

Customer Service Management Essentials (CSME)

ID CSME 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](#).

Zielgruppe

Der Kurs "ServiceNow Customer Service Management Essentials" richtet sich an Kunden, Partner und Mitarbeiter, die Features, Funktionen und Daten im Zusammenhang mit dem Customer Service Management verwalten. Ein Teilnehmer ist für diesen Kurs geeignet, wenn er eine der folgenden Rollen oder Aufgaben wahrnimmt oder berät:

- Customer Service Management Administrator / ServiceNow System Administrator - der die Anwendungen im Zusammenhang mit dem ServiceNow® Customer Service Management (CSM) Produkt verwaltet
- Technical / Solution Consultants und Architects - die die Anwendungen im Zusammenhang mit dem ServiceNow® Customer Service Management (CSM) Produkt konfigurieren, entwickeln oder unterstützen werden.
- Projekt-/Programm-/Engagement-Manager - die die Implementierung des ServiceNow® Customer Service Management (CSM)-Produkts leiten werden.

Voraussetzungen

Der Abschluss der folgenden Kurse ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme am Unterricht:

- Willkommen bei ServiceNow On Demand
- [ServiceNow Administration Fundamentals \(SNAF\)](#)
- [ServiceNow Platform Implementation \(SNPI\)](#)

Kursziele

Die Studierenden lernen durch eine Mischung aus Vorlesungen, Gruppenarbeit und Übungen, wie sie die folgenden Tätigkeiten ausführen können Diskussionen und praktischen Übungen:

- Beschreiben Sie das Produkt Customer Service Management in Bezug auf Funktionen, Vorteile und Architektur.
- Definition grundlegender Konzepte und Prozesse im Kundenservice, einschließlich des Unterschieds zwischen Interaktionsmanagement und Fallmanagement und deren durchgängigen Lebenszyklen.
- Managen und Verwalten von Kundendaten wie Kunden, Konten, Kontakte, Verträge, Berechtigungen, verkaufte Produkte, Artikel der Installationsbasis, usw.
- Beantwortung von Kundenanfragen und Lösung von Problemen mit Hilfe von Fällen, Falltypen, Fallaufgaben, Statusflüssen, Eskalationen, Major Issue Management usw.
- Konfigurieren Sie die Basisfallkonfiguration mithilfe von Falltypen und Dienstdefinitionen.
- Konfigurieren und verwenden Sie den CSM Configurable

Workspace, um Fälle zu verwalten und zu bearbeiten, die aus einer Vielzahl von Kommunikationskanälen stammen.

- Steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter mit der erweiterten Arbeitszuweisung für Interaktionen und Fälle.
- Intelligente Verwaltung von Fällen mithilfe von speziellen Übergabevermerken und gezielten Mitteilungen.
- Verfolgen Sie den Zustand der Geschäftsprozesse mithilfe von Analysen für das Customer Service Management.

Detaillierter Kursinhalt

Modul 1: Einführung

Zielsetzungen

- Definition grundlegender Konzepte wie Kundenservice-Management, Kunde, Serviceanbieter und Kanäle für Serviceanfragen
- Unterscheidung zwischen einem Fall und einer Interaktion
- Beschreiben Sie die CSM-Anwendungsarchitektur in Bezug auf Anwendungen und Funktionen
- Praktische Anwendung

Modul 2: Kunden

Zielsetzungen

- Definition von gängigen Geschäftsmodellen wie B2B, B2C und B2B2C
- Erweitern eines Kundendatenmodells
- Erstellen und Verwalten der wichtigsten Kundendaten
- Verknüpfung von Kundendaten mit Interaktionen, Fällen und Fallaufgaben
- Praktische Anwendung

Modul 3: Wechselwirkungen

Zielsetzungen

- Erlernen Sie das Interaktionsmanagement im CSM Configurable Workspace
- Diskussion der Kommunikationskanäle und Unterscheidung zwischen Agenten-Chat und virtuellem Agenten
- Konfigurieren Sie das Routing von Interaktionen mit Advanced Work Assignment
- Diskutieren Sie Agent Affinity
- Praktische Anwendung

Modul 4: Produkte und Dienstleistungen

Zielsetzungen

- Definieren Sie Produkte und Produktmodelle
- Erörterung der Verwaltung der Installationsbasis und ihrer Komponenten - Verkaufte Produkte und Artikel der Installationsbasis
- Anzeigen der Hierarchie des Datenmodells der Installationsbasis
- Erörterung von Anwendungsfällen in der Installationsbranche und bewährte Verfahren für die Implementierung
- Einführung von Verträgen, Ansprüchen und Anspruchs-Workflows
- Praktische Anwendung

Modul 5: Fälle

Zielsetzungen

- Überprüfen des Konzepts von Fall und Falleinleitung
- Beschreiben Sie den Ablauf des Case Lifecycle
- Erkennen Sie die Bedeutung von SLAs für ein verbessertes Case Management
- Verwenden Sie besondere Bearbeitungshinweise, um wichtige Details des Falls hervorzuheben.
- Fälle im CSM-Arbeitsbereich bearbeiten und CSM-Anpassungen erkunden
- Identifizieren Sie die Vorteile der Falltypen
- Konfigurieren Sie benutzerdefinierte Falltypen
- Praktische Anwendung

Modul 6: Einleitung von Fällen

Zielsetzungen

- Besprechung von Case Routing und Zuweisung und Überprüfung der verfügbaren Konfigurationsoptionen
- Entdecken Sie, wie Agent Affinity die erweiterte Arbeitszuweisung verbessert
- Einführung von Leistungsdefinitionen im Kontext von Fallarten
- Konfigurieren Sie den Case Type Selector
- Überprüfen Sie die Prozessabläufe E-Mail-zu-Fall und Servicekatalog-zu-Fall
- Praktische Anwendung

Modul 7: Aktueller Fall

Zielsetzungen

- Definieren Sie Fallaufgaben und verwenden Sie diese, um Fälle effizienter zu verwalten
- Machen Sie sich mit den Definitionen der Case Task Services vertraut und wie sie sich auf die Case Types beziehen

- Konfigurieren von Blockieraufgaben
- Eskalation und Verwaltung eines eskalierten Falls
- Fallzusammenfassungen konfigurieren
- Praktische Anwendung

Modul 8: Falllösung und Abschluss

Zielsetzungen

- Erkunden Sie den Prozessablauf der Falllösung
- Erfassen von Falldetails mit Post Case Review-Notizen
- Konfigurieren Sie den automatischen Fallabschluss
- Generierung von CSM-Prozess-Feedback durch automatische Umfragen
- Praktische Anwendung

Modul 9: Major Case Management und gezielte Kommunikation

Zielsetzungen

- Bestimmen, wann ein Fall zu einem Hauptfall wird
- Machen Sie sich mit der Struktur eines Major Case vertraut
- Betroffene Kunden über die Empfängerliste verwalten
- Erkunden Sie den Prozessablauf des Major Case Management
- Gezielte Kommunikation konfigurieren
- Praktische Anwendung

Modul 10: Metrische Strategie

Zielsetzungen

- Diskussion über die Bedeutung einer Metrik-Strategie
- Überprüfung und Diskussion bewährter CSM-Metriken
- Navigieren in Persona-basierten Dashboards
- Überprüfung des CSM-Dashboard-Konfigurationsprozesses
- Werfen Sie einen kurzen Blick auf die Tools zur Analyse und Erstellung von Metriken
- Praktische Anwendung

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