

ServiceNow IT Service Management (ITSM) Implementation

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

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. La formation ServiceNow ITSM Implementation met en œuvre ces capacités de base. Elle fournit des compétences pratiques qui peuvent être appliquées immédiatement pour accélérer les implémentations ITSM.

Cette formation 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.

Elle 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 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 : 16.05.2023

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- 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
- De nombreuses démonstrations sont proposées tout au long de la formation afin d'aider les étudiants à visualiser les concepts exposés. Ces démonstrations peuvent être présentées en direct par l'instructeur ou via des démonstrations vidéo préenregistrées.
- Discussions structurées
- Bien qu'il y ait des discussions en classe tout au long de la formation, plusieurs points de discussion spécifiques ont été identifiés dans la formation pour aider les étudiants à mieux comprendre le matériel et à appliquer les concepts appris à leurs rôles individuels et à leurs organisations.
- Exercices pratiques
- Des exercices pratiques approfondis sont inclus dans chaque module de la formation 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 de la formation. Les participants sont en mesure de valider leurs connaissances nouvellement acquises et de bénéficier de scénarios professionnels réels partagés par les autres participants.
- Facteurs de différenciation
- Contrairement à la formation ITSM Fundamentals, qui se concentre sur le "quoi" des applications ITSM et leur objectif, la formation 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, la formation se concentre sur la mise en œuvre de ServiceNow ITSM est à jour, approfondi et aligné sur les scénarios et les défis courants et pratiques en matière de configuration et d'utilisation.

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

■ SNITSMF - ServiceNow IT Service Management (ITSM)
Fundamentals

Contenu:

Module 1 : Vue d'ensemble et contexte

- Revoir les concepts de base nécessaires
- Présenter des ressources pour compléter les efforts d'apprentissage de la mise en œuvre de l'ITSM dans ServiceNow
- Présenter le cadre et l'approche de la formation

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

- 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

Labs :

- Créer une classe CMDB avec des attributs
- Configurer et importer des éléments de configuration
- Gestion des connaissances
- Créer une base de connaissances et l'ajouter à Now Mobile
- Importer des articles de connaissance
- Configurer les points d'entrée des incidents
- Charger les catégories d'incidents
- Configuration des SLA et des notifications d'incidents
- Gestion des incidents majeurs et planification des astreintes
- Opérations et Administration
- Configuration des enquêtes sur les incidents
- Espace de travail de l'agent
- Intégration de l'Espace de Travail de l'Agent
- Rapports et pages d'accueil
- Configuration des modifications standard
- Configurer l'évaluation des risques
- Configuration des approbations de changement
- Configuration de l'exigence d'achèvement des tâches de changement
- Opérations et Administration
- Configurer les réunions CAB récurrentes
- Créer un catalogue de services
- Créer un élément de catalogue
- Opérations et administration
- Intégrations et tests
- Créer un guide de commande
- Créer un flux dynamique
- Créer un élément de contenu
- Créer un portefeuille de services et une taxonomie
- Espace de travail du propriétaire du service
- Métriques
- Analyse de la performance
- Gestion de l'amélioration continue
- Espace de travail Vendor Manager
- Meilleures pratiques

Labs

- 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

- 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

Labs :

- Créer une classe CMDB avec des attributs
- Configurer et importer des éléments de configuration
- Gestion des connaissances
- Créer une base de connaissances et l'ajouter à Now Mobile
- Importer des articles de connaissance
- Configurer les points d'entrée des incidents
- Charger les catégories d'incidents
- Configuration des SLA et des notifications d'incidents
- Gestion des incidents majeurs et planification des astreintes
- Opérations et Administration
- Configuration des enquêtes sur les incidents
- Espace de travail de l'agent
- Intégration de l'Espace de Travail de l'Agent
- Rapports et pages d'accueil
- Configuration des modifications standard
- Configurer l'évaluation des risques
- Configuration des approbations de changement
- Configuration de l'exigence d'achèvement des tâches de changement
- Opérations et Administration
- Configurer les réunions CAB récurrentes
- Créer un catalogue de services
- Créer un élément de catalogue
- Opérations et administration
- Intégrations et tests
- Créer un guide de commande
- Créer un flux dynamique
- Créer un élément de contenu
- Créer un portefeuille de services et une taxonomie
- Espace de travail du propriétaire du service
- Métriques

Passer en revue l'espace de travail du propriétaire des services disponible avec la suite ITSM Professional.

Labs :

- Créer une classe CMDB avec des attributs
- Configurer et importer des éléments de configuration
- Gestion des connaissances
- Créer une base de connaissances et l'ajouter à Now Mobile
- Importer des articles de connaissance
- Configurer les points d'entrée des incidents
- Charger les catégories d'incidents
- Configuration des SLA et des notifications d'incidents
- Gestion des incidents majeurs et planification des astreintes
- Opérations et Administration
- Configuration des enquêtes sur les incidents
- Espace de travail de l'agent
- Intégration de l'Espace de Travail de l'Agent
- Rapports et pages d'accueil
- Configuration des modifications standard
- Configurer l'évaluation des risques
- Configuration des approbations de changement
- Configuration de l'exigence d'achèvement des tâches de changement
- Opérations et Administration
- Configurer les réunions CAB récurrentes
- Créer un catalogue de services
- Créer un élément de catalogue
- Opérations et administration
- Intégrations et tests
- Créer un guide de commande
- Créer un flux dynamique
- Créer un élément de contenu
- Créer un portefeuille de services et une taxonomie
- Espace de travail du propriétaire du service
- Métriques
- Analyse de la performance
- Gestion de l'amélioration continue
- Espace de travail Vendor Manager
- Meilleures pratiques
- Apprentissage automatique
- Intelligence prédictive
- Agent virtuel

Module 8 : Professionnel ITSM

- 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

- Apprentissage automatique
- Intelligence prédictive
- Agent virtuel

Module 3 : Gestion des incidents

- 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 clients

Labs :

- Créer une classe CMDB avec des attributs
- Configurer et importer des éléments de configuration
- Gestion des connaissances
- Créer une base de connaissances et l'ajouter à Now Mobile
- Importer des articles de connaissance
- Configurer les points d'entrée des incidents
- Charger les catégories d'incidents
- Configuration des SLA et des notifications d'incidents
- Gestion des incidents majeurs et planification des astreintes
- Opérations et Administration
- Configuration des enquêtes sur les incidents
- Espace de travail de l'agent
- Intégration de l'Espace de Travail de l'Agent
- Rapports et pages d'accueil
- Configuration des modifications standard
- Configurer l'évaluation des risques
- Configuration des approbations de changement
- Configuration de l'exigence d'achèvement des tâches de changement
- Opérations et Administration
- Configurer les réunions CAB récurrentes
- Créer un catalogue de services
- Créer un élément de catalogue
- Opérations et administration
- Intégrations et tests
- Créer un guide de commande
- Créer un flux dynamique
- Créer un élément de contenu
- Créer un portefeuille de services et une taxonomie
- Espace de travail du propriétaire du service
- Métriques
- Analyse de la performance
- Gestion de l'amélioration continue
- Espace de travail Vendor Manager
- Meilleures pratiques
- Apprentissage automatique
- Intelligence prédictive
- Agent virtuel

Module 4 : Gestion des problèmes

- Identifier les fonctionnalités de l'application de base et l'architecture de l'application

- Analyse de la performance
- Gestion de l'amélioration continue
- Espace de travail Vendor Manager
- Meilleures pratiques
- Apprentissage automatique
- Intelligence prédictive
- Agent virtuel

Module 6 : Catalogue de services et gestion des demandes

- 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
- Mettre en œuvre des configurations communes à 80 % des déploiements des clients

Labs :

- Créer une classe CMDB avec des attributs
- Configurer et importer des éléments de configuration
- Gestion des connaissances
- Créer une base de connaissances et l'ajouter à Now Mobile
- Importer des articles de connaissance
- Configurer les points d'entrée des incidents
- Charger les catégories d'incidents
- Configuration des SLA et des notifications d'incidents
- Gestion des incidents majeurs et planification des astreintes
- Opérations et Administration
- Configuration des enquêtes sur les incidents
- Espace de travail de l'agent
- Intégration de l'Espace de Travail de l'Agent
- Rapports et pages d'accueil
- Configuration des modifications standard
- Configurer l'évaluation des risques
- Configuration des approbations de changement
- Configuration de l'exigence d'achèvement des tâches de changement
- Opérations et Administration
- Configurer les réunions CAB récurrentes
- Créer un catalogue de services
- Créer un élément de catalogue
- Opérations et administration
- Intégrations et tests
- Créer un guide de commande
- Créer un flux dynamique
- Créer un élément de contenu
- Créer un portefeuille de services et une taxonomie
- Espace de travail du propriétaire du service
- Métriques
- Analyse de la performance

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.

Labs :

- Créer une classe CMDB avec des attributs
- Configurer et importer des éléments de configuration
- Gestion des connaissances
- Créer une base de connaissances et l'ajouter à Now Mobile
- Importer des articles de connaissance
- Configurer les points d'entrée des incidents
- Charger les catégories d'incidents
- Configuration des SLA et des notifications d'incidents
- Gestion des incidents majeurs et planification des astreintes
- Opérations et Administration
- Configuration des enquêtes sur les incidents
- Espace de travail de l'agent
- Intégration de l'Espace de Travail de l'Agent
- Rapports et pages d'accueil
- Configuration des modifications standard
- Configurer l'évaluation des risques
- Configuration des approbations de changement
- Configuration de l'exigence d'achèvement des tâches de changement
- Opérations et Administration
- Configurer les réunions CAB récurrentes
- Créer un catalogue de services
- Créer un élément de catalogue
- Opérations et administration
- Intégrations et tests
- Créer un guide de commande
- Créer un flux dynamique
- Créer un élément de contenu
- Créer un portefeuille de services et une taxonomie
- Espace de travail du propriétaire du service
- Métriques
- Analyse de la performance
- Gestion de l'amélioration continue
- Espace de travail Vendor Manager
- Meilleures pratiques
- Apprentissage automatique
- Intelligence prédictive
- Agent virtuel

Module 9 : Maintenance et évolution

- Identifier les ressources pour établir une gouvernance et des pratiques de développement appropriées
- Évaluer la valeur des exigences par

- Identifier les configurations clés et les décisions du client requises pour l'implémentation
- Implémenter les configurations courantes

- Gestion de l'amélioration continue
- Espace de travail Vendor Manager
- Meilleures pratiques
- Apprentissage automatique
- Intelligence prédictive
- Agent virtuel

Module 7 : Gestion du portefeuille de services

- 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.

- rapport à la charge de maintenance et au risque
- Utiliser les capacités de la plateforme pour établir une bonne hygiène des données
- Utiliser des repères pour mesurer les performances et les progrès

Méthodes pédagogiques :

Support de cours officiel remis aux participants.

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.

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.

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.