

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

HKBN JOS Limited 檔案編號:SOA-DCS2_EDB_WEBSAMS_HELPDESK V8 更新日期: 2023 年 08 月 8 日 Page 1 of 12 雲端服務求助台 (CloudSAMS Helpdesk)
 2019、2020年雲端服務承辦商
 電話:22017268 電郵:ms-helpdesk@hkbn.com.hk

前言

ios

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咨詢顧問 專業服務。

用戶指南

- 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)。
- 約 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):

CSM Portal

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

HKBN JOS Limited 檔案編號:SOA-DCS2_EDB_WEBSAMS_HELPDESK V8 更新日期: 2023 年 08 月 8 日 Page 3 of 12 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"<u>https://itservice.service-now.com/csm</u>",再輸入身份認證系統用戶名稱及密碼登入。

		C		
How ca	n we help	0? ()		SUPPORT -
				1
ogin				
og in User name sams000000]	
og in User name sams000000 Password				
og in User name sams000000 Password ••••••• Remember me yrgot Password ?				

9) 用戶登入帳戶後點選 "Change Management"

Use SSO login

← → C				* [🛾 💩 Incognit	• :
Service Portal	Home	Knowledge	Change Management	Cases	Favorites	A

10) 選取相對應的 "Change"

← → C (itservice.service-nov	w.com /csm/?id=cha	ange_managem	ent&table=u_pe	nding_app	oroval_change	_request&view	=csm_p	* 🛛 🖨	Incognito	:
Service Portal			I	Home	Knowledge	Change Manag	gement	Cases Fav	orites	A
Home > Change Management							Search			۹
Change Managemet Lists	E Pending	Approval Chan	ge Requests							
Changes Pending My Approval	D All > A	pprover is Appro	ver1							
My Change Approval History	Number	Account	Business unit	State	Approval	requested time	Approver	Close code	Summary	
Active Change Tasks	CHG0044205	2000,0005		Authorize	e 2023-02-22	2 11:04:40	Approver1		Test Reque	est
Closed Change Tasks	•									×
All Change Tasks	< >	Rows 1 - 1 of	1							
Active Changes										
Closed Changes										
All Changes										
CMDB CIs										

jos

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		Search	٩
		Approve	Reject
Change Request Number	* Change Type		
CHG0044205	Standard		Ψ
Requested by	Change Category		_
KEVIN Lor *	Normal		Ψ
*Account	State		
ETERMA SAMS v .	Authorize		Ψ
* Category	Change is waiting for approval		
Other •	On hold		
Configuration item			
			Ψ
* Impact	*Team		
3-Low *	JOS-Help Desk Management		w .
Urgency	* Level 1 support staff		
3-Low •	O INVIRENT		· •
Priority	Level 2 support staff		
5 - Planning 🔹			.
* Risk			
Low v			
*Probability			
3-Low ¥			

HKBN JOS Limited

檔案編號:SOA-DCS2_EDB_WEBSAMS_HELPDESK V8 更新日期: 2023 年 08 月 8 日 Page 5 of 12

jos	
Confirm Approve Change Request	×
	Сапсе

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 "<u>https://itservice.service-now.com/csm</u>" 並登入系統。

Service Portal				Log in
How can we _{Search}	e help?		UPPORT - &	5
Log in				
sams000000				
Password		۲		
Remember me				
	Login			

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 KP KL Poon
Home 💙 User Profile			Sear	ch	Profile Logout
	Accessibility enabled Language English			v	•
	Security Password Change Password				

HKBN JOS Limited 檔案編號:SOA-DCS2_EDB_WEBSAMS_HELPDESK V8 更新日期: 2023 年 08 月 8 日 Page 7 of 12



- 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



<u>忘記密碼</u>

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



2) 按 Forgot Password?

Jser name	
Password	
	۲
kemember me	
got Password ?	

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

← C	\$pwd_reset.do?syspan	m_url=ss_default		A [™] tõ t ≣
Identify	\geq	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。

← C 🗈 https://itservice.service-now.co	m/\$pwd_verify.do			A" t₀ t≞
Identify 🗸	\geq	Verify		Reset
	E mail Verification			
	Click Send Verification Code to s	end a password reset verification code to	the email listed on your profile:	
	kl.*oon@*********			
			Send Verification Code	
			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。

Password reset verification code				
IT Service Desk <incident.update@jos.com></incident.update@jos.com>	$ \textcircled{\begin{tabular}{lllllllllllllllllllllllllllllllllll$			
To KI Poon	9/5/2023 (週二) 14:11			
Start your reply all with: Received, thank you. Thank you! That wor	rked, thank you! (i) Feedback			
CAUTION: External email. Do not click links or open attachments unless you recognize the sender and know the content is safe.				
Use this verification code to verify your identity: 961390				



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

\leftarrow	C Ô I	https://itservice.service-now.com	/\$pwd_verify.do			A [%] t `o t ` ≡
		Identify 🗸	\geq	Verify		Reset
			Email Verification	send a password reset verification code to th	e email listed on vour profile:	
			kl.*oon@*********			
			The verification code has been receive the code within the ne	sent and is valid for 10 minutes. If you do not xt few minutes, resend and try again.	Resend Verification Code	
			* Enter verification code			
					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。

← C ↔ https://itservice.service-now.com/\$pw	i_new.do	2 A to to to
ldentify 🗸	Verify 🗸	Reset
	Reset Password Account is not locked	
	 * New password Good - At least 8 characters - At least one uppercase and one lower case letter - At least one number 	
	Retype password Passwords must match Reset Password	

HKBN JOS Limited 檔案編號:SOA-DCS2_EDB_WEBSAMS_HELPDESK V8 更新日期: 2023 年 08 月 8 日 Page 11 of 12

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