

LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO

Guía del Curso

Curso ServiceNow

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

Con el presente Curso ServiceNow recibirá una formación especializada en la materia. Gracias al empleo de la tecnología, cualquier empresa que quieran crecer necesita implementar servicios digitales que aumenten la productividad haciendo uso de modelos de trabajo flexibles. Gestionar los Servicios TI de una manera centralizada nos permitirá mejorar la productividad de la empresa, pudiendo así mejorar los márgenes de beneficio y aumentar la competitividad de la misma en el mercado. Además, toda actividad necesita de un análisis y programación de tareas que nos permitan detectar posibles errores y solucionarlos lo más pronto posible, o incluso hacer un estudio de futuro y poder estar preparado. Con el presente curso conocerá ServiceNow y todas las posibilidades que ofrece en la gestión de Servicios TI.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INCIDENT MANAGEMENT

1. Open an Incident
2. - Incident Templates
3. - Record Producer
4. - Email integration
5. Automation
6. - Business Rules

7. - Assignment Rules
8. - Linked fields (Ex: Category/Subcategory)
9. - VIP users
10. Monitoring and Reporting
11. - Incident Lifecycle Management
12. Lab: Setup the Incident Management Application for a customer

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROBLEM MANAGEMENT

1. Open a Problem
2. - Problem Templates
3. - Know Error State
4. Related Lists & Items
5. - Change from a Problem
6. - Close incidents from a Problem
7. - Outage from a Task
8. Automation
9. - Problem management Workflow
10. - AssignmentRules
11. Lab: Setup the Problem Management Application for a customer

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CHANGE MANAGEMENT

1. Open a Change
2. - Change types
3. - Change Templates
4. - Change State Model
5. - Risk Analysis
6. Automation
7. - StandarChange Catalog
8. - Assignment Rules
9. - Approval Management
10. Monitoring and Reporting
11. Lab: Setup the Change Management Application for a costumer

UNIDAD DIDÁCTICA 4. OTHER APPLICATIONS

1. SLA Integration
2. Schedules Integration and Management
3. Virtual Agent
4. Introduction to Scripting in ServiceNow

UNIDAD DIDÁCTICA 5. SERVICE PORTAL DESIGNER

1. Portal Editor & Portal Branding
2. Pages & Widgets
3. Service Catalogs & Service Portal
4. Surveys
5. Lab: Setup a Portal for your client



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es