



# KURSUSKATALOG

---

I Adeno Learning tilbyder vi ServiceNow-kurser og -uddannelse, der har til formål at hjælpe vores kunder med at udnytte de mange muligheder i ServiceNow-plattformen mest effektivt. Vi vil gerne dele ud af vores erfaring og skabe et fysisk læringsmiljø som alternativ til self-paced og sidemandsoplæring.

W W W . A D E N O . D K





## NEXT ACADEMY

Vores flagskibsuddannelse i Adeno Learning har til formål at udvikle den næste generation af ServiceNow talenter.

## NETVÆRKSGRUPPER

Vi faciliterer regelmæssige netværksmøder med henblik på, at ServiceNow-profiler kan dele viden og gøre hinanden dygtigere.

## KURSER & TRÆNING

Vi tilbyder kurser og træningsforløb inden for ServiceNow. Udover vores åbne kurser, tilbyder vi også kurser og træning skræddersyet til kundens behov.



# INDHOLDSFORTEGNELSE

LÆRINGSFILOSOFI	3
NYHEDSBREV	4
UDTALELSER FRA NEXT ACADEMY GRADUATES 2024	5
INTRO TIL SERVICENOW	8
FLOW DESIGNER	14
CMDB/CSDM	20
NEXT ACADEMY 2025	25
SKRÆDDERSYET TRÆNING	25
OM ADENO	26

## LÆRINGSFILOSOFI

---

Hos Adeno Learning fokuserer vi på effektiv læring gennem praksis og samarbejde for at opnå fremskridt. Vi lægger stor vægt på feedback og refleksion, da det er afgørende for at tage ejerskab over egen læring og få den bedste læringsoplevelse. Vores mål er at skabe et miljø, hvor deltagerne kan fokusere på deres egen udvikling og samtidig have det sjovt.

Vores læringsfilosofi er baseret på aktionslæring, hvor læringen sker gennem handling. I stedet for at memorere viden fokuserer vi på at løse virkelige problemer, hvor fejltagelser og gentagne forsøg er en naturlig del af processen. Ved at eksperimentere, fejle, forstå det ukendte, søge mere information, prøve igen og øve sig opnår man reel læring. Vores opgaver og projekter er skræddersyede til at afspejle virkelige scenarier og er koblet til konkrete og relevante problemstillinger i virksomhedernes hverdag.

Vi kombinerer erfaringer fra det virkelige liv med ServiceNow-faglighed i vores undervisning. Vi tror på, at denne kombination skaber den bedste læringseffekt og forbereder kursisterne bedst muligt på at håndtere udfordringer i den virkelige verden. Samtidig giver det vores elever mulighed for at stille spørgsmål og få indsigt i, hvordan teorier og metoder anvendes i praksis. Vi mener, at kombinationen af praktisk erfaring og faglighed skaber en stærk platform for læring og udvikling.



## **TILMELD DIG VORES NYHEDSBREV**

- Scan QR-koden og hold dig opdateret om kurser, events og andre nyheder fra Adeno Learning.



# NEXT ACADEMY

---



**STEFFEN HANSEN**

ServiceNow System Administrator

Flügger Group A/S

“

Next Academy bootcampen gav mig en dybere forståelse for opbygningen af ServiceNow og hvordan det fungerer bag facaden. Dertil var kursets lange varighed en stor fordel, da det gav mig mulighed for at anvende den nye læring i praksis, inden jeg skulle tilbage til undervisningen. Materialet var bredt dækkende uden at blive overfladisk, og undervisningen foregik på en meget uhøjtidelig måde, hvilket gjorde læringsoplevelsen både behagelig og effektiv.

”



## **BO MEJDAL NIELSEN**

**Sr. Service Delivery Manager**

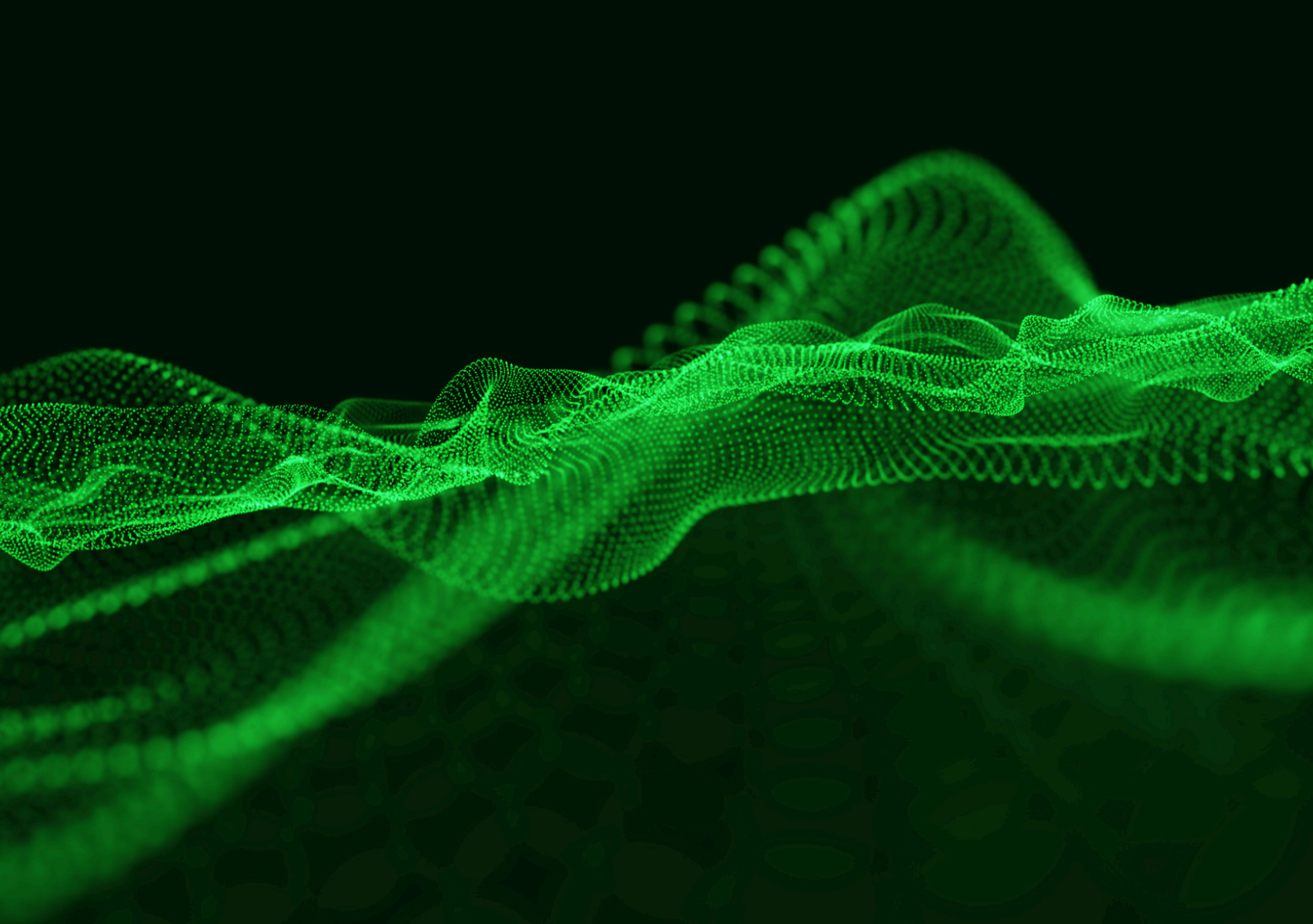
**ITSM Product Owner**

Stark Group A/S

“

Indføringen i ServiceNow-plattformen, med fokus på både bredde og dybde, har været uvurderlig – CSA-certificeringen er blot et del-element halvvejs i forløbet. Træningen på Next Academy har gjort det muligt for mig at sikre en langt bedre kvalitet af leverede løsninger, både fra vores samarbejdspartnere og vores interne OPS-techs. Det solide fokus på hands-on-læring i kombination med teori, samt de gode undervisere, både fagligt og formidlingsmæssigt, har gjort læringsoplevelsen helt særlig.

”







# 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.

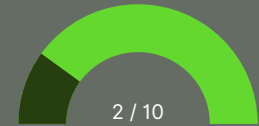
## Deltagerkrav

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

## Hvad er ServiceNow?

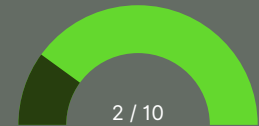
ServiceNow er en platform, der ofte misforstås. Mange tror fejlagtigt, at platformen kun handler om IT-support og helpdesk-funktioner. I virkeligheden er ServiceNow en omfattende løsning, der integrerer IT-service management, IT operations management, business management og service management på tværs 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.

## UNDERSISER

---



### **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

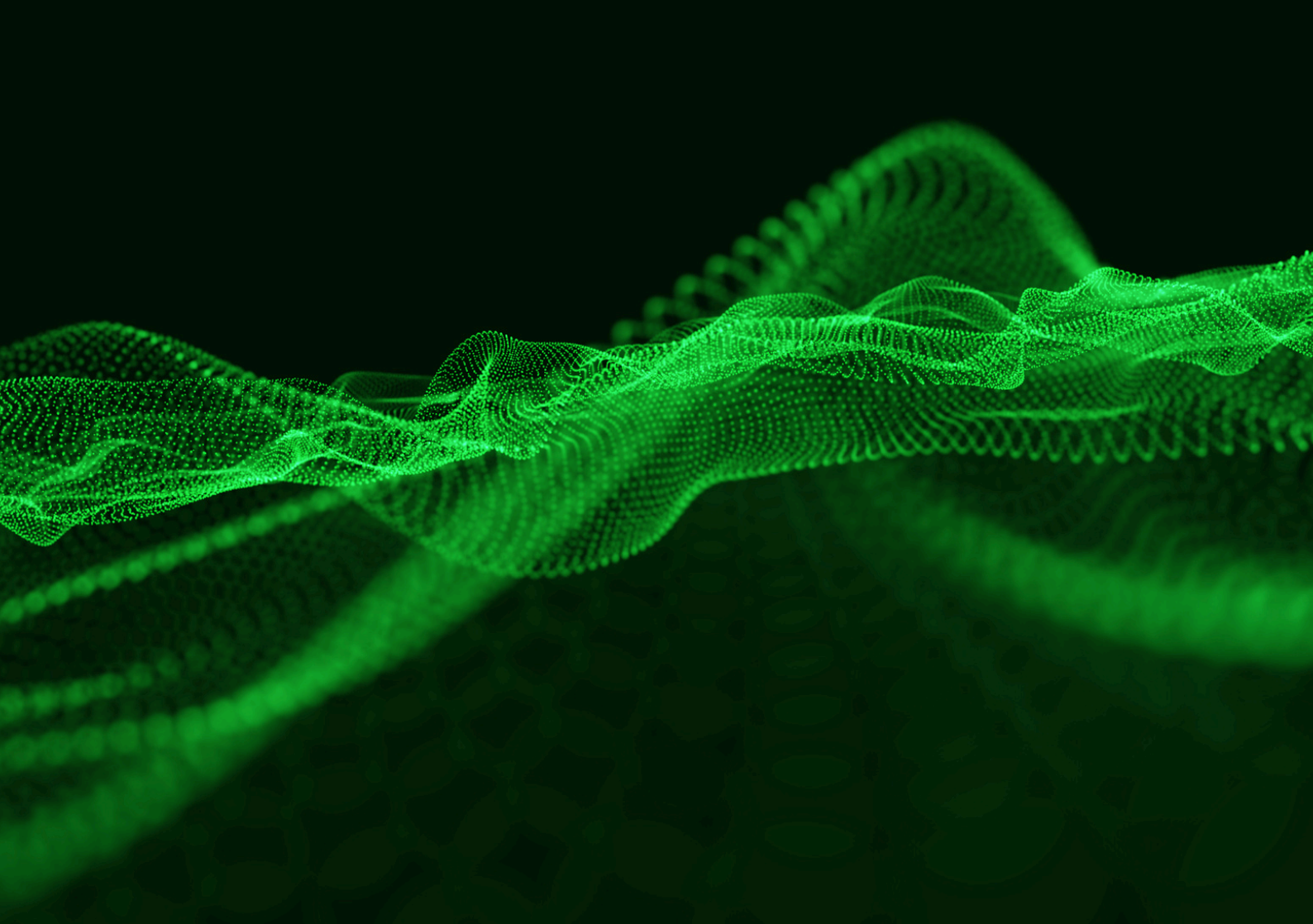
E-mail: [cr@adeno.dk](mailto:cr@adeno.dk)

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.





# FLOW DESIGNER

---

Lær at arbejde effektivt med Flow Designer-værktøjet i ServiceNow, bygge flows, automatisere og tage kontrollen over egne og andres processer.

W W W . A D E N O . D K



# KURSUS: FLOW DESIGNER

## Indhold

Dette 2-dages kursus fokuserer på at give deltagerne kompetencerne til at arbejde effektivt med Flow Designer-værktøjet i ServiceNow. Flow Designer er en visuel low-code løsning, der giver brugerne mulighed for at effektivisere og automatisere processer og arbejdsgange i deres organisation. Som virksomhed der benytter ServiceNow, er det vigtigt at have Flow Designer-kompetence internt i organisationen. Det giver mulighed for at tage kontrol over processer og workflows, samt at foretage små ændringer uden at skulle være afhængig af udviklere.

## Udbytte

Kurset giver deltagerne kompetencerne til at bygge flows, arbejde effektivt med Flow Designer, automatisere og tage kontrol over processer.

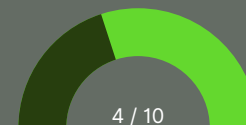
## Deltagerkrav

Kurset stiller ingen krav til kompetencer, men hvis du ingen erfaring har med ServiceNow, anbefaler vi at tage vores introduktionskursus 'Intro til ServiceNow' (eller 'Welcome to ServiceNow' på NowLearning). Dertil er det en fordel, men ikke et krav, at have erfaring med basal scripting.

## Hvad er Flow Designer?

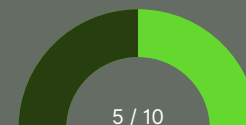
Flow Designer-værktøjet i ServiceNow er en visuel low-code løsning. Dette vil sige, at værktøjet fungerer efter en træk og slip-logik, hvor brugere kan oprette komplekse arbejdsgange næsten uden at have scripting-færdigheder. For at bruge Flow Designer mest effektivt kræver det, at man forstår hvornår, og hvordan automatisering af processer og arbejdsgange er meningsfuldt, og hvornår det ikke er.

## N I V E A U



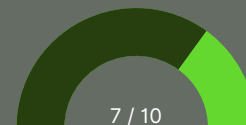
4 / 10

TEORETISK



5 / 10

TEKNISK



7 / 10

PRAKTISK





# EMNER



## Automatisering i ServiceNow

### Grundlæggende om Flows

Forståelse af, hvad Flows er, hvordan de automatiserer forretningsprocesser samt hvornår det er hensigtsmæssigt og værdiskabene at automatiserer processer.

### Komponenter i et Flow

Gennemgang af de essentielle elementer i et Flow, såsom triggers, conditions, actions og states.

### Design af Flows

Metoder til at designe effektive og brugercentrerede Flows, herunder Best Practice og designprincipper.



## Flow Designer-værktøjet

### Introduktion til Flow Designer

Hvad er Flow Designer, og hvordan adskiller det sig fra traditionelle Workflows?

### Flow Designer Interface

En gennemgang af brugergrænsefladen i Flow Designer, herunder hvordan man opretter og administrerer Flows.

### Bygning af Flows

Trin-for-trin proces til at oprette et Flow i Flow Designer, herunder tilføjelse af triggers, conditions, actions og states.

### Integrationer og Datahåndtering

Hvordan Flow Designer integrerer med forskellige systemer og håndterer data gennem integrerede handlinger og datakilder.

### Best Practices for Flow Designer

Best Practice til design, implementering og vedligeholdelse af Flows i Flow Designer, herunder optimering og overvågning af Flowets ydeevne.



## 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: Flow Designer**

Specifikt for Flow Designer har Henrik de relevante certificeringer, som han kombinerer med dyb procesforståelse og viden om procesoptimering for udviklingsteams. Særligt har han fokus på stakeholder commitment, engagement og værdirealisering. Han kan med andre ord udfordre deltagerne på alle niveauer af procesforståelse og automatisering i ServiceNow - og kan især udfordre deltagernes tænkning om, hvornår en automatisering er meningsfuld. Dertil er han autoriseret ServiceNow Scripting Trainer, hvilket betyder, at han forstår at formidle den underliggende logik bag processer og automatiseringer i Flow Designer.



# PRAKTISK

---



15.000 DKK per deltager, ekskl. moms.



Dette 2-dages kursus afholdes fra 09-16, den 29.-30. oktober 2024.



Kurset afholdes i Aarhus på Bautavej 6, 8210.



Denne kursusafholdelse i Flow Designer undervises på dansk.

## KONTAKT

Charlie Rødgaard

CEO & Partner

Adeno

Telefon: +45 4029 0212

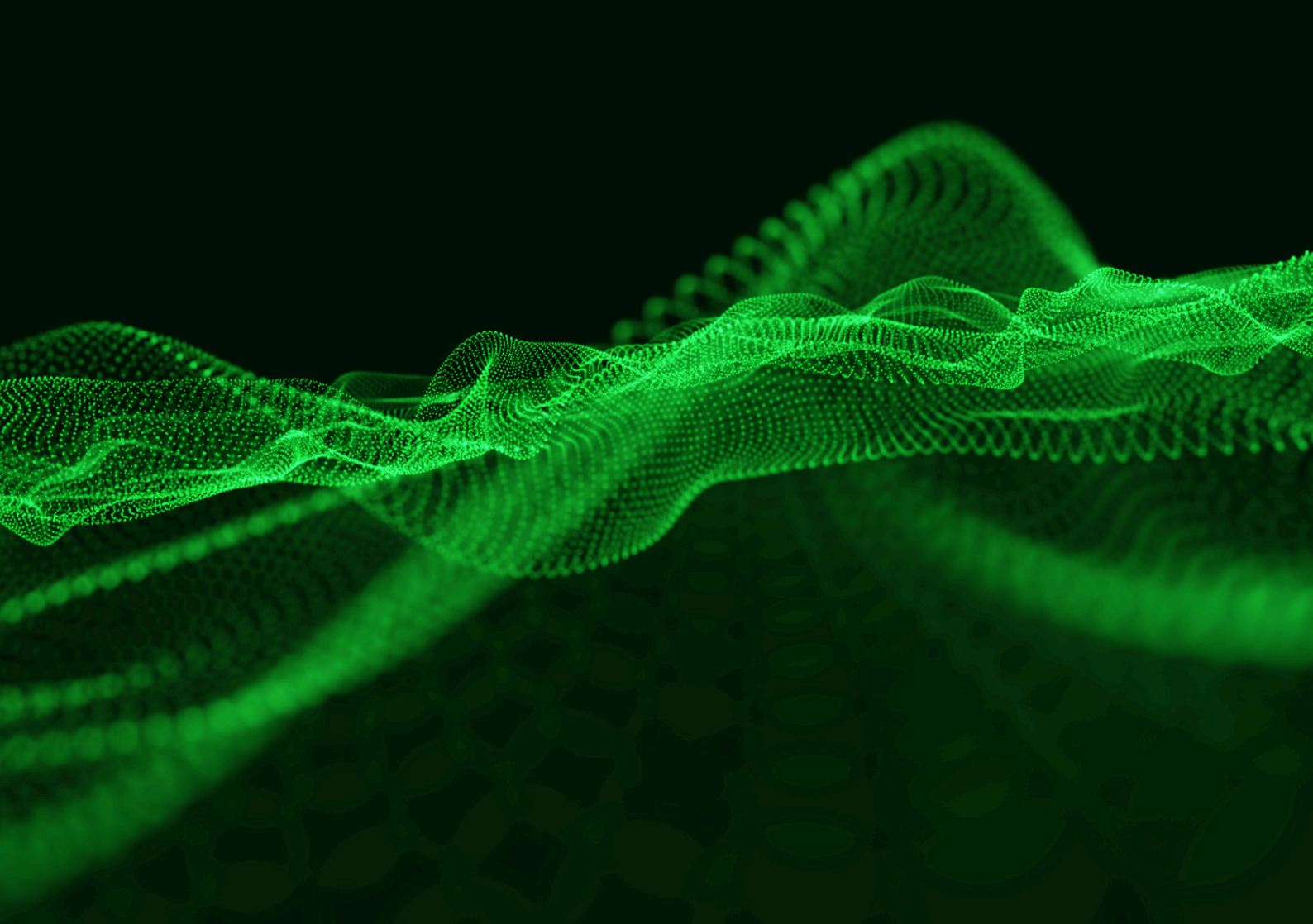
E-mail: [cr@adeno.dk](mailto:cr@adeno.dk)

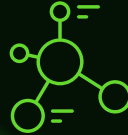
Hjemmeside: [www.adeno.dk](http://www.adeno.dk)



## TILMELD DIG KURSET

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





# CMDB/CSDM

---

Få en omfattende forståelse af CMDB og CSDM i ServiceNow samt integrationer til forskellige datakilder, og lær at forbinde konfigurationsdata med servicelaget gennem praktiske øvelser og retningslinjer.

W W W . A D E N O . D K



# KURSUS: CMDB/CSDM

## Indhold

Dette 2-dages kursus er designet til at give deltagerne en omfattende forståelse af Configuration Management Database (CMDB) og Common Service Data Model (CSDM) i ServiceNow. Funktionaliteter i ServiceNow er i stigende grad afhængige af, at data er organiseret i overensstemmelse med CSDM. Derfor er en solid forståelse af konceptet afgørende for at fremtidssikre platformen. Deltagerne vil lære om strukturen af CMDB, herunder klasser og de forskellige typer enheder, hvordan CSDM understøtter hele platformen, samt få en introduktion til integrationsstrategier.

## Udbytte

Deltagerne vil opnå forståelse for integrationer til forskellige datakilder og lære at forbinde konfigurationsdata med servicelaget gennem praktiske øvelser og retningslinjer.

## Deltagerkrav

Kurset stiller ingen krav til kompetencer, men hvis du ingen erfaring har med ServiceNow, anbefaler vi at tage vores introduktionskursus 'Intro til ServiceNow' (eller 'Welcome to ServiceNow' på NowLearning).

## Hvorfor benytte sig af CSDM?

Formålet med at organisere data i overensstemmelse med CSDM er at sikre datakonsistens ved at følge en fælles datamodel på tværs af platformen. Ved at visualisere forholdene mellem enheder kan organisationer opnå større gennemsigthed, effektivitet og standardisering i deres brug af ServiceNow. Det er et vigtigt mål i sig selv at udnytte ServiceNow's datamodel for at drage fordel af fremtidig funktionalitet på platformen.

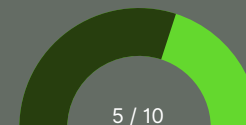
## N I V E A U



TEORETISK



TEKNISK



PRAKTISK



# EMNER



## CMDB Fundamentals

### Introduktion til CMDB

Forståelse af datamodel og vigtigheden af CMDB i ITSM.

### Struktur & Kategorisering

CMDB's hierarkiske struktur og kategorisering af enheder inden for CMDB.

### Data

Strategier til at populere CMDB med nøjagtige og pålidelige data.

### Integrationer

Integration med eksterne kilder.



## CSDM Implementering & Best Practice

### Fordele ved CSDM

Forståelse af datamodellen og fordele ved CSDM i ServiceNow.

### Mapping

Teknikker til kortlægning af forretningsservices, applikationer, afhængigheder og infrastruktur inden for CSDM-rammen.

### Struktur & Governance

Etablering af en governance-struktur for CSDM.

### Integration med CMDB

Integration med CMDB og forholdet mellem CSDM-elementer og CMDB-konfigurationsenheder.

### Datastyring

Optimering af værdiskabelse gennem integreret datastyring.

### Impact Analysis

Udførelse af Impact Analysis inden for CSDM-rammen.

### Best Practice

Best Practices i Configuration og Service Management, der sikrer datapræcision, vedligeholdelse og Change Management i CSDM.

## UNDERVISER

---



### **BJARNE STEEN NIELSEN**

**Partner & ServiceNow Expert**

**Adeno**

Certified ServiceNow Master Architect & Certified ServiceNow Trainer

Bjarne har 25 års erfaring indenfor IT-branchen og 8 års erfaring med ServiceNow. Som Certified ServiceNow Master Architect har han stor indsigt i platformen, og kombineret med de mange års hands-on erfaring fra både kunde- og konsulentside, forstår han de udfordringer som deltagerne måtte sidde med samt hvordan de hjælpes bedst til at udvikle deres faglige kompetencer indenfor ServiceNow. Dertil har Bjarne også tidligere undervist på de officielle ServiceNow-kurser og var ansvarlig for uddannelse af nye konsulenter i KPMGs graduateprogram. Bjarne er en stærk kommunikator der brænder for at lære fra sig med høj faglighed og humor som to af sine stærkeste værktøjer.

#### **Særligt relevant for kursus: CMDB/CSDM**

Bjarne har været Lead Architect på en lang række projekter indenfor CMDB og CSDM - senest hos Norlys, på en større re-implementering af CMDB samt implementering og ombygning af CSDM via ServiceNow Discovery. Som Certified ServiceNow Master Architect, har Bjarne den tekniske ekspertise og formidlingsevnerne til at sætte kursisterne grundigt ind i emnet.





# PRAKTISK

---



15.000 DKK per deltager, ekskl. moms.



Dette 2-dages kursus afholdes fra 09-16, den 8.-9. oktober 2024.



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



Denne kursusafholdelse i CMDB/CSDM undervises på engelsk.

## 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.

# NEXT ACADEMY

---



## UDDANNELSEPROGRAM I SERVICENOW

- Programmet hedder Next Academy og uddanner den næste generation af ServiceNow-talenter i Danmark. Scan QR-koden og modtag materialet på Next Academy.

# SKRÆDDERSYET TRÆNING

---

Udover vores åbne kurser og Next Academy, tilbyder vi også skræddersyede kurser og træning, tilpasset præcis til dit teams behov.

De skræddersyede kurser tilbydes inden for mange ServiceNow-emner, blandt andet: ITSM, CSM, Service Portal, SecOps, Software Asset Management, Widgets, Service Catalog og mange flere.

Kontakt os for at høre mere om muligheder og hvilke emner, der kunne være relevante for din organisation, dit team eller dine medarbejdere.

## 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)



## OM ADENO

Adeno er en it-konsulentvirksomhed udelukkende dedikeret til ServiceNow. Vi har fra start positioneret os ved at have mere end 7 års ServiceNow-erfaring i gennemsnit på tværs af vores konsulenter. Den store erfaring internt i Adeno vil vi gerne bruge på en ansvarlig måde. På dette grundlag har vi startet Adeno Learning. Vi ønsker at skabe flere dygtige ServiceNow-profiler i Danmark ved at dele vores viden og erfaring gennem Next Academy, kurser, skræddersyet træning samt vores regelmæssige netværksgrupper. Vi sætter en ære i altid at levere kvalitet til vores kunder, uanset om det er gennem rådgivning, udvikling, implementering eller læringstilbud. Vores kerneværdier er baseret på samarbejde, integritet og vidensdeling, både indadtil og udadtil.

Hvis du har lyst til at læse mere om Adeno, så hop ind på vores hjemmeside: [www.adeno.dk](http://www.adeno.dk)





FLOW DESIGNER  
SIMPELT  
IKKE WF  
LOW CODE



**EXPERIENCE IS THE DIFFERENCE**