

教育局
網上校管系統雲端服務計劃 2019 及 2020
雲端服務求助台
用戶指南

雲端服務求助台 (CloudSAMS Helpdesk)	辦公時間： 星期一至日上午 6:00 至凌晨 1:00
2019、2020 年雲端服務承辦商	電話：2201 7268 電郵：ms-helpdesk@hkbn.com.hk

前言

香港寬頻集團(HKBN)於 2019 年成功收購怡和科技(JOS), JOS 成為 HKBN 旗下子公司並改名為 HKBN JOS Limited (HKBNJOS). 主要為企業和香港政府部門提供技術解決方案及技術諮詢顧問專業服務。

用戶指南

- 1) 用戶致電求助台熱線 2201 7268，先輸入電話識別碼(PIN)，再按“#”等待客戶服務部主任接聽電話。用戶亦可按“0”留言，客戶服務部主任會盡快致電回覆。若用戶連續三次輸入不正確電話識別碼(PIN)，通話將會自動掛斷。
- 2) 客戶服務部主任接聽電話後，用戶須提供已登記電話號碼以核實身份。
- 3) 用戶亦可電郵至 ms-helpdesk@hkbn.com.hk，但用戶的電郵地址必須為事前已向教育局登記的學校聯絡人之一，求助台才會受理。
- 4) 客戶服務部主任會以電話或電郵回覆。請注意 HKBNJOS 電郵寄發者的電郵地址只會是 xxxx@hkbn.com.hk, xxxx@jos.com, 或 xxxx@jos.com.hk。
- 5) 為核實用戶身份，客戶服務部主任或會要求用戶提供電話號碼以外的其他已登記資料。
- 6) 用戶提出服務請求/查詢後，客戶服務部主任會提供參考編號，以便日後跟進。
- 7) HKBNJOS 技術人員稍後致電用戶跟進服務請求/查詢，如不需進一步身份認證，技術人員會在電話或以電郵直接回覆查詢（附件一）。
- 8) 如需進一步身份認證，HKBNJOS 系統會發出身份認證郵件到學校聯絡人已登記的電郵地址。身份認證電郵樣式如下（只提供英文版）：

Dear ,

A change request awaits your approval. Details as follows:

Number:

Change Type:

Change Category:

Requested by:

Account:

State:

Business unit:

Category:

Impact:

Urgency:

Impact:

Priority:

Risk:

Probability:

Conflict status:

Conflict last run:

Team:

Level 1 support staff:

Business phone:

Level 2 support staff:

Business phone:

Approval group:

Planned start date:

Planned end date:

Disable alert:

With helpdesk notification message:

Patch/Software installation:

With CI modification:

Summary:

Description:

Justification:

Implementation plan:

Backout plan:

Risk and impact analysis:

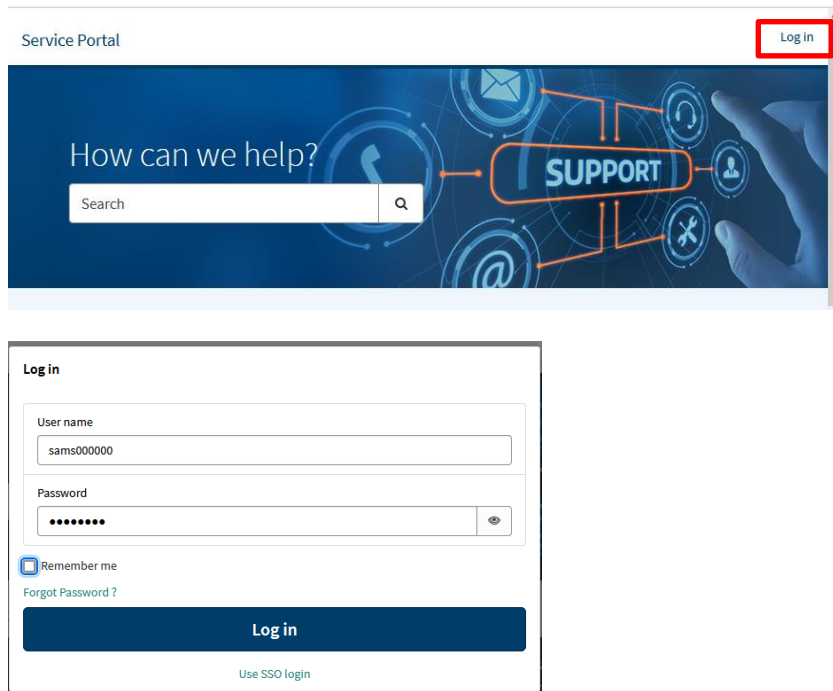
Test plan:

Configuration item:

Approval Activity:

Click [HERE](#) to view the change request

電郵雖內附連結，但為防詐騙電郵，較安全的做法是用戶自行另外開啟瀏覽器，開啟網址"<https://itservice.service-now.com/csm>"，再輸入身份認證系統用戶名稱及密碼登入。



Service Portal

Log in

How can we help?

Search

Log in

User name

sams000000

Password

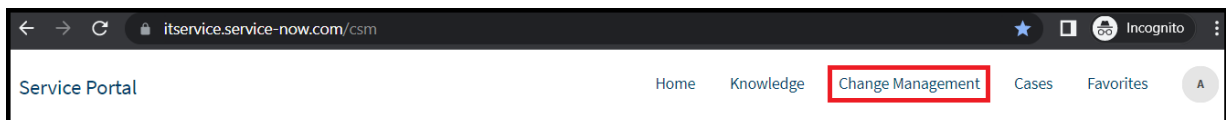
Remember me

Forgot Password?

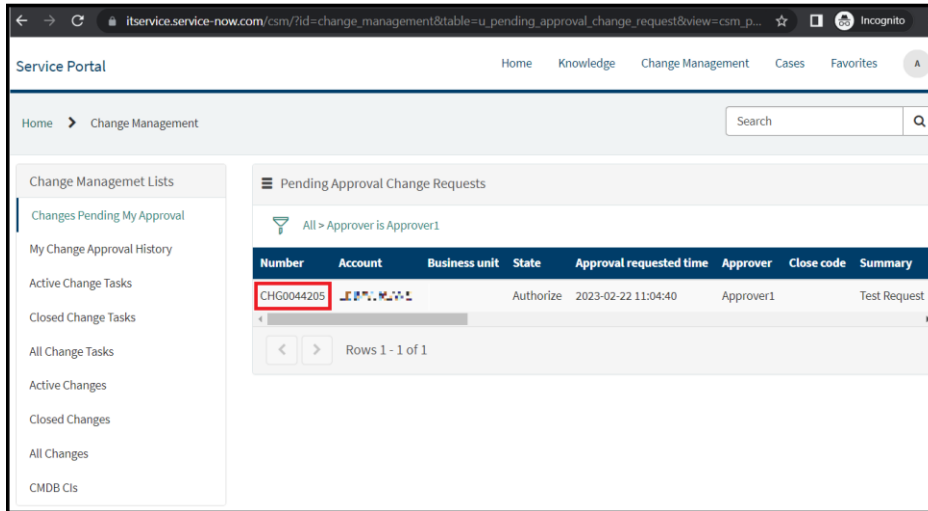
Log in

Use SSO login

9) 用戶登入帳戶後點選 “Change Management”



10) 選取相對應的 “Change”



11) 用戶細讀服務請求後，請按右上方“Approve”鍵及按“OK”鍵確認內容。

Change Request Form

Test Request

Change Request

Number: CHG0044205

* Change Type: Standard

Requested by: KEVIN Lor

Change Category: Normal

* Account: [Account Name]

State: Authorize

* Category: Other

Change is waiting for approval

On hold

Configuration item: [Configuration Item]

* Impact: 3 - Low

* Team: JOS-Help Desk Management

Urgency: 3 - Low

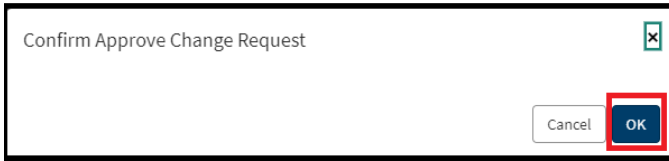
* Level 1 support staff: [Support Staff]

Priority: 5 - Planning

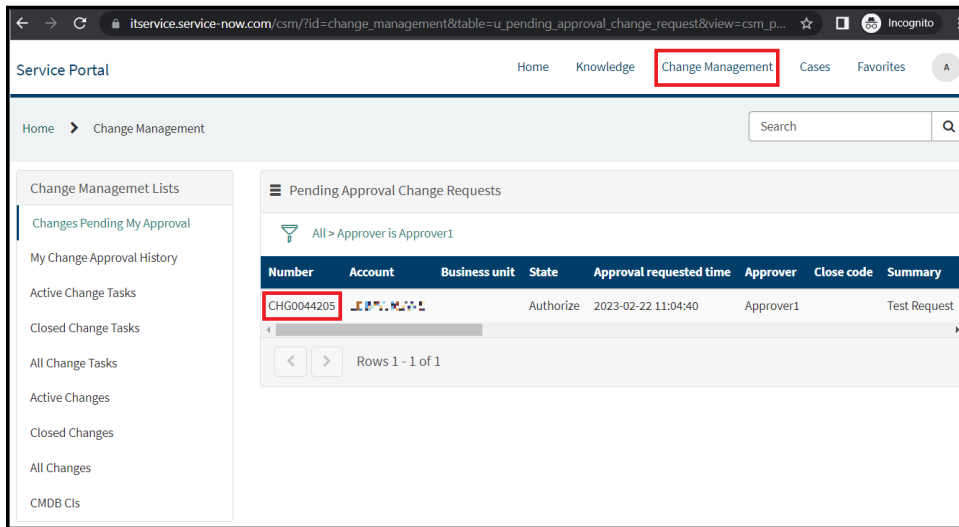
Level 2 support staff: [Support Staff]

* Risk: Low

* Probability: 3 - Low



12) 完成後，用戶可點選“Change Management”檢視服務請求的結果及資料。



更改密碼

- 1) 用戶請開啟網址 "<https://itservice.service-now.com/csm>" 並登入系統。

Service Portal

How can we help?

Search

Log in

Log in

User name
sams000000

Password
.....

Remember me

[Forgot Password?](#)

Log in

Use SSO login

- 2) 在 Service Portal 頂部，按右上角的用戶名稱，再按 Profile，按 Change Password。

Service Portal

Home Knowledge Change Management Favorites

KL Poon

Profile

Logout

Home > User Profile

Search

Accessibility enabled

Language
English

Security

Password

Change Password



3) 輸入您的 **Current Password**，**New Password**，並在「Confirm Password」一欄再次輸入您的 **New Password** 以作確認。

按 **Change**，然後系統將更改您的密碼。

** 密碼必須包含：至少 8 個字符、至少 1 個大寫字母、1 個小寫字母和至少 1 個數字。

Change Password

* Current Password

* New password

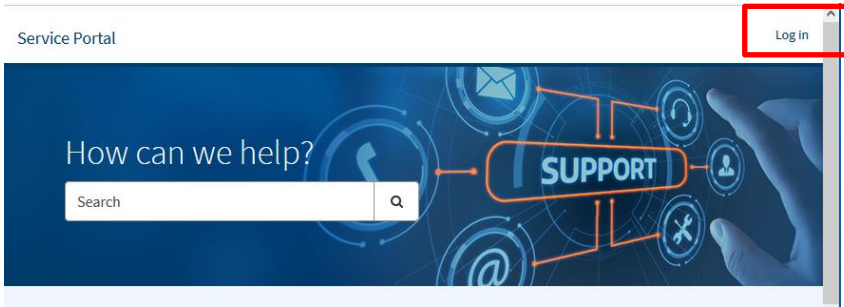
* Confirm Password

Cancel

Change

忘記密碼

1) 用戶請開啟網址 "<https://itservice.service-now.com/csm>"，按 **Log in**



2) 按 **Forgot Password?**

Log in

User name

Password

Remember me
[Forgot Password?](#)

Log in

[Use SSO login](#)

3) 在 **Identify** 頁面，輸入您的用戶名稱，例如: sams000000，按 **Next**。

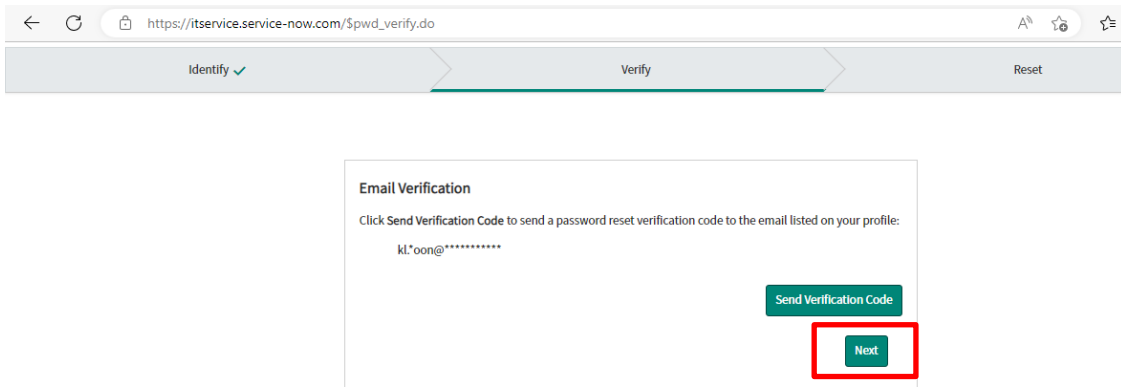
← ↻ 🔒 [https://itservice.service-now.com/\\$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default](https://itservice.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default) A⁺ 🏠 ⚙️

Identify > Verify > Reset

* User name

Next

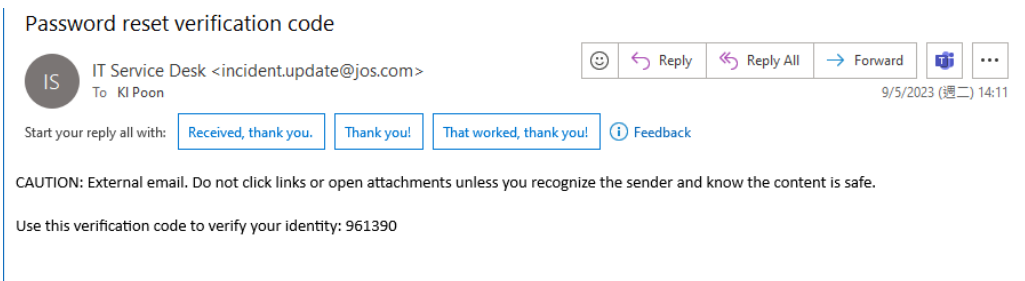
- 4) 在 Verify 頁面，按 **Send Verification Code**，系統會將驗證碼發送到您的註冊電子郵箱。這時再按 **Next**。



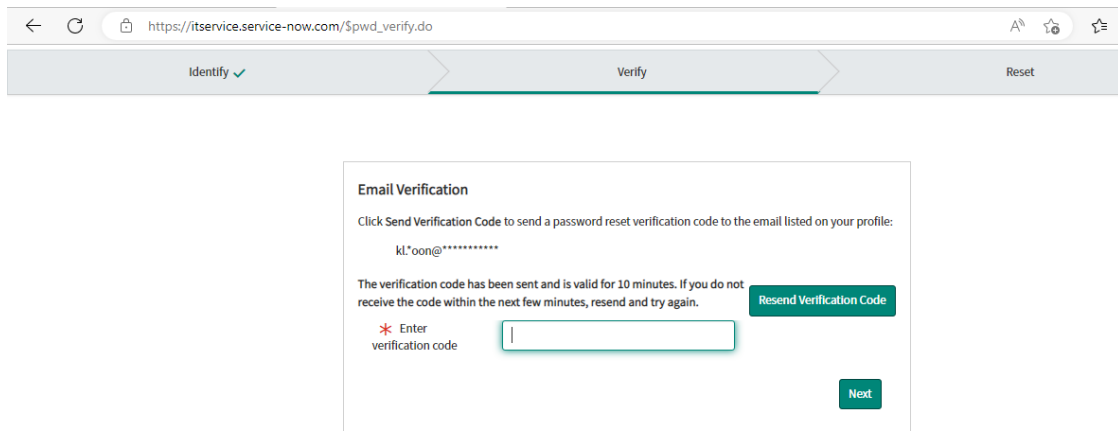
- 5) 到您的電子郵箱搜尋電子郵件，主題是 **Password reset verification code**。

** 如找不到電子郵件，請同時搜索垃圾郵件夾。

您可以在該電子郵件中找到 6 位數字的驗證碼，請參閱下面的電子郵件內容示例。



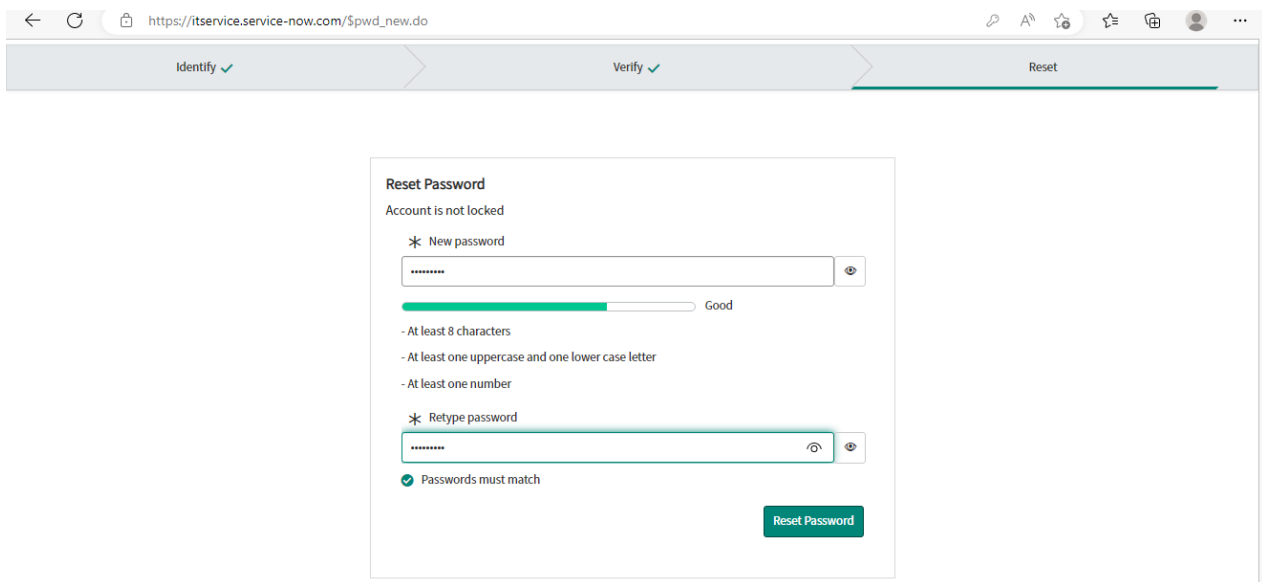
6) 回到 Verify 頁面，輸入在上述郵件中找到的驗證碼，然後按 **Next**。



7) 在 Reset 頁面，輸入 **New password**，並在 **Retype password** 一欄再次輸入以作確認，按 **Reset Password**，然後系統將重設您的密碼。

** 密碼必須包含：至少 8 個字符、至少 1 個大寫字母、1 個小寫字母和至少 1 個數字。

** 系統不允許在 24 小時內重置密碼超過 1 次。



附件一

事項	身份認證系統
重啟系統	需要
額外備份一次	需要
查詢系統狀況	不需要
查詢虛擬私人網路(VPN)狀況	不需要
其他（例如任何系統改動）	需要