

ServiceNow Field Service Management (FSM) Implementation

Durée: 2 Jours **Réf de cours: SNFSMI** **Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure**

Résumé:

ServiceNow® Field Service Management (FSM) helps companies efficiently manage location-based work tasks. Field Service Management Implementation focuses specifically on field service management applications and related functionality, most of which may be configured during an implementation using a low-code or no-code approach. Field Service Management Implementation provides practical skills to accelerate field service management implementations.

Formation intra-entreprise

Cette formation est délivrable en session intra-entreprise, dans vos locaux ou dans les nôtres. Son contenu peut être adapté sur-mesure pour répondre aux besoins de vos collaborateurs. Contactez votre conseiller formation Global Knowledge ou adressez votre demande à info@globalknowledge.fr.

Public visé:

The ServiceNow® Field Service Management Implementation course is for Customers, Partners, and Employees who implement features, functions, and data associated with field service management.

Objectifs pédagogiques:

- In this two-day interactive course attendees gain the skills for the effective implementation of the ServiceNow Field Service Management application. This course is designed for Implementation Specialists responsible for set-up and configuration of the Field Service Management applications. A combination of lecture, group discussions, group activities, and lab work helps attendees develop skills to achieve the following:
 - Configure central dispatch and dynamic scheduling
 - Automate transfer order line task assignment using flow designer
 - Configure appointment booking service
 - Configure advanced time recording and time sheet policy
 - Create a targeted communication
 - Configure contextual knowledge for work orders and work order tasks
 - Configure field service mobile application
- Validate foundational data
- Analyze and implement customer business requirements
- Use industry good practice for field service management implementation
- Discuss common field service management integration scenarios and good practices
- Set-up field service business and assignment configuration
- Configure work order form and mandatory skills
- Create advanced maintenance plans and maintenance schedules

Pré-requis:

- SNF - ServiceNow Fundamentals
- SNFSMF - ServiceNow Field Service Management (FSM)

Contenu:

1: Field Service Management Implementation Planning	Lab 2.3b Create a Work Order Template	Module 4: Implementing Field Service Mobile
<ul style="list-style-type: none"> ■ FSM features, process, and data review ■ Field service industry good practices ■ FSM implementation good practices ■ Process Integrations ■ Foundation data planning 	Lab 2.4 Create an Advanced Maintenance Plan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Agent Mobile Application Overview ■ Field Service Mobile Configurations ■ Mobile Migration Considerations
Lab 1.1 Prepare to Implement Field Service Management	Lab 2.5 Configure Advanced Time Recording	Lab 4.1 Configure VIP Tasks Applet
Module 2: Implementing Field Service Processes	Module 3: Optimizing Inventory ; Scheduling Operations	Module 5: Implementing Related Processes
<ul style="list-style-type: none"> ■ Validate Foundation Data ■ Configure Field Service Process, Assignment, and Add-ons ■ Configure Work Order Creation ■ Configure Time Recording 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Scheduling and Dispatch Configurations ■ Dynamic Scheduling Configuration ■ Parts Sourcing and Transfer Process automation 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Customer Experience Configurations ■ Appointment Booking Configuration ■ Configure Targeted Communications ■ Configure Field Service Knowledge Base and Contextual Search
Lab 2.1 Validate Foundation Data	Lab 3.1a Configure Central Dispatch	Lab 5.1a Configure Appointment Booking
Lab 2.2a Configure Approval Workflow	Lab 3.1b Configure Dynamic Scheduling	Lab 5.1b Appointment Booking – Advanced Availability Configuration
Lab 2.2b Field Service Configuration	Lab 3.2 Automate Transfer Order Line Task Assignment using Flow Designer	Lab 5.2 Create a Targeted Communication and Notification
Lab 2.3a Configure Mandatory Skills		Lab 5.3 Configure Contextual Knowledge for the Field Service Knowledge Base

Autres moyens pédagogiques et de suivi:

- 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