die Anfrage oder Bestellung verweisen mit dem Zusatz, dass diese verfrüht abgeschlossen oder nicht zufriedenstellend bearbeitet wurde. Auf diesem Weg erlauben Sie es uns nachzubessern und das Anliegen doch noch schnellstmöglich zu Ihrer Zufriedenheit abzuschließen und den Ursachen nachzugehen.

Beispiele für Störfälle (Issue Cases):

- Multifunktionsgerät druckt nur noch schwach oder macht Schlieren
- Laptop lässt sich nicht mehr einschalten
- IWB überträgt kein Bild oder keinen Ton

Beispiele für Anfragen und Bestellungen (IT-Services/Service Requests):

- Zugriffsberechtigung auf einen Ordner hinzufügen/entfernen
- Toner Bestellung

Welche Inhalte können Sie über die Feedback Funktion melden und was geschieht damit?

Über die Feedback Funktion können keine Anforderungen abgesendet werden.

Hilfestellung zur Unterscheidung zwischen Feedback und Anforderung:

Feedback

Bitte beziehen Sie sich mit Ihrer Rückmeldung auf etwas, das **bereits existiert** (z.B. eine Funktion, ein Prozess, ein Dokument, eine Kommunikation).

Ihr Feedback beschreibt die **Nutzungserfahrung, Wahrnehmung oder Einschätzung**: z.B. „Der Button ist schwer zu finden“, „Die Kommunikation xy war besonders hilfreich, denn...“. Im besten Fall ist die Beschreibung konkret.

Unser Ziel ist

Ihnen die Möglichkeit zur Rückmeldung geben, um **Verbesserungspotenziale sichtbar** zu machen.

Was geschieht mit Ihrem Feedback?

Feedback wird gesammelt, ausgewertet und kann in Entscheidungen einfließen – es bedeutet aber nicht automatisch, dass etwas umgesetzt wird.

Anforderung

Bezieht sich auf etwas, das es **noch nicht gibt**. Stellt eine **neue Anforderung, Funktion oder Erweiterung** dar: „Wir sollten einen Dark Mode anbieten“, „Es wäre gut, wenn Berichte exportierbar wären“.

Anforderungen können nur über den Anforderungsprozess gestartet werden. Anforderungen, welche über die Feedback Funktion gesendet werden, können nicht bearbeitet werden.

Die zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen ist unser IT-Service Desk:

Montag bis Donnerstag	von 7 bis 16 Uhr und Freitag von 7 bis 15 Uhr
unter der Telefonnummer:	+49 89 233 96 260
per E-Mail:	servicedesk@lhm-services.de
ServiceNow (Ticketsystem):	Portal BildungsIT MUC

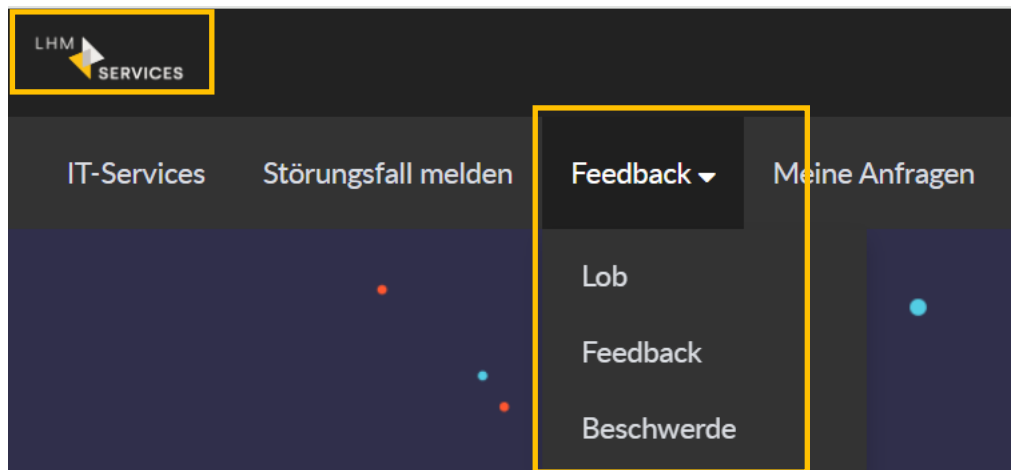
Wie können Sie eine Beschwerde, Lob oder Feedback in ServiceNow melden?

Im Folgenden beschreiben wir das Vorgehen anhand des Beschwerdetickets. Um Feedback oder Lob zu melden, gehen Sie analog der Schritte 1-3 vor und wählen die jeweilige Option.

Bitte füllen Sie in allen Fällen das Formular so konkret wie möglich aus.

Sie erhalten nach dem Absenden eine Bestätigungsmail vom System.

1. Loggen Sie sich wie gewohnt in ServiceNow der LHM-S ein. Falls Sie hierzu Hilfestellung benötigen, finden Sie hier alle Schulungsmaterialien: [ServiceNow Schulungsmaterial](#)
2. Sie sehen nun die Startseite. Hier finden Sie folgende Ansicht und können „Feedback“ anklicken:



3. Das Menü öffnet sich und Sie haben die Option Lob, Feedback oder Beschwerde auszuwählen

Die zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen ist unser IT-Service Desk:

Montag bis Donnerstag
unter der Telefonnummer:

von 7 bis 16 Uhr und Freitag von 7 bis 15 Uhr

+49 89 233 96 260

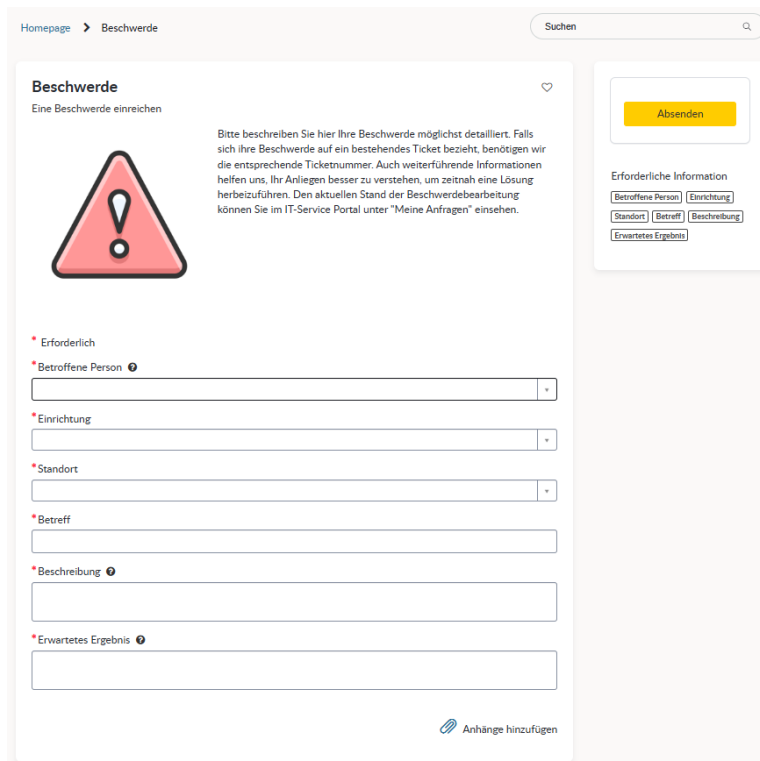
per E-Mail:

servicedesk@lhm-services.de

ServiceNow (Ticketsystem):

[Portal BildungsIT MUC](#)

4. Wenn Sie auf „Beschwerde“ klicken, öffnet sich folgende Maske:

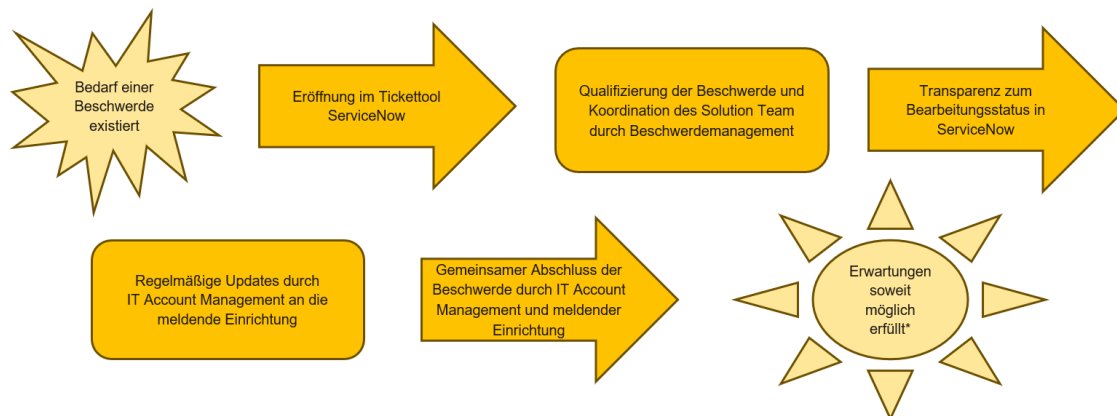


5. Bitte füllen Sie das Formular mit Ihren Daten aus und geben Sie möglichst viele Informationen in den Pflichtfeldern mit. Geben Sie der Beschwerde einen sprechenden Namen und beschreiben Ihr Anliegen bitte möglichst konkret (inkl. der Ticketnummern Ihrer Störungsfälle/Issue Cases und IT-Service/Service Requests). Da Beschwerden mitunter komplex sein können, hilft uns auch die Beschreibung Ihrer Erwartung an das Ergebnis.
6. Über „Absenden“ rechts oben, senden Sie die Beschwerde nun an das Beschwerdemanagement der LHM-S. Sie bekommen eine Bestätigungsemail vom System.
7. Das Beschwerdemanagement der LHM-S wird Ihren Fall nun bearbeiten und mit einem Solution Team, bestehend aus den für die Beschwerde relevanten Fachabteilungen, die einzelnen Themen durchgehen. In ServiceNow haben Sie die Möglichkeit den Bearbeitungsstatus einzusehen und zusätzlich wird Ihr IT Account Management Sie regelmäßig darüber informieren.
8. Die Beschwerde wird mit Ihnen gemeinsam abgeschlossen und Sie werden in einer Abschlussmail darüber informiert. Sollte die Beschwerde dennoch nicht zufriedenstellend abgeschlossen werden, können Sie sich an Ihr IT Account Management wenden. Dieses kümmert sich um eine Eskalation mit den entsprechenden Partnern (z.B. RBS oder RIT).
9. Mögliche Erkenntnisse zu Verbesserungen unserer Produkte und Services aus Ihrer Beschwerde gehen über in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Die zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen ist unser IT-Service Desk:

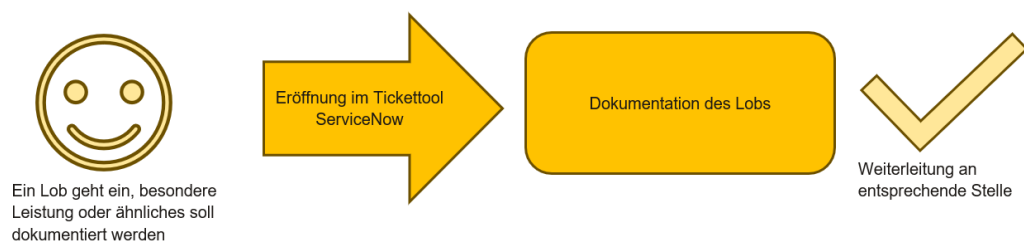
Montag bis Donnerstag von 7 bis 16 Uhr und Freitag von 7 bis 15 Uhr
 unter der Telefonnummer: +49 89 233 96 260
 per E-Mail: servicedesk@lhm-services.de
 ServiceNow (Ticketsystem): [Portal BildungsIT MUC](#)

Schematische Darstellung des Beschwerde-Prozesses

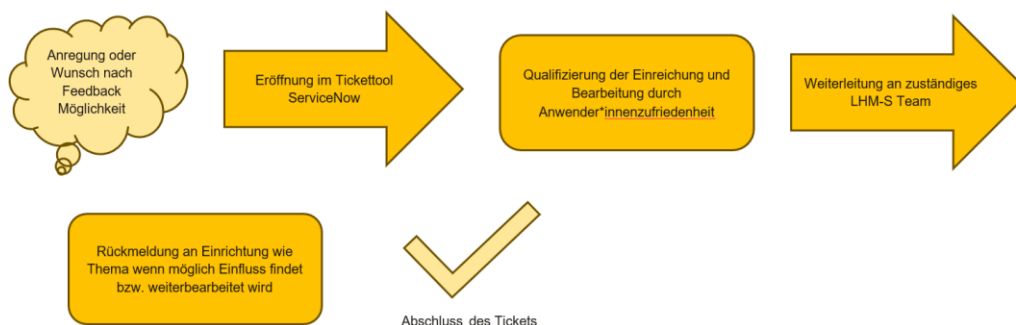


* Sollte eine Beschwerde nicht zufriedenstellend abgeschlossen sein, haben Einrichtungen die Möglichkeit eine Eskalation bei ihrem IT Account Management anzubringen

Schematische Darstellung des Lob-Prozesses



Schematische Darstellung des Feedback-Prozesses



Zusätzlich zur Eröffnung eines Tickets in ServiceNow, bleiben die bisherigen Wege erhalten. Sie haben weiterhin die Möglichkeit Ihre Beschwerden, und auch Lob oder weiteres Feedback, wie gewohnt telefonisch oder per Mail über den Service Desk einzureichen.

Die zentrale Anlaufstelle für Ihre Fragen ist unser IT-Service Desk:

Montag bis Donnerstag
unter der Telefonnummer:
per E-Mail:
ServiceNow (Ticketsystem):

von 7 bis 16 Uhr und Freitag von 7 bis 15 Uhr
+49 89 233 96 260
servicedesk@lhm-services.de
[Portal BildungsIT MUC](#)