

ServiceNow IT Service Management (ITSM) Implementation

Durée: 3 Jours Réf de cours: SNITSMI Méthodes d'apprentissage: Intra-entreprise & sur-mesure

Résumé:

Apprenez des compétences pratiques immédiatement applicables pour accélérer la mise en œuvre de la gestion des services informatiques (ITSM).

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 axés sur la technologie et les activités d'assistance et de maintenance nécessaires au fonctionnement et à la maintenance de cette technologie.

Le cours « ServiceNow ITSM Implementation » met en pratique ces compétences de base. Il fournit des compétences pratiques qui peuvent être immédiatement appliquées pour accélérer les implémentations ITSM.

Ce cours s'aligne sur des scénarios de mise en œuvre courants et pratiques et sur les défis liés à la configuration d'une instance ServiceNow pour la mise en œuvre, en utilisant une approche low-code ou no-code.

Ce cours se concentre sur les capacités de base, la sécurité et l'architecture de ces applications et processus ITSM : Gestion des incidents Gestion des problèmes Gestion des changements Catalogue de services et gestion des demandes Gestion du portefeuille de services

Des informations sur la gestion de la configuration (y compris le modèle de données de service commun) et la gestion des versions, ainsi que sur leur utilisation pour prendre en charge les applications ITSM ci-dessus, sont également fournies.

Mise à jour : 03/03/2026

Formation intra-entreprise

Cette formation est délivrable en session intra-entreprise, dans vos locaux ou dans les nôtres. Son contenu peut être adapté sur-mesure pour répondre aux besoins de vos collaborateurs. Contactez votre conseiller formation Global Knowledge ou adressez votre demande à info@globalknowledge.fr.

Public visé:

Ce cours s'adresse aux consultants techniques, architectes et administrateurs système qui implémentent des applications ITSM telles que la gestion des incidents, la gestion des problèmes, la gestion des changements, la gestion des configurations, la gestion du portefeuille de services et la gestion du catalogue de services/des demandes.

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :
 - Mettre en œuvre des configurations communes à 80 % des déploiements des clients
- Comprendre les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de l'application de base ITSM ServiceNow
 - Gérer les incidents et les problèmes
- Concevoir des solutions pour répondre aux exigences qui maximisent les attributs de qualité du système, tels que l'évolutivité, la maintenabilité et l'extensibilité.

Pré-requis:

- Familiarité avec la navigation dans ServiceNow
 - Cours SNSAF Administration du système ServiceNow ou compétences équivalentes
 - Cours SNPI Implémentation de la plateforme ServiceNow ou compétences équivalentes
- Cours SNITSMF - ServiceNow IT Service Management (ITSM) Fundamentals ou compétences équivalentes
- Connaissance de :
 - L'interface utilisateur (UI) de ServiceNow, iconographie et

Test et certification

- CIS-ITSM Certification Spécialiste ITSM - voucher inclus

paramètres utilisateur

- Intégrations
- Gestion des listes
- Modèle de sécurité de la plateforme expliquant comment les rôles ServiceNow déterminent les droits utilisateur (accéder, créer, mettre à jour et supprimer).
- SNITSMF - ServiceNow IT Service Management (ITSM) Fundamentals

Après cette formation, nous vous recommandons le(s) module(s) suivant(s):

Pas de recommandation spécifique - dépend du champ d'application ServiceNow

Contenu:

Module 1 : Présentation générale et données de base

- Passer en revue les concepts de base nécessaires pour suivre ce cours avec succès.
- Présenter les ressources complémentaires permettant d'apprendre à mettre en œuvre l'ITSM dans ServiceNow.
- Présenter le cadre et l'approche du cours.
- Identifier les données de base utilisées par les applications ITSM.
- Exercice : localiser les ressources telles que Now Create, le parcours de certification et les témoignages d'utilisateurs pour les exercices du cours.

Module 2 : CMDB et CSDM

- Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de base de l'application.
- Discuter des utilisations des données de Configuration Management dans les applications ITSM.
- Comprendre la structure et l'objectif du CSDM 4.0.
- Identifier les fonctionnalités et l'architecture de l'application de base
- Identifier les configurations clés et les décisions du client requises pour la mise en œuvre
- Mettre en œuvre les configurations courantes
- Exercice : Créer une classe CMDB avec des attributs

Module 3 : Gestion du portefeuille de services

- Présenter les fonctionnalités de gestion du portefeuille de services disponibles dans le package ITSM Standard.
- Passer en revue les rôles des utilisateurs et des organisations dans le cadre de la gestion du portefeuille de services.
- Comprendre les composants d'un portefeuille de services dans la plateforme Now.
- Passer en revue la gestion du portefeuille numérique (DPM), y compris l'espace de travail DPM.
- Exercice : Créer une taxonomie du portefeuille de services

Module 4 : Catalogue de services et gestion des demandes

- Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de base de l'application.
- Concevoir des solutions répondant aux exigences qui optimisent les attributs de qualité du système.
- Mettre en œuvre des configurations communes à 80 % des déploiements clients.
- Exercices :
 - Créer un catalogue de services.
 - Créer un élément de catalogue.
 - Créer un guide de commande.
 - Créer un flux dynamique.
 - Exécution dans Catalog Builder.
 - Éléments de catalogue et offres de services.
 - Configurer une taxonomie Employee Center.
 - Accès au catalogue de services.

Module 5 : Gestion des incidents

- Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de base de l'application.
- Concevoir des solutions répondant aux exigences qui optimisent les attributs de qualité du système.
- Mettre en œuvre des configurations communes à 80 % des déploiements clients.
- Exercices
 - Configurer les points d'entrée des incidents.
 - Configurer les SLA.
 - Configurer les notifications (facultatif).
 - Configurer les enquêtes sur les incidents (facultatif).

Module 6 : Gestion des problèmes

- Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de base de l'application.
- Identifier les configurations clés et les décisions des clients nécessaires à la mise en œuvre.
- Mettre en œuvre des configurations courantes.
- Exercices
 - Configurer les types de tâches liées aux problèmes.
 - Erreurs connues et communication des solutions de contournement.
 - Créer des tâches liées aux problèmes à l'aide des actions de flux.

Module 7 : Gestion des changements

- Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de base de l'application pour la gestion des changements.
- Concevoir des solutions de gestion des changements pour répondre aux exigences qui maximisent les attributs de qualité du système.
- Exercices
 - Créer un modèle de changement.
 - Configurer l'évaluation des risques (facultatif).
 - Configurer les approbations de changement.
 - Flux de changement.
 - Mettre en place des réunions CAB récurrentes (facultatif).
 - Configurer les changements standard (préapprouvés) (facultatif).

Module 8 : Indicateurs, maintenance et évolution

- Utiliser les définitions des indicateurs, les vues de base de données et les tableaux de bord pour les besoins en matière de rapports et d'évaluation des processus
- Identifier les ressources nécessaires pour établir des pratiques de gouvernance et de développement appropriées
- Évaluer la valeur des exigences par rapport à la charge de maintenance et aux risques
- Utiliser les capacités de la plateforme pour établir une bonne hygiène des données
- Utiliser des benchmarks pour mesurer les performances

Méthodes pédagogiques :

Au cours de cette formation interactive de trois jours, les participants accèdent à la plateforme ServiceNow et aux applications ITSM dans leur propre instance d'étudiant, qui est un « bac à sable sécurisé » chargé de données de démonstration et de test. Le cours s'appuie sur un scénario pour présenter l'application des pratiques ITSM dans le monde réel. Le cours comprend des conférences, des démonstrations, des discussions structurées et ouvertes, ainsi que des exercices pratiques étendus et un renforcement dans une variété de laboratoires.

Un support de cours officiel sera remis aux stagiaires au format électronique.

Suivi de cette formation à distance : il suffit d'avoir une bonne connexion internet, un casque avec micro et d'être dans un endroit au calme pour en profiter pleinement

Une fiche explicative est adressée en amont aux participants pour leur permettre de vérifier leur installation technique et de se familiariser avec la solution technologique utilisée.

L'accès à l'environnement d'apprentissage, ainsi qu'aux feuilles d'émargement et d'évaluation est assuré.

En savoir plus : www.globalknowledge.com/fr-fr/solutions/methodes-d-apprentissage/classe-a-distance

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.
- En fin de formation, le participant est invité à s'auto-évaluer sur l'atteinte des objectifs énoncés, et à répondre à un questionnaire de satisfaction qui sera 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 cette formation est éligible au Compte Personnel de Formation, vous devrez respecter un délai minimum et non négociable fixé à 11 jours ouvrés avant le début de la session pour vous inscrire via moncompteformation.gouv.fr.

Accueil des bénéficiaires :

- En cas de handicap : plus d'info sur globalknowledge.fr/handicap
- Le Règlement intérieur est disponible sur globalknowledge.fr/reglement