

# **ServiceNow nutzen**

## **Wichtige Punkte**

- Es scheint wahrscheinlich, dass die Nutzung von ServiceNow das Einloggen über eine bereitgestellte URL, die Navigation durch Menüs wie Startseite und Servicekatalog sowie das Einreichen von Anfragen oder Vorfällen umfasst.
- Forschungen deuten darauf hin, dass Endbenutzer mobile Apps für die Verwaltung unterwegs nutzen können, aber die Verfügbarkeit von der organisatorischen Einrichtung abhängt.
- Die Beweise sprechen für unterschiedliche Schnittstellen aufgrund von Anpassungen, daher sollten Sie sich bei Ihrem IT-Abteilung für spezifische Informationen erkundigen.

## **Zugang und Navigation**

Um ServiceNow zu verwenden, melden Sie sich mit Ihren Anmeldeinformationen bei der von Ihrer Organisation bereitgestellten URL an. Die Schnittstelle verfügt in der Regel über ein Navigationsmenü mit Abschnitten wie Startseite, Servicekatalog für Anfragen und Incident Management für Probleme. Sie können auch nach einer mobilen App suchen, um Aufgaben unterwegs zu verwalten, wobei die Verfügbarkeit variiert.

## **Berichterstattung und Kommunikation**

Melden Sie Vorfälle im Incident Management, füllen Sie die Details aus und senden Sie sie ab. Für Dienstleistungen verwenden Sie den Servicekatalog, um zu suchen und anzufordern. Überprüfen Sie den Ticketstatus über Ihre Startseite oder suchen Sie nach ihm, und kommunizieren Sie über Kommentare oder E-Mail-Updates.

## **Best Practices und Support**

Behalten Sie Ihre Anmeldedaten sicher und aktualisieren Sie Ihre Kontaktinformationen regelmäßig. Für spezifische Anleitungen verweisen Sie auf die Dokumentation Ihrer Organisation oder kontaktieren Sie Ihre IT-Abteilung, da die Einstellungen unterschiedlich sein können.

---

## **Umfassender Leitfaden zur Verwendung von ServiceNow**

Dieser Leitfaden bietet einen tiefgehenden Einblick in die Nutzung von ServiceNow, einer Plattform, die entwickelt wurde, um IT- und Geschäftsprozesse für Organisationen zu optimieren. Er behandelt Zugriffsmethoden, Navigation, häufige Aufgaben und Best Practices, um sicherzustellen, dass Endbenutzer das System

effektiv nutzen können. Die Informationen basieren auf allgemeinen Praktiken und offiziellen Dokumentationen und berücksichtigen, dass organisatorische Anpassungen spezifische Erfahrungen beeinflussen können.

**Einführung in ServiceNow** ServiceNow ist eine cloudbasierte Plattform, die IT-Dienstleistungen, Personalausweise, Kundendienst und mehr automatisiert und verwaltet, wodurch Effizienz und Benutzerzufriedenheit gesteigert werden. Für Endbenutzer dient es hauptsächlich als Tool zum Melden von Problemen, Anfordern von Dienstleistungen und Zugriff auf Selbsthilferessourcen. Die Schnittstelle und Funktionen der Plattform können je nach Konfiguration der Organisation variieren, daher zielt dieser Leitfaden darauf ab, die allgemeine Nutzung abzudecken, während er Benutzer ermutigt, interne Dokumentationen für spezifische Informationen zu konsultieren.

**Zugang zu ServiceNow** Um zu beginnen, greifen Benutzer in der Regel über einen Webbrowser auf ServiceNow zu, indem sie zu der von ihrer Organisation bereitgestellten URL navigieren. Diese URL führt zur Instanz des ServiceNow-Portals der Organisation, wo Benutzer sich mit ihren zugewiesenen Anmeldeinformationen (Benutzername und Passwort) anmelden.

Eine zusätzliche Zugriffsmethode ist die ServiceNow-Mobile-App, die Flexibilität für Endbenutzer erhöht. Die Plattform bietet zwei Hauptmobile Apps an: **Now Mobile** für Endbenutzer und **Mobile Agent** für Service Desk Agents. Now Mobile, verfügbar für iOS und Android, ermöglicht es Benutzern, Antworten zu finden, Anfragen zu stellen und Workflows in Abteilungen wie IT, HR und Einrichtungen zu verwalten (Now Mobile). Die Verfügbarkeit und Konfiguration der mobilen App hängt jedoch von der Einrichtung der Organisation ab, daher sollten Benutzer sich bei ihrer IT-Abteilung nach Anweisungen und Kompatibilität erkundigen, insbesondere, dass sie mindestens die ServiceNow Rome Instanz oder später erfordert.

Sicherheit ist von größter Bedeutung; Benutzer sollten ihre Anmeldeinformationen vertraulich behandeln und ihre Konten nicht mit anderen teilen, um sensible Daten zu schützen. Das regelmäßige Aktualisieren der Kontaktinformationen im Benutzerprofil stellt eine reibungslose Kommunikation und Ticketverwaltung sicher.

**Navigation in der Benutzeroberfläche** Nach dem Anmelden präsentiert die ServiceNow-Benutzeroberfläche ein benutzerfreundliches Layout, das in der Regel ein Navigationsmenü auf der linken oder oberen Seite enthält. Dieses Menü bietet Zugriff auf wichtige Abschnitte, die Folgendes umfassen können: - **Startseite**: Ein personalisiertes Dashboard, das offene Tickets, aktuelle Aktivitäten und Ankündigungen anzeigt. - **Servicekatalog**: Eine Sammlung verfügbarer Dienstleistungen und Produkte, die Benutzer anfordern können, wie neue Hardware, Software oder HR-Dienstleistungen. - **Incident Management**: Zum Melden und Verfolgen von IT-Problemen oder Ausfällen, die die Arbeit beeinträchtigen. - **Wissensdatenbank**: Eine Online-Bibliothek von Artikeln und Lösungen für die Selbsthilfe-Troubleshooting.

Das Erscheinungsbild und die Funktionalität der Benutzeroberfläche können je nach ServiceNow-Version und organisatorischen Anpassungen variieren. Zum Beispiel boten ältere Versionen wie Eureka (2015) UI14,

während neuere Veröffentlichungen wie Washington DC (2024) und die bevorstehende Xanadu (spät 2024) aktualisierte Designs bieten. Benutzer sollten sich mit dem spezifischen Layout ihrer Organisation vertraut machen, möglicherweise durch interne Schulungen oder Dokumentationen.

**Häufige Aufgaben für Endbenutzer** Endbenutzer interagieren hauptsächlich mit ServiceNow, um Vorfälle zu melden und Dienstleistungen anzufordern. Hier ist eine detaillierte Aufschlüsselung:

**Melden eines Vorfalls** Um ein IT-Problem zu melden, navigieren Sie zum Incident Management-Modul über das Navigationsmenü. Klicken Sie auf „Neu“, um einen Vorfall zu erstellen, und füllen Sie das Formular mit Details wie: - Eine Beschreibung des Problems. - Die Kategorie (z. B. Hardware, Software, Netzwerk). - Prioritätsstufe, falls zutreffend. - Zusätzliche Informationen, wie Screenshots oder Fehlermeldungen.

Senden Sie das Formular ab, und eine Ticketnummer wird zur Verfolgung generiert. Benutzer können später Kommentare oder Anhänge hinzufügen, um Updates bereitzustellen oder Details zu klären, was die Kommunikation mit dem Supportteam erleichtert.

**Anfordern einer Dienstleistung** Für neue Dienstleistungen oder Produkte verwenden Sie den Servicekatalog. Suchen Sie nach der gewünschten Dienstleistung (z. B. Anfordern eines Laptops, Einrichten eines Arbeitsplatzes) und folgen Sie den Anweisungen, um die Anfrage abzuschließen. Der Katalog kann Formulare für zusätzliche Details enthalten, und nach dem Absenden wird die Anfrage an die entsprechende Abteilung zur Erfüllung weitergeleitet.

**Überprüfen des Ticketstatus** Um den Fortschritt zu überwachen, können Benutzer offene Tickets auf ihrer Startseite anzeigen, die oft eine Liste aktiver Vorfälle und Anfragen anzeigt. Alternativ können Sie die Suchfunktion verwenden, um spezifische Tickets anhand der Ticketnummer oder Beschreibung zu finden. Der Status (z. B. In Bearbeitung, Erledigt) und alle Updates vom Supportteam sind in der Regel sichtbar, sodass Benutzer informiert bleiben.

**Kommunikation und Updates** ServiceNow ermöglicht die Kommunikation über das Ticket-System, in dem Benutzer Kommentare hinzufügen oder Dateien anhängen können, um zusätzliche Informationen bereitzustellen. Die Plattform sendet in der Regel E-Mail-Benachrichtigungen für Updates, wie Statusänderungen oder Anfragen nach weiteren Details. Benutzer sollten diese E-Mails regelmäßig überprüfen und schnell antworten, um eine reibungslose Lösung zu gewährleisten.

**Selbsthilfe und Wissensdatenbank** Die Wissensdatenbank ist eine wertvolle Ressource für die Selbsthilfe, die Artikel und Leitfäden zu häufigen Problemen bietet, wie z. B. das Zurücksetzen von Passwörtern oder das Troubleshooting von Software. Benutzer können die Wissensdatenbank über das Navigationsmenü durchsuchen, um Lösungen zu finden, und möglicherweise Probleme ohne Einreichen eines Tickets zu lösen, wodurch Wartezeiten und Supportlast reduziert werden.

**Best Practices für Endbenutzer** Um die Effektivität von ServiceNow zu maximieren, sollten Sie die folgenden Best Practices beachten:

- **Sicherheit:** Bewahren Sie Ihre Anmeldeinformationen sicher auf und teilen Sie Konten nicht, um sensible Daten zu schützen und den Richtlinien der Organisation zu entsprechen.
- **Profilpflege:** Aktualisieren Sie Ihre Kontaktinformationen regelmäßig in Ihrem Benutzerprofil, um eine genaue Kommunikation für Ticket-Updates sicherzustellen.
- **Feedback:** Geben Sie Feedback zu Ihrer Erfahrung, da Organisationen dies oft verwenden, um die Plattform zu verbessern und die Benutzerzufriedenheit zu erhöhen.
- **Schulung:** Nehmen Sie an allen bereitgestellten Schulungssitzungen teil, um die Funktionen der Plattform besser zu verstehen, Frustration zu reduzieren und die Effizienz zu steigern.
- **Dokumentation:** Verweisen Sie auf die spezifische Dokumentation der Organisation für detaillierte Anweisungen, da Anpassungen beeinflussen können, wie Funktionen arbeiten.

**Organisatorische Variationen und Support** Es ist wichtig zu beachten, dass ServiceNow-Implementierungen stark variieren. Organisationen können Module anpassen, Abschnitte umbenennen oder spezifische Workflows hinzufügen, sodass die genauen Schritte von diesem Leitfaden abweichen können. Zum Beispiel verwenden einige SharePoint-Formulare für bestimmte Anfragen neben ServiceNow, wie in einigen Implementierungen zu sehen (Mass.gov ServiceNow User Guide). Benutzer, die sich über einen Aspekt unsicher sind, sollten ihre IT-Abteilung oder interne Ressourcen wie Helpdesks oder Wissensdatenbanken für maßgeschneiderte Anleitungen konsultieren.

**Historischer Kontext und Versionierung** ServiceNow veröffentlicht zweimal jährlich Updates, die nach Städten benannt sind (z. B. Washington DC, Xanadu), wobei jede neue Funktionen und Verbesserungen der Benutzeroberfläche mit sich bringt. Ältere Versionen wie Eureka (2015) mit UI14 sind jetzt weniger häufig, und aktuelle Versionen wie Washington DC (Q2 2024) bieten verbesserte mobile und AI-Funktionen. Diese Entwicklung stellt sicher, dass die Plattform relevant bleibt, aber Benutzer sollten ihre Instanzversion für die Kompatibilität überprüfen, insbesondere für die Nutzung der mobilen App.

**Tabellen für Klarheit** Nachfolgend ist eine Tabelle, die die wichtigsten Module und deren Zwecke zusammenfasst, basierend auf allgemeinen Praktiken:

Modul	Zweck
Startseite	Personalisiertes Dashboard für Ticketübersicht
Servicekatalog	Neue Dienstleistungen oder Produkte anfordern
Incident Management	IT-Probleme melden und verfolgen
Wissensdatenbank	Selbsthilfe-Troubleshooting und Leitfäden

Eine weitere Tabelle für Details zur mobilen App:

<b>App Name</b>	<b>Zielbenutzer</b>	<b>Wichtige Funktionen</b>	<b>Mindestversion</b>
Now Mobile	Endbenutzer	Dienstleistungen anfordern, Tickets überprüfen, Selbsthilfe	Rome (2020) oder später
Mobile Agent	Service Agents	Triage, Aktualisieren, Tickets auf dem Weg lösen	Variiert je nach Organisation

**Schlussfolgerung** Dieser Leitfaden bietet eine umfassende Übersicht über die Nutzung von ServiceNow für Endbenutzer, einschließlich Zugriff, Navigation, häufige Aufgaben und Best Practices. Obwohl allgemein, erkennt er die Variabilität in organisatorischen Implementierungen an und ermutigt Benutzer, spezifische Anleitungen von ihrer IT-Abteilung einzuholen. Durch die effektive Nutzung von ServiceNow können Benutzer die Produktivität steigern und Interaktionen mit Supportteams optimieren, was zur organisatorischen Effizienz beiträgt.

## **Wichtige Zitate**

- ServiceNow Official Documentation Product Documentation
- Mass.gov ServiceNow User Guide Comprehensive Guide
- ServiceNow Community Developer Articles Platform Support
- Now Mobile Google Play Store App Details