

# IT Service Management (ITSM) Implementation (ITSMI)

ID ITSMI 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

Besuchen Sie IT Service Management Implementation, um mehr über ITSM-Anwendungen und die damit verbundenen Funktionen zu erfahren, die während einer Implementierung mit einem Low-Code- oder No-Code-Ansatz konfiguriert werden können. IT Service Management (ITSM) ist ein Konzept, das die Bereitstellung von IT-Services für Kunden und Benutzer umfasst. Die meisten IT-

Services konzentrieren sich auf die Technologie und die Support- und Wartungsaktivitäten, die für den Betrieb und die Wartung der Technologie erforderlich sind. Der ServiceNow ITSM-Implementierungskurs macht diese grundlegenden Fähigkeiten nutzbar. Er vermittelt praktische Fähigkeiten, die sofort angewendet werden können, um ITSM-Implementierungen zu beschleunigen.

Dieser Kurs befasst sich mit gängigen und praktischen Implementierungsszenarien und Herausforderungen bei der Konfiguration einer ServiceNow-Instanz für die Implementierung mit einem Low-Code- oder No-Code-Ansatz.

Dieser Kurs konzentriert sich auf die grundlegenden Funktionen, die Sicherheit und die Architektur dieser ITSM-Anwendungen und -Prozesse:

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Dienstleistungskatalog und Anfrageverwaltung
- Verwaltung des Dienstleistungsportfolios

Darüber hinaus werden Informationen zum Konfigurationsmanagement (einschließlich Common Service Data Model), zum Wissensmanagement und zum Freigabemanagement sowie zu deren Verwendung zur Unterstützung der oben genannten ITSM-Anwendungen bereitgestellt.

## Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

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

## Voraussetzungen

### Obligatorische Voraussetzungen

- ServiceNow-Grundlagen
- ServiceNow Einstieg mit Now Create
- Implementierung der ServiceNow-Plattform
- Grundlagen des IT-Service-Managements (ITSM)

### Empfohlene Erfahrung

- Vertrautheit mit der Navigation durch ServiceNow
- ServiceNow-Benutzeroberfläche (UI), Ikonographie und Benutzereinstellungen
- Integrationen
- Verwaltung der Liste
- Plattform-Sicherheitsmodell, das erklärt, wie ServiceNow-Rollen bestimmen, worauf ein Benutzer zugreifen, was er erstellen, aktualisieren und löschen kann.
- Implementierung der ServiceNow-Plattform
- ServiceNow-Systemverwaltung

### Kursziele

- Grundlegende Anwendungsfunktionalität, Sicherheit und Architektur
- Entwicklung von Lösungen zur Erfüllung von Anforderungen, die die Systemqualität maximieren, wie z. B. Aufrüstbarkeit, Wartbarkeit und Skalierbarkeit
- Wie man Konfigurationen implementiert, die in 80 % der Kundeneinsätze üblich sind

# 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