

Welche Vorteile gibt es in ServiceNow?

Moderneres und benutzerfreundlicheres Nutzungserlebnis (Usability)

- Modernes Portal (1) mit intuitiver Startseite
- Meine offenen Aufgaben (wenn ich was zu tun habe) sind schnell identifizierbar und greifbar (2)
- Einfache Handhabe, um mit dem Support zu kommunizieren
- Die Browser-Variante funktioniert auf dem Handy.

Mehr Transparenz für unseren Kunden

- Meldung von Großstörungen im Portal (3)
- Transparenz über den Status
 - ✓ Der Bearbeiter ist sichtbar
 - ✓ Die Kommentare sind übersichtlich
- Archivierung alten Ticket und Standard Filterung nach offenen Tickets

Effizienterer Support für schnellere Lösungen

- Sofortige Identifikation der User (durch Nutzung von bekannten E-Mail-Adressen)
- Tool gestützte Priorisierung der Tickets (KI, SLA): Damit wird sichergestellt, dass die Tickets in einer für den Kunden fairen Reihenfolge gelöst werden
- Vereinfachte Nutzung von Vorlagen für den Support, damit die Lösung von bekannten Problemen effizienter stattfindet

Transparenter und effizienter mit it@M zusammenarbeiten

- LHM-S & it@M nutzen die gleichen Prozesse und können besser & schneller miteinander arbeiten.
- Ein LHM-S Mitarbeiter ist bei gemeinsamen Tickets handlungsfähiger, weil er den Inhalt des Tickets, das bei der it@M liegt, sehen kann (und ist für den Kunden auskunftsfähiger)
- Die LHM-S und die Bildungseinrichtungen bekommen zukünftig schneller neue Funktionen, weil sie schon bei der it@M benutzt werden (z.B. Knowledge Management) und bekommt in manchen Fällen die it@M-Weiterentwicklungen automatisch mit.

Vertreterregelung und Beobachtungsliste

- Die Anwender*innen können dadurch schneller Information nachliefern (Abwesenheit, Teilzeit, ...).
- Der Support kann die Ticketmasse im Falle einer Abwesenheit effektiver managen.
- Dies kann für die Entlastung von den AWBs verwendet werden (Von Hand-in-Hand zu Selbständig).

Modernes Portal (1)

The screenshot shows a modern service portal interface. At the top, there is a dark navigation bar with the LHM SERVICES logo on the left, a search bar with the text 'Suchen', and user-related links: 'Meine Aufgaben', 'Meine Anfragen', a user profile icon labeled 'L1', and 'Touren'. Below the navigation bar, there is a secondary menu with 'LHMS IT Service Portal - Homepage', 'mstatus', 'Org chart', and 'News center'. The main content area features a large banner image of a forest and water with the text 'Wie können wir helfen?' and a search bar. Below the banner, there are two main columns. The left column is titled 'Aktueller Status' and contains a status message: 'Unsere Services und zugehörigen Komponenten werden kontinuierlich überwacht. Sollte es einmal eine Serviceunterbrechung geben, wird auf dieser Seite eine Benachrichtigung angezeigt. Wenn nicht auf dieser Seite aufgeführte Probleme auftreten, können Sie eine [Störung melden](#).' Below this are three status items: 1. 'Verschlechterung - Verwaltungsarbeitsplatz (seit 08.08.2024 10:37)' with subtext 'Außerplanmäßige End of Life Meldung des Herstellers Dell - PC_SDMM_OptiPlex SFF Plus 7010'. 2. 'Nichtverfügbarkeit - Arbeitsplatz Lehrende (seit 26.08.2024 18:30)' with subtext 'Pädagogisches Netz nicht verfügbar'. 3. 'Nichtverfügbarkeit - Multifunktionsdrucker (seit 01.08.2024 10:31)' with subtext 'Duplexdruck außer Funktion'. The right column is titled 'Meine aktiven Artikel' and shows '0 Aufgaben'. Below this are four buttons: '9+ Anforde...', '0 Umfragen', '0 Heutige ...', and '0 Ausfälle /...'. At the bottom of the right column, there is a section for 'Ankündigungen' with a dropdown menu labeled 'Beachten Sie den...'. The overall design is clean and professional with a light color palette.

Meine offenen Aufgaben sind schnell sichtbar und greifbar (2)

Meine aktiven Artikel

0

Aufgaben

9+ Anforde...

0 Umfragen

0 Heutige ...

0 Ausfälle /...

0 Wartungen

Meine Anfragen

Ansicht Offene Anforderungen Offene Anforderungen durchsuchen Q

Request	Status	Aktualisiert
WLAN Ausfall an der gesamten Bildungseinrichtung INC0398308 4 - Niedrig Lehrer Lul 1	In Bearbeitung	🕒 vor vor 2h
MUFU - Klappe Papiereinzug geht nicht zu INC0398303 5 - In Planung Lehrer Lul 1	In Bearbeitung	🕒 vor vor 3h
WLAN Ausfall an der gesamten Bildungseinrichtung INC0398283 4 - Niedrig Lehrer Lul 1	In Bearbeitung	🕒 vor vor 6h
Kurzbeschreibung it@M-Schnittstellentest Teil 1 INC0397946 4 - Niedrig Lehrer Lul 1	In Bearbeitung	🕒 vor 8T

Wenn ich als Nutzer **was zu tun habe** (z.B. eine Info nachzuliefern), sehe ich es hier und greift mit einem Klick auf die betroffenen Tickets.

→ Ich sehe, wie viele von meinen eröffneten Tickets noch offen sind und greift mit einem Klick auf die Tickets.

Meldung von Großstörungen im Portal (3)

Aktueller Status

Unsere Services und zugehörigen Komponenten werden kontinuierlich überwacht. Sollte es einmal eine Serviceunterbrechung geben, wird auf dieser Seite eine Benachrichtigung angezeigt. Wenn nicht auf dieser Seite aufgeführte Probleme auftreten, können Sie eine [Störung melden](#).

Verschlechterung - Verwaltungsarbeitsplatz (seit 08.08.2024 10:37)

Außerplanmäßige End of Life Meldung des Herstellers Dell - PC_SDMM_ OptiPlex SFF Plus 7010

Nichtverfügbarkeit - Arbeitsplatz Lehrende (seit 26.08.2024 18:30)

Pädagogisches Netz nicht verfügbar

Nichtverfügbarkeit - Multifunktionsdrucker (seit 01.08.2024 10:31)

Duplexdruck außer Funktion