

ServiceNow Customer Service Management Essentials

Duration: 3 Days **Course Code: SNCSME** **Delivery Method: Classe à distance**

Overview:

In this 3-day interactive course, attendees master the core configuration and administration of the ServiceNow® Customer Service Management (CSM) product. Through lectures, group discussions, and hands-on labs, participants build on existing knowledge and skills by applying implementation good practices. This course is designed for ServiceNow customers, partners, and employees who administer features, functions, and data associated with Customer Service Management.

Classe à Distance - site Client

Cette formation peut être suivie à distance en synchrone depuis n'importe quel site pourvu d'une connexion internet (2 Mb/s en symétrique recommandés). Le programme (théorie et pratique) suit le même déroulé pédagogique qu'en présentiel. La solution technologique adoptée permet aux apprenants à distance de suivre les présentations faites au tableau, de voir et d'entendre l'instructeur et les participants en temps réel, mais également d'échanger avec eux.

Target Audience:

Customer Service Management Administrator / ServiceNow System Administrator - who will be administering the applications related to the ServiceNowCustomer Service Management (CSM) product
Technical / Solution Consultants and Architects who will be configuring, developing, or supporting the applications related to the ServiceNowCustomer Service Management (CSM) product
Project / Program / Engagement Managers who will be leading the implementation of the ServiceNowCustomer Service Management (CSM) product

Objectives:

- Describe the Customer Service Management product in terms of features, benefits, and architecture
- Define essential customer service concepts and processes, including the difference between Interaction Management and Case Management and their end-to-end lifecycles
- Manage and administer customer data such as Consumers, Accounts, Contacts, Contracts, Entitlements, Sold Products, Install Base items, etc.
- Address customer inquiries and resolve issues using Cases, Case Types, Case Tasks, State Flows, Escalations, Major Issue Management, etc.
- Configure the baseline Case configuration using Case Types and Service Definitions
- Configure and use CSM Configurable Workspace to manage and work Cases originating from a variety of communication channels
- Enhance agent productivity using Advanced Work Assignment for Interactions and Cases
- Manage cases intelligently using Special Handling Notes and Targeted Communications
- Track the health of the business processes using analytics for Customer Service Management

Prerequisites:

Data analysis and student feedback show that students may struggle in this class if they have chosen to skip the prerequisite courses:

- Welcome to ServiceNow On Demand
- ServiceNow Administration Fundamentals Instructor-Led or On Demand
- ServiceNow Platform Implementation Instructor-Led or On Demand
- SNSAF - ServiceNow Administration Fundamentals

Follow-on-Courses:

- SNCSMI - ServiceNow Customer Service Management (CSM) Implementation
-

Further Information:

- Compétence du formateur : Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées et ont au minimum cinq ans d'expérience d'animation. Nos équipes ont validé à la fois leurs connaissances techniques (certifications le cas échéant) ainsi que leur compétence pédagogique.
- Suivi d'exécution : Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est signée par tous les participants et le formateur.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera ensuite étudié par nos équipes pédagogiques en vue de maintenir et d'améliorer la qualité de nos prestations.

Délais d'inscription :

- Vous pouvez vous inscrire sur l'une de nos sessions planifiées en inter-entreprises jusqu'à 5 jours ouvrés avant le début de la formation sous réserve de disponibilité de places et de labs le cas échéant.
- Votre place sera confirmée à la réception d'un devis ou ""booking form"" signé. Vous recevrez ensuite la convocation et les modalités d'accès en présentiel ou distanciel.
- Attention, si cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement