Customer Service Management (CSM) Fundamentals (CSM)

ID CSM **Preis** 2'538.– € (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 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**.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

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

Voraussetzungen

Obligatorische Voraussetzungen:

- ServiceNow Administration Fundamentals (SNAF)
- ServiceNow Platform Implementation (SNPI)

Empfohlene Voraussetzungen:

- ITIL v3 oder ITIL 4 Foundation Zertifizierung

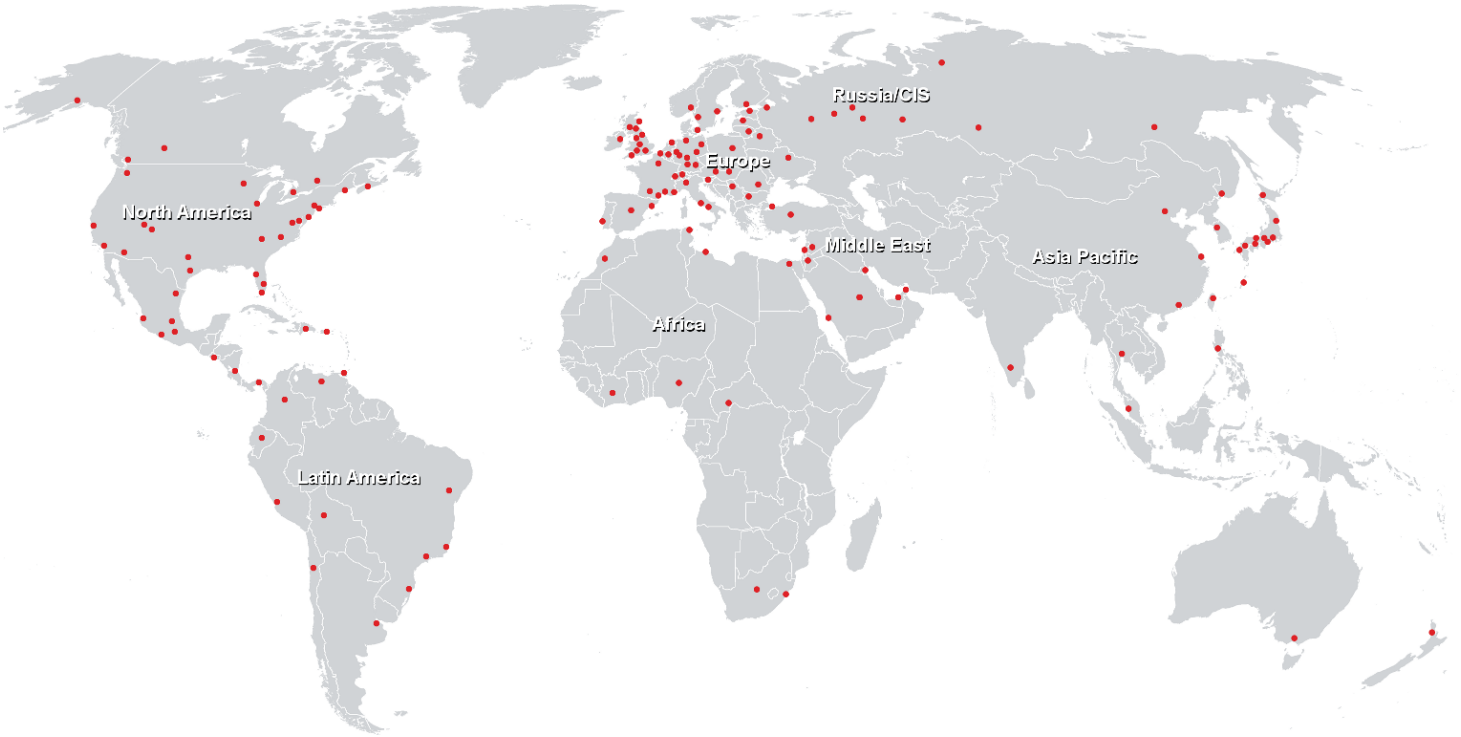
Kursziele

Was Sie in diesem Kurs lernen werden:

- Erkunden Sie die Anwendung Customer Service Management, verwandte Anwendungen in der ServiceNow-Plattform, Anwendungsfälle und Architektur
- Verwalten Sie wichtige Kundendienstdaten wie z. B.:
  - Gehäuse und Gehäusetypen
  - Verbraucher, Konten, Kontobeziehungen und Kontenhierarchien
  - Kontakte, Kontaktbeziehungen, Account-Teams und Zuständigkeitsdefinitionen
  - Verträge, Berechtigungen und Service Level Agreements (SLAs)
  - Vermögenswerte, dienstleistungsorientierte Installationsbasis
  - Konfigurieren Sie Fallformulare und Zustandsabläufe
  - CSM-Arbeitsbereiche und erweiterte Arbeitszuweisung
  - Eskalation von Fällen und Konten sowie Management grösserer Probleme
  - Kommunikationskanäle, einschliesslich Begehungen
- Berichte und Leistungsanalysen erforschen
- Erstellen Sie gezielte Mitteilungen und besondere Bearbeitungshinweise
- Untersuchung anderer wichtiger Prozessanwendungen, einschliesslich der Kunden- und Verbraucherserviceportale und Communities
- Entdecken Sie Customer Service Management mit IT Service Management und anderen ServiceNow-Anwendungen

Customer Service Management (CSM) Fundamentals (CSM)

Weltweite Trainingscenter





Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG

Husacherstrasse 3
CH-8304 Wallisellen
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, https://www.flane.ch