



# INTRO TIL SERVICENOW

---

Start din ServiceNow-rejse med en grundig introduktion, hvor du lærer at udnytte platformens potentiale som back-end bruger.

WWW.ADENO.DK



# KURSUS: INTRO TIL SERVICENOW

## Indhold

Dette 1-dags kursus giver deltagerne en grundig introduktion til brugerfladen i ServiceNow, hvor de lærer at navigere og bruge platformen effektivt. Gennem kurset får deltagerne adgang til vores tips og tricks, der gør det nemt at arbejde smartere med ServiceNow og udnytte potentialet på platformen som bruger. Udover at forbedre brugen af ServiceNow, kan dette kursus også bruges som fundament for deltagelse på en lang række af vores andre kurser.

## Udbytte

Deltagerne bliver i stand til at arbejde, navigere og søge nemt og intuitivt i ServiceNow. Dette gør hverdagen nemmere og giver bedre overblik. Deltagerne får også muligheden for at afsøge hvorvidt de vil avancere indenfor ServiceNow.

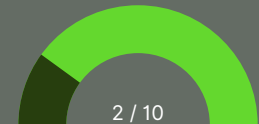
## Deltagerkrav

Kurset henvender sig til nye backend-brugere af ServiceNow. Det kræver ingen forudgående kendskab til ServiceNow at deltage på dette kursus.

## Hvad er ServiceNow?

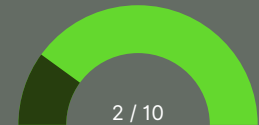
ServiceNow er en platform, der ofte misforstås. Mange tror fejlagtigt, at platformen kun handler om IT-support og helpdesk-funktioner. I virkeligheden er ServiceNow en omfattende løsning, der integrerer IT-service management, IT operations management, business management og service management på tværs af hele organisationen. Hvis man vil øge produktiviteten på tværs af alle forretningsområder gennem ServiceNow, er det derfor vigtigt, at backend-brugerne i hvert område trænes i brugen af platformen.

## N I V E A U



2 / 10

TEORETISK



2 / 10

TEKNISK



8 / 10

PRAKTISK



# EMNER



## Overblik & Navigation

### ServiceNow Overview

Overblik over ServiceNow-plattformens kernefunktioner og anvendelsesområder.

### Access & Navigation

Navigation og adgang til forskellige områder og applikationer i ServiceNow.

### Next Experience

Fremtidige opdateringer og nye funktioner i ServiceNow.

### Additional Resources

Yderligere ressourcer og dokumentation til at støtte og udvikle brugen af ServiceNow.



## Søgning & Datahåndtering

### Tables

Tabellers struktur og funktionalitet i ServiceNow.

### Lists & Filters

Brugen af lister og filtre til at organisere og få adgang til data.

### Search

Effektiv søgning, nøgleord og begreber.



## Forms, Tasks & Service Catalog

### Forms

Oprettelse og brug af formularer til at indsamle og behandle data.

### Tasks

Oprettelse, styring og opfølgning af opgaver i ServiceNow.

### Visual Task Boards

Oprettelse og administration af opgaver visuelt ved hjælp af Task Boards i ServiceNow.

### Service Catalog

Opbygning og brug af Service Catalog til at tilbyde services til brugere.



## Rapportering & Knowledge

### Virtual Agent

Virtual Agent til automatisering af support og interaktioner med brugere.

### Reporting

Rapporteringsfunktionaliteter til at analysere data og træffe informerede beslutninger.

### Knowledge Management

Oprettelse, organisering og deling af viden i ServiceNow-plattformen.

## UNDERVISER

---



### **HENRIK HØJAGER**

**Training Lead & ServiceNow Expert**

**Adeno**

Authorized ServiceNow Advanced Sys. Adm. Trainer & Scripting Trainer

Henrik har mere end 28 års erfaring inden for IT Service Management og har arbejdet dedikeret med ServiceNow i over 13 år. Han har i mange år været certificeret instruktør på de officielle ServiceNow-kurser; ServiceNow Fundamentals, System Administration, Advanced System Administration samt Scripting Fundamentals. Dertil har Henrik et skarpt fokus på tekniske konfigurationer og arkitektur. Som underviser formidler han sin omfattende erfaring fra projekter til deltagerne. Han brænder for at dele sin viden og er ansvarlig for interne såvel som eksterne kurser i Adeno.

#### **Særligt relevant for kursus: Intro til ServiceNow**

Med sin brede ServiceNow-erfaring er Henrik den helt rette til hurtigt at sætte nye back-end-profiler ind i platformen. Med sine mange projekter, afholdte kurser, træningsforløb og workshops, kender og forstår han de udfordringer, som blandt andet back-end-brugere møder i deres daglige arbejde. Igennem disse erfaringer har han opbygget et stort katalog af netop de tips og tricks, som effektiviserer arbejdet med ServiceNow - tips og tricks som han glædeligt deler ud af til kursisterne.



# PRAKTISK

---



7.500 DKK per deltager, ekskl. moms.



Dette 1-dags kursus afholdes fra 09-16, den 22. oktober 2024.



Kurset afholdes på Glostrup Park Hotel, Hovedvejen 41, 2600 Glostrup.



Denne kursusafholdelse i Intro til ServiceNow undervises på dansk.

## KONTAKT

Charlie Rødgaard

CEO & Partner

Adeno

Telefon: +45 4029 0212

E-mail: [cr@adeno.dk](mailto:cr@adeno.dk)

Hjemmeside: [www.adeno.dk](http://www.adeno.dk)



## TILMELD DIG KURSET

ved at scanne QR-koden  
og udfylde formularen  
- så kontakter vi dig med  
en endelig bekræftelse.



**EXPERIENCE IS THE DIFFERENCE**