

## ServiceNow Hardware Asset Management (HAM) Fundamentals

Durée: 3 Jours    Réf de cours: SNHAMF    Méthodes d'apprentissage: Virtual Learning

---

### Résumé:

Maîtriser l'installation, la configuration et l'utilisation des applications ServiceNow® Asset Management et Hardware Asset Management (HAM). Cette formation de trois jours a pour objectif de vous présenter les produits ServiceNow® Asset Management et Hardware Asset Management (HAM) et de vous familiariser avec les techniques et les meilleures pratiques pour créer et gérer les biens matériels et les consommables tout au long de leur cycle de vie. Le format de la session alternera entre des discussions et des laboratoires vous donnant l'opportunité d'explorer l'application et d'appliquer les concepts appris.

La mise en place d'une pratique efficace de gestion des biens matériels (HAM) comprend des étapes clés : planifier une conception, identifier les informations requises, décider comment ces informations peuvent être obtenues, déterminer à quoi devraient ressembler les processus des biens, établir comment la technologie peut prendre en charge ces éléments.

La plupart des programmes HAM réussis impliquent une variété de personnes et de départements, y compris l'informatique, les finances, les services et les utilisateurs finaux. Investir du temps et une attention particulière pour développer la pratique de la gestion des actifs et des configurations permet d'obtenir des résultats de meilleure qualité.

La gestion des actifs et la gestion des configurations sont liées mais ont des objectifs différents. La gestion des actifs se concentre sur le suivi financier des biens de l'entreprise. La gestion des configurations se concentre sur la construction et le maintien des éléments et des relations qui créent un réseau de services disponible. Bien que cette formation traite de la base de données de gestion des configurations (CMDB), l'accent est mis sur la gestion des actifs.

Mise à jour : 16.05.2023

---

### Public visé:

La formation ServiceNow® Hardware Asset Management Fundamentals est destiné aux clients, partenaires et employés qui mettent en œuvre et administrent les caractéristiques, les fonctions et les données associées aux biens matériels. Un participant est apte à suivre cette formation s'il remplit ou conseille l'un des rôles ou responsabilités professionnelles suivants : Implémentateur ServiceNow, Administrateur système ServiceNow, Gestionnaire de parc matériel et Administrateur de biens matériels.

---

### Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables :
  - Améliorer les services liés aux biens informatiques pour les utilisateurs finaux
  - Créer des normes et des processus pour la gestion des actifs
  - Au cours de cette formation interactive de trois jours, les participants accèderont à la plateforme ServiceNow dans leur propre instance, qui est un "bac à sable sécurisé" chargé de données de démonstration et de test.
  - La formation s'articule autour de situations que l'on peut rencontrer dans le monde réel. Elle intègre des conférences et des discussions de groupe, ainsi que des exercices pratiques et des renforcements à l'aide d'une variété de travaux pratiques.
  - Le dernier jour, les participants demanderont leur instance de simulation, qui est destinée à être utilisée comme point culminant du cours. L'instance sera disponible pendant deux semaines après la fin de la formation. Les tâches du simulateur permettent aux participants d'acquérir une expérience pratique supplémentaire avec ServiceNow Asset Management dans un environnement très similaire à celui qu'ils connaîtront sur le terrain.

---

### Pré-requis:

Aucun



## Contenu:

### Module 1 : Introduction à la gestion des actifs matériels

- Reconnaître la terminologie et les concepts de base de la gestion des biens matériels nécessaires à la réussite du cours.
- Décrire les étapes nécessaires à la mise en œuvre des applications ServiceNow Asset Management et ServiceNow Hardware Asset Management
- Identifier les rôles, les plugins et les ressources qui supportent la gestion des actifs informatiques de ServiceNow
- Décrire les produits de gestion des actifs informatiques de ServiceNow.

### Lab

- Préparer l'environnement de gestion des biens

### Module 2 : Données fiables

- Expliquer pourquoi des données de qualité sont une condition préalable à une bonne gestion des actifs informatiques
- Reconnaître les informations que vous devez suivre sur vos appareils
- Décrire les caractéristiques d'un modèle et d'un enregistrement d'actif
- Décrire comment la découverte, la CMDB et les services de normalisation des données se combinent pour fournir des données fiables
- Décrire comment la normalisation du modèle matériel HAM contribue à fournir des données fiables
- Faire la différence entre les enregistrements de biens, de CI et de modèles

### Labs :

- Gérer les actifs matériels
- Services de données de découverte, de CMDB et de normalisation
- Gestion des actifs matériels (HAM)  
Normalisation du modèle matériel
- Normalisation du modèle matériel
- Biens et éléments de configuration (CI)
- Relations entre les actifs et les éléments de configuration (CI)
- Gérer les consommables
- Gestion des stocks
- Gérer les stocks
- Population automatisée de biens
- Importer des actifs
- Audits des actifs
- Sortie d'actifs
- Retirer des actifs
- Automatisation du cycle de vie des actifs
- Valider l'automatisation du cycle de vie des actifs
- Gestion des contrats

### Labs :

- Gérer les actifs matériels
- Services de données de découverte, de CMDB et de normalisation
- Gestion des actifs matériels (HAM)  
Normalisation du modèle matériel
- Normalisation du modèle matériel
- Biens et éléments de configuration (CI)
- Relations entre les actifs et les éléments de configuration (CI)
- Gérer les consommables
- Gestion des stocks
- Gérer les stocks
- Population automatisée de biens
- Importer des actifs
- Audits des actifs
- Sortie d'actifs
- Retirer des actifs
- Automatisation du cycle de vie des actifs
- Valider l'automatisation du cycle de vie des actifs
- Gestion des contrats
- Gérer les contrats
- Rapport sur les biens matériels
- Demande et approvisionnement
- Gérer les demandes et les achats
- Automatiser la gestion des stocks
- Extension des actifs et de la configuration
- Précision des données
- Certifier les données
- Finances des contrats
- Gestion des coûts informatiques
- Dépréciation et immobilisations

### Module 4 : Intégration opérationnelle

- Décrire le processus de création de rapports sur les actifs
- Expliquer l'utilisation du catalogue de produits, du catalogue de services et du catalogue de fournisseurs pour la gestion des actifs
- Examiner l'utilisation de processus efficaces dans le cycle de vie opérationnel des actifs
- Identifier comment automatiser la gestion des niveaux de stock

### Labs :

- Gérer les actifs matériels
- Services de données de découverte, de CMDB et de normalisation
- Gestion des actifs matériels (HAM)  
Normalisation du modèle matériel
- Normalisation du modèle matériel
- Biens et éléments de configuration (CI)
- Relations entre les actifs et les éléments de configuration (CI)
- Gérer les consommables
- Gestion des stocks
- Gérer les stocks

### Module 6 : Maintenance et évolution

- Identifier les ressources pour établir une gouvernance et des pratiques de développement appropriées
- Évaluer la valeur des exigences par rapport à la charge et au risque de maintenance
- Décrire comment utiliser les capacités de la plateforme pour établir une bonne hygiène des données

### Module 7 : Gestion des actifs matériels Conclusion

#### Révision du cours

Simulateur de gestion des actifs matériels : conçu pour renforcer ce que les participants ont appris et les aider à se préparer à utiliser le système dans le monde réel.

Les simulateurs sont conçus pour être les points d'orgue du cours, permettant aux étudiants d'acquérir une expérience pratique des produits ServiceNow.

- L'instance sera disponible pendant deux semaines après la fin du cours.

- Gérer les contrats
- Rapport sur les biens matériels
- Demande et approvisionnement
- Gérer les demandes et les achats
- Automatiser la gestion des stocks
- Extension des actifs et de la configuration
- Précision des données
- Certifier les données
- Finances des contrats
- Gestion des coûts informatiques
- Dépréciation et immobilisations

#### Module 3 : Gestion pratique

- Expliquer comment gérer les biens matériels et les consommables entre les entrepôts
- Examiner l'automatisation de la maintenance des données sur les biens
- Reconnaître l'utilisation de processus efficaces pour la gestion et la mise hors service des actifs
- Découvrir comment gérer les contrats de matériel

- Population automatisée de biens
- Importer des actifs
- Audits des actifs
- Sortie d'actifs
- Retirer des actifs
- Automatisation du cycle de vie des actifs
- Valider l'automatisation du cycle de vie des actifs
- Gestion des contrats
- Gérer les contrats
- Rapport sur les biens matériels
- Demande et approvisionnement
- Gérer les demandes et les achats
- Automatiser la gestion des stocks
- Extension des actifs et de la configuration
- Précision des données
- Certifier les données
- Finances des contrats
- Gestion des coûts informatiques
- Dépréciation et immobilisations

#### Module 5 : Conformité stratégique

- Reconnaître les éléments clés des données financières des contrats de matériel informatique
- Expliquer la dépréciation et les actifs fixes
- Décrire comment suivre le coût total de possession

#### Labs :

- Gérer les actifs matériels
- Services de données de découverte, de CMDB et de normalisation
- Gestion des actifs matériels (HAM)
- Normalisation du modèle matériel
- Normalisation du modèle matériel
- Biens et éléments de configuration (CI)
- Relations entre les actifs et les éléments de configuration (CI)
- Gérer les consommables
- Gestion des stocks
- Gérer les stocks
- Population automatisée de biens
- Importer des actifs
- Audits des actifs
- Sortie d'actifs
- Retirer des actifs
- Automatisation du cycle de vie des actifs
- Valider l'automatisation du cycle de vie des actifs
- Gestion des contrats
- Gérer les contrats
- Rapport sur les biens matériels
- Demande et approvisionnement
- Gérer les demandes et les achats
- Automatiser la gestion des stocks
- Extension des actifs et de la configuration
- Précision des données
- Certifier les données
- Finances des contrats
- Gestion des coûts informatiques
- Dépréciation et immobilisations

---

## Méthodes pédagogiques :

Support de cours officiel remis aux participants

---

## 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.