

Customer Service Management (CSM) Fundamentals (CSM)

ID CSM Preis 2.256,- € (exkl. MwSt.) Dauer 3 Tage

Wichtige Hinweise für die Buchung von ServiceNow-Trainings

1. Damit wir Ihre Anmeldung zu einem ServiceNow-Training abschließend bearbeiten können, erhalten Sie im Anschluss an die Kursbuchung eine Enrollments-Aufforderung. Bitte führen Sie das Enrollment unverzüglich, spätestens **drei** Arbeitstage vor Kursbeginn, nach folgender Anleitung bei ServiceNow durch:
[Enrol for Instructor Led Training using Learning Credits](#)
2. Bitte beachten Sie, dass wir kurzfristige Buchungen bis spätestens fünf Arbeitstage vor Kursbeginn erhalten müssen.
3. Sollten Sie den von Ihnen gebuchten Schulungstermin nicht wahrnehmen können (z. B. Krankheit etc.) oder bei Kursabsage durch ServiceNow ist eine Gutschrift unter keinen Umständen möglich. Bei Stornierung Ihrerseits können Sie eine Ersatzperson benennen. In beiden Stornierungsfällen bleibt die Gültigkeit Ihrer Credits für 12 Monate nach Bestellung bestehen.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den [AGB von ServiceNow](#).

Dieser Text wurde automatisiert übersetzt. Um den englischen Originaltext anzuzeigen, klicken Sie bitte [hier](#).

Kursüberblick

Nehmen Sie an dem Kurs Customer Service Management Fundamentals teil, um die Einrichtung, Konfiguration und Verwendung der ServiceNow Customer Service Management-Anwendung zu erlernen. In diesem 3-tägigen interaktiven Kurs erlernen die Teilnehmer die Einrichtung, Konfiguration und Nutzung der ServiceNow Customer Service Management-

Anwendung durch eine Kombination aus Vorlesungen, Gruppendiskussionen und Laborübungen. Dieser Kurs richtet sich an Systemadministratoren, Implementierer, Entwickler und Anwendungsspezialisten, die für die Konfiguration und Verwaltung der Customer Service Management-Anwendung verantwortlich sind.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

Certified Implementation Specialist – Customer Service Management (CIS-CSM)

Voraussetzungen

Obligatorische Voraussetzungen:

- [ServiceNow Administration Fundamentals \(SNAF\)](#)
- [ServiceNow Platform Implementation \(SNPI\)](#)

Empfohlene Voraussetzungen:

- ITIL v3 oder ITIL 4 Foundation Zertifizierung

Kursziele

Was Sie in diesem Kurs lernen werden:

- Erkunden Sie die Anwendung Customer Service Management, verwandte Anwendungen in der ServiceNow-Plattform, Anwendungsfälle und Architektur
- Verwalten Sie wichtige Kundendienstdaten wie z. B.:
 - Gehäuse und Gehäusetypen
 - Verbraucher, Konten, Kontobeziehungen und Kontenhierarchien
 - Kontakte, Kontaktbeziehungen, Account-Teams und Zuständigkeitsdefinitionen
 - Verträge, Berechtigungen und Service Level Agreements (SLAs)
 - Vermögenswerte, dienstleistungsorientierte Installationsbasis
 - Konfigurieren Sie Fallformulare und Zustandsabläufe
 - CSM-Arbeitsbereiche und erweiterte Arbeitszuweisung

- Eskalation von Fällen und Konten sowie Management größerer Probleme
- Kommunikationskanäle, einschließlich Begehungen
- Berichte und Leistungsanalysen erforschen
- Erstellen Sie gezielte Mitteilungen und besondere Bearbeitungshinweise
- Untersuchung anderer wichtiger Prozessanwendungen, einschließlich der Kunden- und Verbraucherserviceportale und Communities
- Entdecken Sie Customer Service Management mit IT Service Management und anderen ServiceNow-Anwendungen

Über Fast Lane



Fast Lane ist weltweit, mehrfach ausgezeichnete(r) Spezialist für Technologie und Business-Trainings sowie Beratungsleistungen zur digitalen Transformation. Als einziger globaler Partner der drei Cloud-Hyperscaler Microsoft, AWS und Google und Partner von 30 weiteren führenden IT-Herstellern bietet Fast Lane beliebig skalierbare Qualifizierungslösungen und Professional Services an. Mehr als 4.000 erfahrene Fast Lane Experten trainieren und beraten Kunden jeder Größenordnung in 90 Ländern weltweit in den Bereichen Cloud, künstliche Intelligenz, Cybersecurity, Software Development, Wireless und Mobility, Modern Workplace sowie Management und Leadership Skills, IT- und Projektmanagement.



Fast Lane Services

- ✓ Highend-Technologietraining
- ✓ Business- & Softskill-Training
- ✓ Consulting Services
- ✓ Managed Training Services
- ✓ Digitale Lernlösungen
- ✓ Content-Entwicklung
- ✓ Remote Labs
- ✓ Talentprogramme
- ✓ Eventmanagement-Services

Trainingsmethoden

- ✓ Klassenraumtraining
- ✓ Instructor-Led Online Training
- ✓ FLEX Classroom – Klassenraum und ILO kombiniert
- ✓ Onsite & Customized Training
- ✓ E-Learning
- ✓ Blended & Hybrid Learning
- ✓ Mobiles Lernen

Technologien und Lösungen

- ✓ Digitale Transformation
- ✓ Artificial Intelligence (AI)
- ✓ Cloud
- ✓ Networking
- ✓ Cyber Security
- ✓ Wireless & Mobility
- ✓ Modern Workplace
- ✓ Data Center



Weltweit vertreten
mit High-End-Trainingszentren
rund um den Globus



Mehrfach ausgezeichnet
von Herstellern wie AWS, Microsoft,
Cisco, Google, NetApp, VMware



Praxiserfahrene Experten
mit insgesamt mehr als
19.000 Zertifizierungen

Deutschland

Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer GmbH
Tel. +49 40 25334610
info@flane.de / www.flane.de

Österreich

ITLS GmbH
(ITLS ist ein Partner von Fast Lane)
Tel. +43 1 6000 8800
info@itls.at / www.itls.at

Schweiz

Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer (Switzerland) AG
Tel. +41 44 8325080
info@flane.ch / www.flane.ch