

Implementatie ServiceNow

Op 16 maart stappen we met het onderwijsdomein over op een nieuw systeem om studentenvragen te beantwoorden: ServiceNow. Lees hier wat dit voor jou betekent.

Studentperspectief – hoe werkt het nu?

1. Ik studeer aan de VU en heb een vraag over een vrijstelling.
2. Ik ga naar VU.nl en vul het formulier [vrijstelling](#) aanvragen in.
3. Het formulier wordt afgehandeld door een medewerker van de examencommissie en ik ontvang een reactie per e-mail.

Studentperspectief – hoe werkt het straks?

1. Ik studeer aan de VU en heb een vraag voor over een vrijstelling.
2. Ik ga naar VU.nl en vul het formulier vrijstelling aanvragen in.
3. Dit formulier wordt afgehandeld door een medewerker van de examencommissie. Ik ontvang een link zodat ik mijn verzoek kan volgen in het portaal op vu.nl. Als ik informatie toe wil voegen aan mijn verzoek, kan ik dat direct in het portaal doen.
4. Ik ontvang een antwoord per e-mail. Dit antwoord is ook terug te vinden in mijn portaal, samen met al mijn openstaande en gesloten verzoeken.



Docentperspectief – hoe werkt het nu?

Er wordt in tekst op bijv. Canvas en op websites verwezen naar @vu/@acta/@amsterdamumc mailadressen zoals:

onderwijsbureau.beta@vu.nl*

Op vu.nl vult student een TOPdesk formulier in, bijvoorbeeld om een [vrijstelling](#) aan te vragen

Docentperspectief – wat moet jij nu doen?

Er kan niet meer verwezen worden naar functionele e-mailboxen. Student vult een contactformulier in op vu.nl om contact op te nemen met een team. Student krijgt via het vu.nl dashboard inzicht in alle (openstaande) vragen.

Het kan zijn dat je op Canvas of in bijvoorbeeld scriptiehandleidingen verwijst naar een functionele e-mailbox of een TOPdesk formulier. Vervang deze verwijzingen door een [link](#).

Voor vragen kan je terecht bij de [implementatie coördinator](#) van jouw faculteit.

* Het gaat hier om functionele e-mailboxen die voor (regulier) onderwijs gebruikt worden. Niet om persoonlijke mailadressen.

Heb je vragen of twijfel je of een mailadres gekoppeld wordt aan ServiceNow? Stel deze vraag aan je [implementatie coördinator](#)