

## IT Service Management (ITSM) Implementation (ITSMI)

ID ITSMI Preis 2'136.– € (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 Enrollmment-Aufforderung. Bitte führen Sie das Enrollmment 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.

- 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

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte den [AGB von ServiceNow](#).

### 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

# IT Service Management (ITSM) Implementation (ITSMI)

---

## 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>