

## ServiceNow IT Service Management (ITSM) Fundamentals

**Durée: 2 Jours**    **Réf de cours: SNITSMF**

### Résumé:

Découvrez les principaux cycles de vie des processus ITSM de ServiceNow et la valeur des applications ITSM de ServiceNow pour la gestion des services informatiques.

La gestion des services informatiques (ITSM) est un concept qui implique la fourniture de services informatiques aux clients et aux utilisateurs. La plupart des services informatiques sont centrés sur la technologie et les activités de support et de maintenance qui doivent avoir lieu pour faire fonctionner et maintenir la technologie.

Dans cette formation, les utilisateurs apprendront les cycles de vie des processus ITSM de ServiceNow et la valeur des applications ITSM de ServiceNow pour la gestion des services informatiques.

La formation se concentre sur les capacités de base et les points de contact entre ces applications et processus ITSM et fournit également des informations générales sur les applications de soutien ITSM, telles que la gestion des configurations et la gestion des connaissances, ainsi que sur les applications professionnelles ITSM.

Les participants accéderont à la plateforme ServiceNow et aux applications ITSM dans leur propre instance, qui est un "bac à sable sécurisé" chargé de données de démonstration et de test.

La formation s'appuie sur un scénario pour présenter l'application des pratiques ITSM dans le monde réel. Elle comprend des conférences, des démonstrations, des discussions structurées et ouvertes, ainsi que des exercices pratiques étendus et un renforcement dans une variété de laboratoires.

*Mise à jour : 16.05.2023*

### Public visé:

Cette formation est conçue pour les clients, les partenaires et les employés de ServiceNow qui administreront ServiceNow et/ou travailleront sur une implémentation ServiceNow des applications ITSM et qui ont besoin de comprendre le cycle de vie et les interdépendances des applications ITSM de ServiceNow d'un point de vue personnel.

### Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Créer et travailler des dossiers à travers chacun des cycles de vie des applications ITSM couverts
- Démontrer chaque cycle de vie d'une application du point de vue d'un persona
- Articuler la valeur et les caractéristiques de base de chacune des applications ITSM
- Commencer à considérer les décisions clés à prendre pendant l'implémentation des applications ITSM ServiceNow
- Commencer à réfléchir à l'objectif à long terme de la maturation d'une pratique ITSM dans ServiceNow.
- Démonstrations

### Pré-requis:

- SNF - ServiceNow Fundamentals

## Contenu:

### Module 1 : Introduction aux applications ITSM de base

Définir les applications, les rôles et les personas utilisés pour soutenir les processus de gestion des services informatiques (ITSM) sur la plateforme ServiceNow.

Identifier comment les applications ITSM de ServiceNow supportent les services informatiques et les expériences des utilisateurs finaux.

Lab : Vérifier l'environnement ITSM

### Module 2 : Exploiter les services informatiques

- Utiliser la plateforme ServiceNow pour soumettre, approuver, exécuter et clôturer une demande
- Identifier la structure des données et les rôles qui supportent le processus de gestion des demandes.

Labs :

- Trouver les éléments ITSM
- Gestion des demandes
- Soumission
- Approbation
- Vérifier les capacités de demande et d'approbation du catalogue de service
- Exécution
- Clôture
- Vérifier les capacités de suivi de l'exécution des demandes
- Vérifier les capacités de création d'enregistrements d'incidents
- Investigation et diagnostic
- Résolution et clôture
- Vérifier les capacités de suivi et de résolution des incidents
- Gestion des problèmes
- Détection et enregistrement
- Investigation et diagnostic
- Résolution et clôture
- Vérifier les capacités de suivi des problèmes

### Module 3 : Maintenir les services informatiques

- Expliquer la gestion des incidents et la gestion des problèmes et leur relation avec d'autres processus clés d'ITIL
- Utiliser la plateforme ServiceNow pour créer, gérer et résoudre les incidents et les problèmes
- Identifier les rôles d'application, les personas et l'architecture qui supportent la gestion des incidents et des problèmes.

Labs :

- Trouver les éléments ITSM
- Gestion des demandes
- Soumission
- Approbation
- Vérifier les capacités de demande et d'approbation du catalogue de service
- Exécution
- Clôture
- Vérifier les capacités de suivi de l'exécution des demandes
- Vérifier les capacités de création d'enregistrements d'incidents

### Module 4 : Améliorer les services informatiques

- Utiliser la plateforme ServiceNow pour créer, gérer et clôturer une demande de changement
- Identifier les rôles d'application, les personas et les cycles de vie des processus qui supportent la gestion des changements.

Labs :

- Vérifier les capacités de création et d'autorisation des changements
- Planifier et mettre en œuvre
- Réviser et clôturer
- Vérifier les capacités de suivi et de clôture des demandes de changement

### Module 5 : Gestion mature des services informatiques

- Identifier les autres fonctionnalités de la plate-forme qui augmentent la productivité et l'efficacité de la solution ITSM
- Reconnaître les applications professionnelles ITSM et leur valeur dans la maturation d'une solution ITSM

- Investigation et diagnostic
- Résolution et clôture
- Vérifier les capacités de suivi et de résolution des incidents
- Gestion des problèmes
- Détection et enregistrement
- Investigation et diagnostic
- Résolution et clôture
- Vérifier les capacités de suivi des problèmes

---

## Méthodes pédagogiques :

Support de cours officiel remis aux participants

De nombreuses démonstrations sont proposées tout au long du cours afin d'aider les étudiants à visualiser les concepts de la conférence.

Bien que des discussions en classe aient lieu tout au long du cours, plusieurs points de discussion spécifiques ont été identifiés dans le cours pour aider les étudiants à mieux comprendre le matériel ainsi que pour aider à appliquer les concepts appris à leurs rôles individuels et à leurs organisations.

Exercices pratiques

Des exercices pratiques approfondis sont inclus dans chaque module du cours pour renforcer les concepts de la conférence et fournir une expérience pratique. Les exercices sont réalisés dans une salle de formation personnelle dédiée.

Activités de groupe

Plusieurs activités de groupe dirigées par un instructeur, telles que des vérifications de connaissances, des révisions de concepts et des discussions ouvertes, sont intégrées tout au long du cours. Les participants sont en mesure de valider leurs connaissances nouvellement acquises et de bénéficier de scénarios professionnels réels partagés par les autres étudiants.

Différentiateurs

Contrairement au cours ServiceNow Fundamentals, qui se concentre plus largement sur la plateforme, le cours ServiceNow ITSM Fundamentals se concentre sur la fourniture aux participants des compétences nécessaires pour gérer les demandes de service, les changements, les incidents et les problèmes au sein de la plateforme ServiceNow.

Contrairement aux vidéos sur YouTube, qui n'offrent pas d'interaction avec les étudiants ou d'exercices pratiques et qui peuvent refléter d'anciennes versions de la plateforme, le cours ServiceNow ITSM Fundamentals est à jour, approfondi et aligné sur des scénarios et des défis communs et pratiques de configuration et d'utilisation.

---

## 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.