

## Service Mapping Fundamentals (SMF)

ID SMF 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

Lernen Sie, wie Sie Anwendungsdienste erkennen und modellieren, um die geschäftlichen Auswirkungen von Infrastrukturproblemen zu ermitteln, die Ursachenanalyse von Serviceproblemen zu vereinfachen, die Auswirkungen von Infrastrukturänderungen auf den Service zu minimieren und den Servicezustand zu verwalten. Lernen Sie, wie man

Anwendungsservices erkennt und modelliert, um die geschäftlichen Auswirkungen von Infrastrukturproblemen zu ermitteln, die Ursachenanalyse von Serviceproblemen zu vereinfachen, die Auswirkungen von Infrastrukturänderungen auf den Service zu minimieren und den Servicezustand zu verwalten. Dieser Kurs richtet sich an Anwendungsspezialisten, Prozessverantwortliche und Administratoren, die für die Modellierung, Verwaltung und den Zustand von Anwendungsdiensten verantwortlich sind.

Die Teilnehmer erhalten fundierte Kenntnisse und praktische Übungen zur Konfiguration und Verwendung von ServiceNow Service Mapping. Eine Kombination aus Kursinhalten und praktischen Übungen wird den Teilnehmern helfen, ein klares Verständnis der ServiceNow Service Mapping-Lösung und ihrer Fähigkeiten zu erlangen, einschließlich der Unterschiede zur ServiceNow Discovery-Lösung. Verstehen Sie die Konzepte und den Wert von ServiceNow Service Mapping Top-Down-Discovery, die es ServiceNow-Administratoren ermöglicht, einen gesamten Service zu modellieren, indem sie einen einzigen Einstiegspunkt für den Service bereitstellen, z. B. eine Web-URL oder eine Host-Adresse und einen Port. Mit diesem Ansatz umfasst die Modellierung des gesamten Service die Server, Anwendungen und Netzwerkgeräte, die ihn unterstützen.

Die Teilnehmer erhalten außerdem detaillierte Kenntnisse über die Anpassung und Erstellung von Service-Mapping-Mustern. So lernen Administratoren, wie sie eigene Anwendungen und Verbindungen modellieren können, die dem ServiceNow Service Mapping unbekannt sind. Außerdem lernen Sie, wie Sie mit der Identification and Reconciliation Engine arbeiten, um zu verstehen, wie Einfügungen und Aktualisierungen an Konfigurationselementen in der CMDB durchgeführt werden. Verstehen Sie, wie Service Mapping mit ServiceNow Event Management zusammenarbeitet, um Einblick in Serviceausfälle zu erhalten. Allgemeine Techniken zur Fehlerbehebung werden ebenfalls behandelt.

**Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum**

Certified Implementation Specialist – Service Mapping (CIS-SM)

### **Kursziele**

- Erkennung und Modellierung von Anwendungsdiensten mit unterschiedlicher Komplexität
- Verwalten der Modellierung von Anwendungsdiensten von der anfänglichen Erkennung bis zum operativen Betrieb
- Ermitteln der geschäftlichen Auswirkungen von Infrastrukturproblemen
- Vereinfachen Sie die Ursachenanalyse von Serviceproblemen
- Minimierung der Auswirkungen von Infrastrukturänderungen auf den Service

# 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