Customer Service Management Essentials (CSME)

ID CSME **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**.

Zielgruppe

Der Kurs "ServiceNow Customer Service Management Essentials" richtet sich an Kunden, Partner und Mitarbeiter, die Features, Funktionen und Daten im Zusammenhang mit dem Customer Service Management verwalten. Ein Teilnehmer ist für diesen Kurs geeignet, wenn er eine der folgenden Rollen oder Aufgaben wahrnimmt oder berät:

- Customer Service Management Administrator / ServiceNow System Administrator - der die Anwendungen im Zusammenhang mit dem ServiceNow® Customer Service Management (CSM) Produkt verwaltet
- Technical / Solution Consultants und Architects - die die Anwendungen im Zusammenhang mit dem ServiceNow® Customer Service Management (CSM) Produkt konfigurieren, entwickeln oder unterstützen werden.
- Projekt-/Programm-/Engagement-Manager - die die Implementierung des ServiceNow® Customer Service Management (CSM)-Produkts leiten werden.

Voraussetzungen

Der Abschluss der folgenden Kurse ist Voraussetzung für eine erfolgreiche Teilnahme am Unterricht:

- Willkommen bei ServiceNow On Demand
- ServiceNow Administration Fundamentals (SNAF)
- ServiceNow Platform Implementation (SNPI)

Kursziele

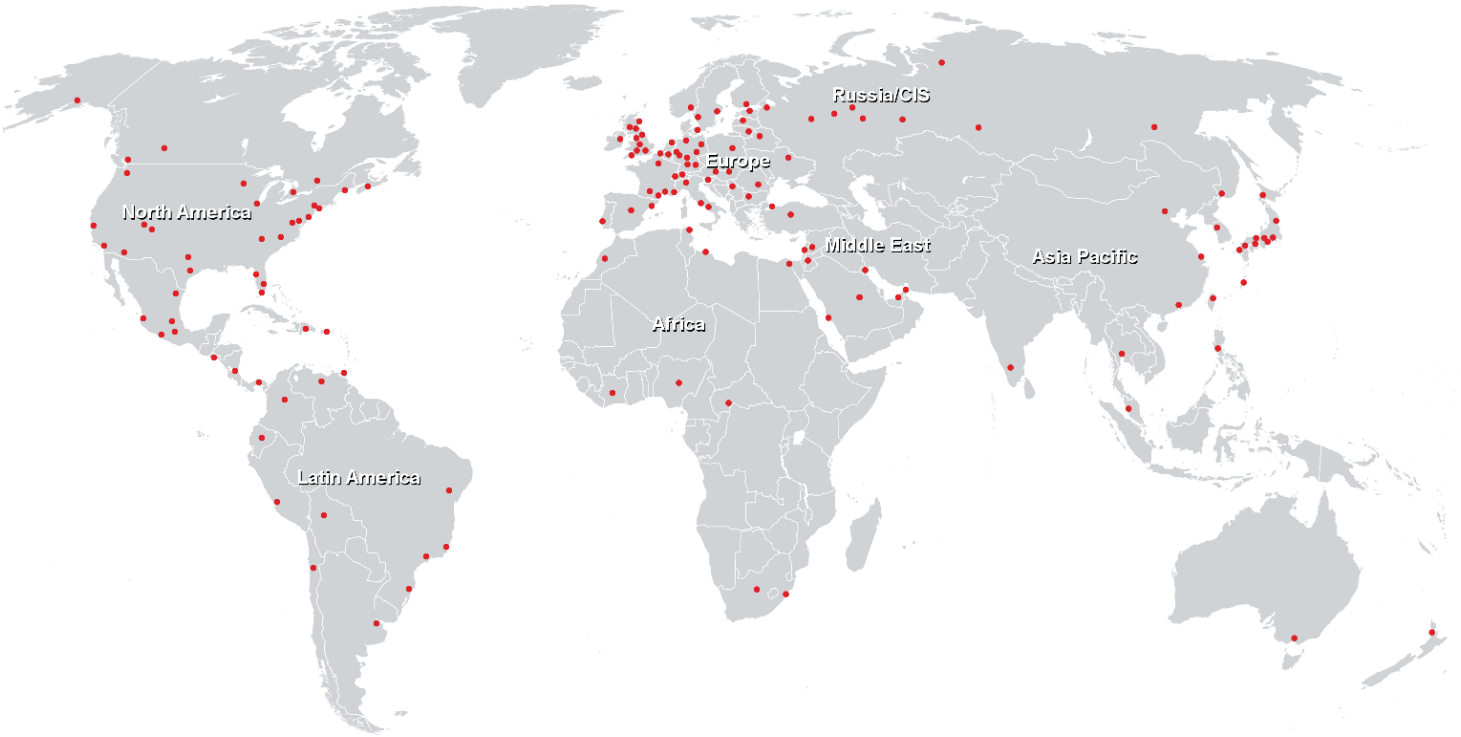
Die Studierenden lernen durch eine Mischung aus Vorlesungen, Gruppenarbeit und Übungen, wie sie die folgenden Tätigkeiten ausführen können Diskussionen und praktischen Übungen:

- Beschreiben Sie das Produkt Customer Service Management in Bezug auf Funktionen, Vorteile und Architektur.
- Definition grundlegender Konzepte und Prozesse im Kundenservice, einschliesslich des Unterschieds zwischen Interaktionsmanagement und Fallmanagement und deren durchgängigen Lebenszyklen.
- Managen und Verwalten von Kundendaten wie Kunden, Konten, Kontakte, Verträge, Berechtigungen, verkaufte Produkte, Artikel der Installationsbasis, usw.
- Beantwortung von Kundenanfragen und Lösung von Problemen mit Hilfe von Fällen, Falltypen, Fallaufgaben, Statusflüssen, Eskalationen, Major Issue Management usw.
- Konfigurieren Sie die Basisfallkonfiguration mithilfe von Falltypen und Dienstdefinitionen.
- Konfigurieren und verwenden Sie den CSM Configurable Workspace, um Fälle zu verwalten und zu bearbeiten, die aus einer Vielzahl von Kommunikationskanälen stammen.
- Steigern Sie die Produktivität Ihrer Mitarbeiter mit der erweiterten Arbeitszuweisung für Interaktionen und Fälle.
- Intelligente Verwaltung von Fällen mithilfe von speziellen Übergabevermerken und gezielten Mitteilungen.

- Verfolgen Sie den Zustand der Geschäftsprozesse mithilfe von Analysen für das Customer Service Management.

Customer Service Management Essentials (CSME)

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