IT Service Management (ITSM) Fundamentals (ITSMF)

ID ITSMF **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 Enrollment-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 den IT Service Management Fundamentals teil, um den Lebenszyklus der ServiceNow ITSM-Anwendungen aus der Persona-Perspektive zu erkunden - der Perspektive der Interessengruppen und Personen, die die Anwendungen täglich für ihre Arbeit nutzen. IT Service Management (ITSM) ist ein Konzept, das die Bereitstellung von IT-Services für Kunden und Benutzer umfasst. Die meisten IT-Services drehen sich um Technologie und die Support- und Wartungsaktivitäten, die für den Betrieb und die Wartung der Technologie erforderlich sind. In diesem Kurs lernen die Benutzer die ServiceNow ITSM-Prozesslebenszyklen und den Wert der ServiceNow ITSM-Anwendungen für die Verwaltung von IT-Services kennen.

Dieser Kurs konzentriert sich auf die grundlegenden Funktionen und die Berührungspunkte zwischen diesen ITSM-Anwendungen und -Prozessen:

- Servicekatalog und Auftragsabwicklung - Incident Management - Problem Management - Change Management

Dieser Kurs bietet auch Informationen über ITSM-unterstützende Anwendungen, wie z.B. Configuration Management und Knowledge Management, sowie über ITSM Professional-Anwendungen.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

Certified Master Architect (CMA)
Certified Implementation Specialist – IT Service Management (CIS-ITSM)

Voraussetzungen

Empfohlene Voraussetzungen

- ServiceNow Platform Implementation (SNPI)

Obligatorische Voraussetzungen

- ServiceNow Administration Fundamentals (SNAF)

Kursziele

- Erstellung und Bearbeitung von Datensätzen in jedem der abgedeckten ITSM-Anwendungslebenszyklen
- Demonstration jedes Anwendungslebenszyklus aus der Sicht einer Persona
- den Wert und die grundlegenden Funktionen jeder ITSM-Anwendung darlegen

- Überlegen Sie sich die wichtigsten Entscheidungen, die während der Implementierung von ServiceNow ITSM-Anwendungen getroffen werden müssen.
- Denken Sie über das langfristige Ziel nach, eine ITSM-Praxis in ServiceNow zu entwickeln.

Über Fast Lane

Fast Lane ist weltweiter, mehrfach ausgezeichneter 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