

## ServiceNow Field Service Management (FSM) Implementation

Durée: 2 Jours    Réf de cours: SNFSMI

### 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.

### 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) Fundamentals

## Contenu:

### 1: Field Service Management Implementation Planning

- FSM features, process, and data review
- Field service industry good practices
- FSM implementation good practices
- Process Integrations
- Foundation data planning

#### Lab 1.1 Prepare to Implement Field Service Management

### Module 2: Implementing Field Service Processes

- Validate Foundation Data
- Configure Field Service Process, Assignment, and Add-ons
- Configure Work Order Creation
- Configure Time Recording

#### Lab 2.1 Validate Foundation Data

#### Lab 2.2a Configure Approval Workflow

#### Lab 2.2b Field Service Configuration

#### Lab 2.3a Configure Mandatory Skills

#### Lab 2.3b Create a Work Order Template

#### Lab 2.4 Create an Advanced Maintenance Plan

#### Lab 2.5 Configure Advanced Time Recording

### Module 3: Optimizing Inventory ; Scheduling Operations

- Scheduling and Dispatch Configurations
- Dynamic Scheduling Configuration
- Parts Sourcing and Transfer Process automation

#### Lab 3.1a Configure Central Dispatch

#### Lab 3.1b Configure Dynamic Scheduling

#### Lab 3.2 Automate Transfer Order Line Task Assignment using Flow Designer

### Module 4: Implementing Field Service Mobile

- Agent Mobile Application Overview
- Field Service Mobile Configurations
- Mobile Migration Considerations

#### Lab 4.1 Configure VIP Tasks Applet

### Module 5: Implementing Related Processes

- Customer Experience Configurations
- Appointment Booking Configuration
- Configure Targeted Communications
- Configure Field Service Knowledge Base and Contextual Search

#### Lab 5.1a Configure Appointment Booking

#### Lab 5.1b Appointment Booking – Advanced Availability Configuration

#### Lab 5.2 Create a Targeted Communication and Notification

#### 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.
- Modalités d'évaluation : le participant est invité à s'auto-évaluer par rapport aux objectifs énoncés.
- Chaque participant, à l'issue de la formation, répond à un questionnaire de satisfaction qui est 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 vous utilisez votre Compte Personnel de Formation pour financer votre inscription, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés.