

使用 ServiceNow

关键点

- 使用 ServiceNow 似乎涉及通过提供的 URL 登录，浏览如主页和服务目录的菜单，并提交请求或事件。
- 研究表明，最终用户可以访问移动应用程序以便随时管理，但可用性取决于组织设置。
- 证据倾向于根据定制有不同的界面，因此请与您的 IT 部门确认具体信息。

访问和导航

要开始使用 ServiceNow，请使用组织提供的 URL 登录您的凭据。界面通常包括一个导航菜单，其中包含主页、服务目录（用于请求）和事件管理（用于问题）等部分。您还可以检查移动应用程序以便随时管理任务，但可用性各异。

报告和沟通

通过转到事件管理，填写详细信息并提交来报告事件。对于服务，使用服务目录搜索和请求。通过您的主页或搜索跟踪票据状态，并通过评论或电子邮件更新进行沟通。

最佳实践和支持

保持登录安全并定期更新联系信息。对于具体指导，请参考您组织的文档或联系您的 IT 部门，因为设置可能有所不同。

使用 ServiceNow 的全面指南

本指南深入介绍了使用 ServiceNow，这是一个旨在为组织简化 IT 和业务流程的平台。它涵盖了访问方法、导航、常见任务和最佳实践，确保最终用户能够有效利用系统。信息基于一般做法和官方文档，承认组织定制可能会影响特定体验。

ServiceNow 简介 ServiceNow 是一个基于云的平台，自动化和管理 IT 服务、人力资源、客户服务等，提高效率 and 用户满意度。对于最终用户，它主要作为报告问题、请求服务和访问自助资源的工具。平台的界面和功能可能会根据组织的配置而有所不同，因此本指南旨在涵盖一般用法，同时鼓励用户咨询内部文档以获取具体信息。

访问 ServiceNow 首先，用户通常通过网络浏览器访问 ServiceNow，通过导航到组织提供的 URL。该 URL 将指向组织的 ServiceNow 门户实例，用户使用分配的凭据（用户名和密码）登录。

另一种访问方法是 ServiceNow 移动应用程序，它为最终用户提供了更大的灵活性。平台提供两个主要移动应用程序：**Now Mobile** 适用于最终用户，**Mobile Agent** 适用于服务台代理。Now Mobile 适用于 iOS 和 Android，允许用户查找答案、提交请求并跨 IT、HR 和设施等部门管理工作流程 (Now Mobile)。然而，移动应用程序的可用性和配置取决于组织的设置，因此用户应与其 IT 部门联系以获取访问说明和兼容性，特别是注意它需要至少 ServiceNow Rome 实例或更高版本。

安全至关重要；用户应保持登录凭据的机密性，不与他人共享账户以保护敏感数据。定期在用户配置文件中更新联系信息可以确保通信和票据管理顺利进行。

导航界面 登录后，ServiceNow 界面呈现出用户友好的布局，通常在左侧或顶部具有导航菜单。该菜单提供对关键部分的访问，可能包括：- **主页**：显示打开的票据、最近活动和公告的个性化仪表板。- **服务目录**：用户可以请求的可用服务和产品的集合，例如新硬件、软件或 HR 服务。- **事件管理**：用于报告和跟踪影响工作的 IT 问题或中断。- **知识库**：在线文章和解决方案的库，用于自助故障排除。

界面的外观和功能可能会根据 ServiceNow 版本和组织定制而有所不同。例如，较旧的版本如 Eureka（2015）具有 UI14，而较新的发布如 Washington DC（2024）和即将推出的 Xanadu（2024 年底）提供了更新的设计。用户应熟悉其组织的特定布局，可能通过内部培训或文档。

最终用户的常见任务 最终用户主要与 ServiceNow 互动以报告事件和请求服务。以下是详细说明：

报告事件 要报告 IT 问题，请通过导航菜单导航到事件管理模块。单击“新建”以创建事件，然后填写表单，包括：- 问题的描述。- 类别（例如，硬件、软件、网络）。- 优先级级别（如果适用）。- 任何其他信息，例如屏幕截图或错误消息。

提交表单后，将生成票据号以进行跟踪。用户可以稍后添加评论或附件以提供更新或澄清细节，从而促进与支持团队的沟通。

请求服务 对于新服务或产品，请使用服务目录。搜索所需的服务（例如，请求笔记本电脑、设置工作区）并按照提示完成请求。目录可能包括用于额外详细信息的表单，一旦提交，请求将路由到相应的部门以进行履行。

检查票据状态 要监控进度，用户可以在主页上查看打开的票据，通常显示活动事件和请求的列表。或者，使用搜索功能通过票据号或描述查找特定票据。支持团队的状态（例如，正在进行、已解决）和任何更新通常可见，允许用户保持知情。

沟通和更新 ServiceNow 通过票据系统促进沟通，用户可以添加评论或附加文件以提供额外信息。平台通常会发送电子邮件通知以进行更新，例如状态更改或询问更多详细信息。用户应定期检查这些电子邮件并及时响应，以确保顺利解决。

自助和知识库 知识库是自助资源，提供有关常见问题的文章和指南，例如重置密码或故障排除软件。用户可以从导航菜单搜索知识库以找到解决方案，可能在不需要提交票据的情况下解决问题，从而减少等待时间和支持负载。

最终用户的最佳实践 为了最大限度地发挥 ServiceNow 的效用，请考虑以下最佳实践：- **安全**：保持登录凭据的安全，避免共享账户以保护敏感数据并遵守组织政策。- **配置文件维护**：定期更新用户配置文件中的联系信息，以确保票据更新的准确通信。- **反馈**：提供有关您体验的反馈，因为组织通常会使用这些反馈来改进平台，从而提高用户满意度。- **培训**：参加任何提供的培训课程，以更好地了解平台功能，减少挫折并提高效率。- **文档**：参考特定于组织的文档以获取详细说明，因为定制可能会影响功能的工作方式。

组织变化和支持 需要注意的是，ServiceNow 实施各异。组织可能会定制模块、重命名部分或添加特定工作流程，因此具体步骤可能与本指南不同。例如，某些可能会使用 SharePoint 表单来处理某些请求，与 ServiceNow 并行使用，如某些实施中所见 (Mass.gov ServiceNow 用户指南)。对于任何方面不确定的用户应联系其 IT 部门或咨询内部资源，例如帮助台或知识库，以获取定制指导。

历史背景和版本控制 ServiceNow 每年发布两次更新，命名为城市（例如，Washington DC、Xanadu），每次都带来新功能和界面改进。较旧的版本，例如 Eureka（2015）具有 UI14，现在不太常见，而当前版本如 Washington DC（2024 年第二季度）提供了增强的移动和 AI 功能。这种演变确保了平台保持相关性，但用户应验证其实例的版本以确保兼容性，特别是对于移动应用程序的使用。

表格以便于理解 以下是基于一般做法的表格，总结了关键模块及其用途：

| 模块 | 用途 |
|------|-------------|
| 主页 | 票据概述的个性化仪表板 |
| 服务目录 | 请求新服务或产品 |
| 事件管理 | 报告和跟踪 IT 问题 |
| 知识库 | 自助故障排除和指南 |

另一个移动应用程序详细信息的表格：

| 应用程序名称 | 目标用户 | 关键功能 | 最低版本 |
|--------------|------|--------------|-----------------|
| Now Mobile | 最终用户 | 请求服务、检查票据、自助 | Rome（2020）或更高版本 |
| Mobile Agent | 服务代理 | 现场分类、更新、解决票据 | 根据组织而异 |

结论 本指南为最终用户提供了使用 ServiceNow 的全面概述，涵盖了访问、导航、常见任务和最佳实践。虽然是一般性的，但它承认组织实施的可变性，鼓励用户从其 IT 部门获取具体指导。通过有效利用 ServiceNow，用户可以提高生产力并简化与支持团队的互动，从而促进组织效率。

关键引用

- ServiceNow 官方文档产品文档
- Mass.gov ServiceNow 用户指南全面指南
- ServiceNow 社区开发者文章平台支持
- Now Mobile Google Play 商店应用程序详细信息