Customer Service Management (CSM) Implementation (CSMI)

ID CSMI **Preis** 1'786.– € (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**.

Empfohlenes Training für die Zertifizierung zum

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

Voraussetzungen

Obligatorische Voraussetzungen:

- ServiceNow Administration Fundamentals (SNAF)
- Customer Service Management (CSM) Fundamentals (CSM)
- ServiceNow Platform Implementation (SNPI)

Wichtiger Hinweis:

Die Datenanalyse und das Feedback der Teilnehmer zeigen, dass die Teilnehmer in diesem CSM-Implementierungskurs Schwierigkeiten haben, wenn sie sich entschieden haben, die vorausgesetzten Kurse, insbesondere die CSM-Grundlagen, zu überspringen. Bitte beachten Sie auch, dass ein grosser Teil der Inhalte des CSM Fundamentals in der Prüfung zum Certified Implementation Specialist - Customer Service Management abgefragt wird.

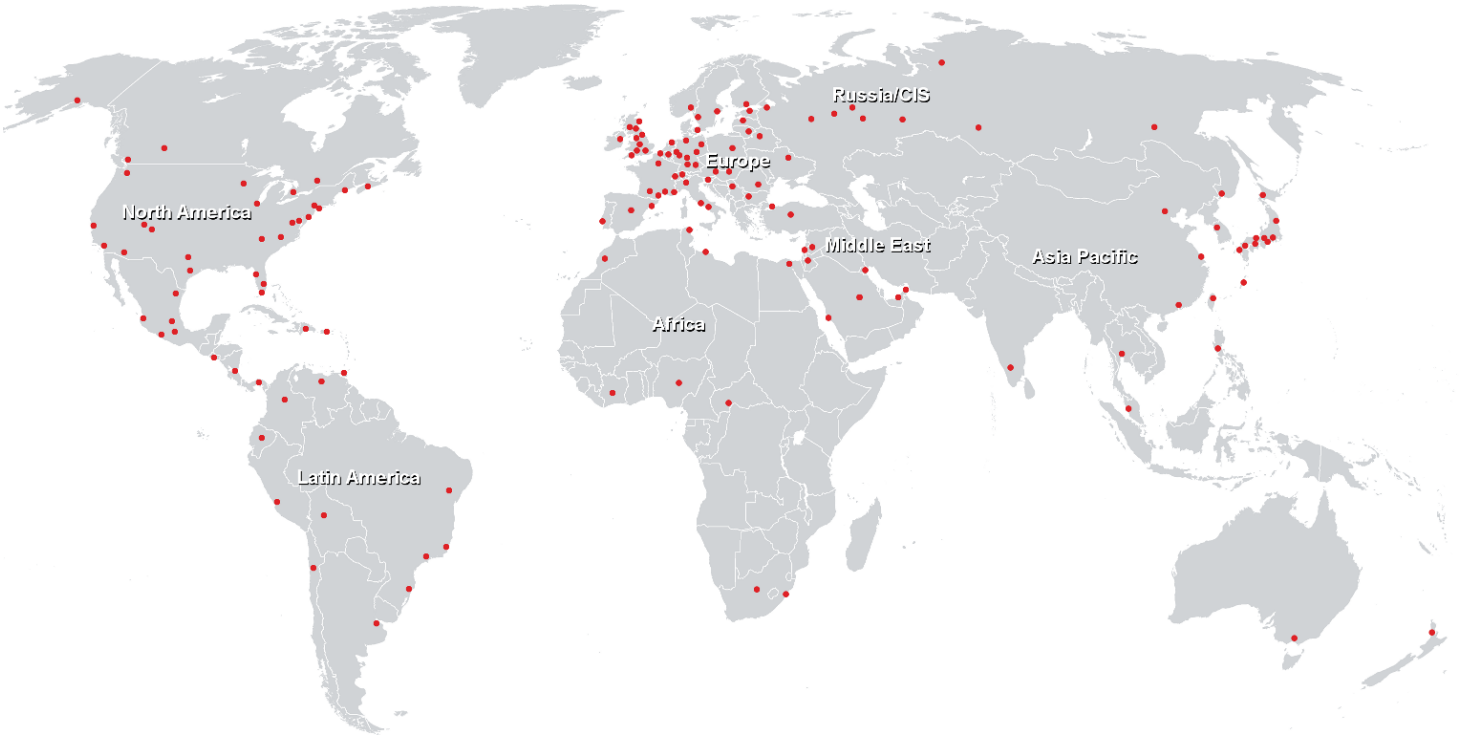
Kursinhalt

Zu den Kursthemen gehören:

- Umsetzung von Kundendienstmassnahmen, einschliesslich:
  - Kommunikationskanäle
  - Falltypen
  - CSM Arbeitsbereiche
  - Weiterleitung und Zuweisung von Fällen, einschliesslich fortgeschrittener Arbeitszuweisung
  - Eine Einführung in Playbooks, geführte Entscheidungen und vorausschauende Intelligenz
- Implementierung von Customer Engagement mit Schwerpunkt auf den Kundenportalen und wie CSM das Wissensmanagement nutzt
- Bewährte Praktiken zur Vorbereitung der Umsetzung, einschliesslich:
  - Überprüfung von Now Create®
  - Workshop-Strategie und Anforderungserhebung
  - Organisatorisches Änderungsmanagement (OCM)
  - Integrationen von Drittanbietern
  - Eine Einführung in industrielle Datenmodelle
  - Sicherheit und Zugangskontrolle in CSM
- Implementierung des Leistungsmanagements, insbesondere in Bezug auf die Messung, Verwaltung und Verbesserung von CSM

Customer Service Management (CSM) Implementation (CSMI)

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