

## ServiceNow IT Service Management (ITSM) Implementation

Durée: 3 Jours    Réf de cours: SNITSMI

---

### Résumé:

Apprenez des compétences pratiques qui peuvent être appliquées immédiatement 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 centrés sur la technologie et les activités de support et de maintenance qui doivent avoir lieu pour exploiter et maintenir la technologie. Le cours ServiceNow ITSM Implementation met en œuvre ces capacités de base. Il fournit des compétences pratiques qui peuvent être appliquées immédiatement pour accélérer les implantations ITSM.

Ce cours s'aligne sur les scénarios de mise en œuvre et les défis communs et pratiques lors de la configuration d'une instance ServiceNow pour la mise en œuvre, en utilisant une approche à code bas ou sans 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 des configurations (y compris le modèle de données des services communs), la gestion des connaissances et la gestion des versions, ainsi que sur la manière dont elles sont utilisées pour soutenir les applications ITSM énumérées ci-dessus, sont également fournies.

Les participants au cours recevront également une introduction à la suite ITSM Professional, y compris l'analyse des performances, l'amélioration continue, l'espace de travail Vendor Manager et l'apprentissage automatique.

Mise à jour : 14.03.2025

---

### Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de cette formation, les participants seront capables de :
  - Des exercices pratiques approfondis sont inclus dans chaque module de cours afin de renforcer les concepts de l'exposé et de fournir une expérience pratique. Les exercices sont réalisés dans une instance de formation personnelle dédiée.
- Comprendre les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de l'application de base
- Concevoir des solutions pour répondre aux exigences qui maximisent les attributs de qualité du système, tels que l'évolutivité, la maintenabilité et l'extensibilité.
- Mettre en œuvre des configurations communes à 80 % des déploiements des clients
- Démonstrations
  - Activités de groupe
- De nombreuses démonstrations sont proposées tout au long du cours afin d'aider les participants à visualiser les concepts exposés. Ces démonstrations peuvent être présentées en direct par l'instructeur ou via des démonstrations vidéo préenregistrées.
- Discussions structurées
  - Facteurs de différenciation
- Bien qu'il y ait des discussions en classe tout au long du cours, plusieurs points de discussion spécifiques ont été identifiés dans le cours pour aider les participants à mieux comprendre le matériel et à appliquer les concepts appris à leurs rôles individuels et à leurs organisations.
- Exercices pratiques
  - Contrairement au cours ITSM Fundamentals, qui se concentre sur le « quoi » des applications ITSM et leur objectif, le cours ServiceNow ITSM Implementation se concentre sur le « comment » et le « pourquoi », en fournissant aux participants les compétences et les informations nécessaires pour configurer les applications ITSM afin qu'elles répondent aux besoins d'une organisation.
  - Contrairement aux vidéos sur YouTube, qui n'offrent pas d'interaction avec les participants ou d'exercices pratiques et qui peuvent refléter d'anciennes versions de la plateforme, le cours sur la mise en œuvre de ServiceNow ITSM est à jour, approfondi et aligné sur des scénarios et des défis communs et pratiques en matière de configuration et d'utilisation.
- Déroulement du cours
  - 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.

---

## Pré-requis:

- Familiarité avec la navigation dans ServiceNow
- Interface utilisateur (UI) de ServiceNow, iconographie et paramètres utilisateur
- Intégrations
- Gestion des listes
- Modèle de sécurité de la plateforme qui explique comment les rôles ServiceNow déterminent ce à quoi un utilisateur peut accéder, créer, mettre à jour et supprimer.
- Implémentation de la plateforme ServiceNow
- Administration du système ServiceNow

Pré-requis recommandés :

SNITSMF - ServiceNow IT Service Management (ITSM)  
Fundamentals

- SNITSMF - ServiceNow IT Service Management (ITSM)  
Fundamentals
-

## Contenu:

### Module 1 : Vue d'ensemble et contexte

#### Objectifs 1 :

- Passer en revue les concepts de base nécessaires pour réussir ce cours
- Présenter les ressources pour compléter les efforts d'apprentissage de la mise en œuvre de l'ITSM dans ServiceNow
- Présenter le cadre et l'approche du cours

#### Agenda 1 :

- Positionnement de la gestion des services informatiques dans le cadre de ServiceNow
- Source d'information et de réflexion
- Profil du client et scénario

### Module 2 : Données de base, CMDB / CSDM et gestion des connaissances

#### Objectifs 2 :

- Identifier les données de base utilisées par les applications ITSM
- Explorer les utilisations des données de gestion de configuration dans les applications ITSM
- Passer en revue les composants clés et la structure de la gestion des connaissances

#### Agenda 2 :

- Données de base.
- Base de données de gestion des configurations (CMDB)
- Labo 2.1 Créer une classe CMDB avec des attributs
- Labo 2.2 Configurer et importer des éléments de configuration
- Gestion des connaissances
- Lab 2.3 Créer une base de connaissance et l'ajouter à Now Mobile
- Lab 2.4 Importer des articles de connaissance

### Module 3 : Gestion des incidents

#### Objectifs 3 :

- Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de l'application de base
- Concevoir des solutions pour répondre aux exigences qui maximisent les attributs de qualité du système
- Implémenter des configurations communes à 80% des déploiements des clients

#### Agenda 3 :

### Module 4 : Gestion des problèmes

#### Objectifs 4 :

- 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

#### Agenda 4 :

- Aperçu de l'architecture
- Définition du champ d'application et des besoins
- Configuration du cycle de vie des problèmes
- Lab 4.1 Créer des tâches de problèmes à l'aide du concepteur de flux
- Opérations et administration

### Module 5 : Gestion des changements, gestion des mises en production et DevOps

#### Objectifs 5 :

- Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de l'application de base pour la gestion des changements
- Concevoir des solutions de gestion des changements pour répondre aux exigences qui maximisent les attributs de qualité du système
- Comprendre les composants clés de la gestion des mises en production

#### Agenda 5 :

- Vue d'ensemble de la gestion des changements et des mises en production
- Gestion des changements o Vue d'ensemble de l'architecture
- Définition du champ d'application et des exigences
- Configuration du cycle de vie de la gestion des changements
- Labo 5.1 Configuration des modifications standard
- Labo 5.2 Configurer l'évaluation des risques
- Labo 5.3 Configuration des approbations de changement
- Lab 5.4 Configuration de l'exigence d'achèvement des tâches de changement
- Opérations et Administration
- Lab 5.5 Configurer les réunions CAB récurrentes
- Intégrations

### Module 7 : Gestion du portefeuille de services

#### Objectifs 7 :

- Présenter une vue d'ensemble des fonctionnalités de gestion du portefeuille de services disponibles dans le package ITSM Standard.
- Revoir les rôles de l'utilisateur et de l'organisation de SPM.
- Comprendre les composants d'un portefeuille de services dans la plate-forme Now.
- Passer en revue l'espace de travail du Service Owner disponible avec la suite ITSM Professional.

#### Agenda 7 :

- Vue d'ensemble
- Rôles
- Taxonomie
- Composants et relations
- Lab 7.1 Créer un portefeuille de services et une taxonomie
- Espace de travail du Service Owner
- Métriques

### Module 8 : Professionnel ITSM

#### Objectifs 8 :

- Discuter d'une vue d'ensemble de chacune des applications ITSM Professional et de leurs principales caractéristiques.
- Comprendre comment les applications ITSM Professional s'intègrent et se complètent les unes les autres
- Définir les exigences en matière de plugin et d'activation pour chacune des applications ITSM Professional
- Découvrir où trouver des informations supplémentaires sur chacune des applications ITSM Professional.

#### Agenda 8 :

- Analyse des performances
- Lab 8.1 Analyse des performances
- Gestion de l'amélioration continue
- Espace de travail Vendor Manager
- Meilleures pratiques
- Apprentissage automatique
- Intelligence prédictive
- Agent virtuel

### Module 9 : Maintenance et évolution

#### Objectifs 9 :

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vue d'ensemble de l'architecture</li> <li>■ Définition du champ d'application et des exigences</li> <li>■ Configuration du cycle de vie des incidents</li> <li>■ Labo 3.1 Configurer les points d'entrée des incidents</li> <li>■ Lab 3.2 Charger les catégories d'incidents</li> <li>■ Lab 3.3 Configuration des SLA et des notifications d'incidents</li> <li>■ Lab 3.4 Gestion des incidents majeurs et planification des astreintes</li> <li>■ Opérations et Administration</li> <li>■ Lab 3.5 Configuration des enquêtes sur les incidents</li> <li>■ Lab 3.6 Espace de travail de l'agent</li> <li>■ Intégrations</li> <li>■ Lab 3.7 Rapports et pages d'accueil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestion des versions</li> <li>■ Vue d'ensemble et intégrations de processus</li> <li>■ Architecture</li> <li>■ Cycle de vie de bout en bout</li> </ul> <p>Module 6 : Catalogue de services et gestion des demandes</p> <p>Objectifs 6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les fonctionnalités, la sécurité et l'architecture de l'application de base</li> <li>■ Concevoir des solutions pour répondre aux exigences qui maximisent les attributs de qualité du système</li> <li>■ Mettre en œuvre des configurations communes à 80 % des déploiements des clients</li> </ul> <p>Agenda 6 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vue d'ensemble de l'architecture</li> <li>■ Définition du champ d'application et des exigences</li> <li>■ Configuration</li> <li>■ Labo 6.1 Créer un catalogue de services</li> <li>■ Lab 6.2 Créer un élément de catalogue</li> <li>■ Opérations et administration</li> <li>■ Intégrations et tests</li> <li>■ Lab 6.3 Créer un guide de commande</li> <li>■ Labo 6.4 Créer un flux dynamique</li> <li>■ Lab 6.5 Créer un élément de contenu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Identifier les ressources pour établir une gouvernance et des pratiques de développement appropriées</li> <li>■ Évaluer la valeur des exigences par rapport à la charge de maintenance et au risque</li> <li>■ Utiliser les capacités de la plateforme pour établir une bonne hygiène des données</li> <li>■ Utiliser des repères pour mesurer les performances et les progrès</li> </ul>
--	--	--

## Méthodes pédagogiques :

Les participants réalisent un test d'évaluation des connaissances en amont et en aval de la formation pour valider les connaissances acquises pendant la formation.

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

Pour profiter pleinement du support électronique dès le 1er jour, nous invitons les participants à se munir d'un PC ou d'une tablette, qu'ils pourront connecter en WiFi dans nos locaux de Rueil, Lyon ou nos agences en régions.

## 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'émarginement 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](http://moncompteformation.gouv.fr).

### Accueil des bénéficiaires :

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