

Customer Service Management (CSM) Implementation (CSMI)

ID CSMI Preis 1.598,- € (exkl. MwSt.) Dauer 2 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 der Veranstaltung Customer Service Management Implementation teil, um zu erfahren, wie Sie allgemeine technische Aspekte einer Implementierung identifizieren und verwalten können.

In diesem 2-tägigen interaktiven Kurs werden die Teilnehmer mit

dem Fachwissen, den allgemeinen technischen Aspekten der Implementierung und den verschiedenen Prozessen vertraut gemacht, die für die effektive Verwaltung einer Customer Service Management (CSM)-Implementierung erforderlich sind.

Die Teilnehmer lernen und üben verschiedene taktische Fähigkeiten und Strategien, die sie auf die Umsetzung von CSM vorbereiten. Durch Vorträge, Gruppendiskussionen und praktische Übungen bauen die Teilnehmer ihr Wissen und ihre Fähigkeiten aus, indem sie die besten Praktiken bei der Umsetzung anwenden.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

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

Voraussetzungen

Obligatorische Voraussetzungen:

- [ServiceNow Administration Fundamentals \(SNAF\)](#)
- [Customer Service Management \(CSM\) Fundamentals \(CSM\)](#)
- [ServiceNow Platform Implementation \(SNPI\)](#)

Wichtiger Hinweis:

Die Datenanalyse und das Feedback der Teilnehmer zeigen, dass die Teilnehmer in diesem CSM-Implementierungskurs Schwierigkeiten haben, wenn sie sich entschieden haben, die vorausgesetzten Kurse, insbesondere die CSM-Grundlagen, zu überspringen. Bitte beachten Sie auch, dass ein großer Teil der Inhalte des CSM Fundamentals in der Prüfung zum Certified Implementation Specialist - Customer Service Management abgefragt wird.

Kursinhalt

Zu den Kursthemen gehören:

- Umsetzung von Kundendienstmaßnahmen, einschließlich:
 - Kommunikationskanäle

- Falltypen
- CSM Arbeitsbereiche
- Weiterleitung und Zuweisung von Fällen, einschließlich fortgeschrittener Arbeitszuweisung
- Eine Einführung in Playbooks, geführte Entscheidungen und vorausschauende Intelligenz
- Implementierung von Customer Engagement mit Schwerpunkt auf den Kundenportalen und wie CSM das Wissensmanagement nutzt
- Bewährte Praktiken zur Vorbereitung der Umsetzung, einschließlich:
 - Überprüfung von Now Create®
 - Workshop-Strategie und Anforderungserhebung
 - Organisatorisches Änderungsmanagement (OCM)
 - Integrationen von Drittanbietern
 - Eine Einführung in industrielle Datenmodelle
 - Sicherheit und Zugangskontrolle in CSM
- Implementierung des Leistungsmanagements, insbesondere in Bezug auf die Messung, Verwaltung und Verbesserung von CSM

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