

## ServiceNow Administration Advanced

Durée: 2 Jours    Réf de cours: SNSAA    Méthodes d'apprentissage: Virtual Learning

---

### Résumé:

La formation permet aux participants d'acquérir les compétences et connaissances nécessaires sur ServiceNow, notamment sur les composants d'une application, en se concentrant sur les champs d'application et les différents types de données d'application. La formation examine l'importance de la création de rapports. Les outils de débogage sont présentés. La capacité de ServiceNow à s'intégrer avec de nombreuses applications et sources de données tierces est également analysée. La formation montre comment les rapports de ServiceNow permettent à l'utilisateur de créer et de distribuer des rapports qui montrent l'état actuel des données d'instance, comme le nombre d'incidents ouverts pour chaque priorité. Les outils d'hygiène des données sont passés en revue. Elle souligne l'importance de la maintenance du système pour offrir une meilleure expérience aux utilisateurs.

Les ateliers sont conçus étape par étape pour faciliter l'application des concepts.

---

### Public visé:

Cette formation est destinée aux administrateurs et consultants ServiceNow qui assurent la maintenance des systèmes ServiceNow - en production depuis environ six à douze mois - et qui ont passé avec succès la certification Administration système.

---

### Objectifs pédagogiques:

- La formation System Administration Advanced préparera les administrateurs aux concepts avancés en :
  - Identifiant les applications et les composants d'application de ServiceNow
  - Expliquant la différence entre les configurations d'applications et les personnalisations.
  - Décrivant les meilleures pratiques en matière d'efficacité des rapports au sein de la plate-forme ServiceNow.
  - Présentant aux étudiants les outils de débogage
  - Discutant des intégrations avec la plate-forme ServiceNow
  - Identifiant les différents facteurs affectant les performances
- 

### Pré-requis:

Aucun prérequis

- SNF - ServiceNow Fundamentals
  - SNSSF - ServiceNow Scripting in ServiceNow Fundamentals
-

## Contenu:

Jour 1

Gestion des données de l'application

- Lab 1.1 : Configuration et mise à jour des ensembles
- Lab 1.2 : Cloner une Instance
- Lab 1.3 : Créer un index de base de données

Création de rapports

- Lab 2.1 : Créer un rapport en utilisant une vue de la base de données
- Lab 2.2 : Créer un rapport avec une source de rapport
- Lab 2.3 : Créer un tableau de bord

Débogage

- Lab 3.1 : Débogage de session
- Lab 3.2 : Scripts - Scripts de fond et de correction
- Lab 3.3 : Débogueur de scripts

Jour 2

Intégrations

- Lab 4.1 : Services Web
- Lab 4.2 : Flow Designer
- Lab 4.3 : IntegrationHub

Optimisation et maintenance de la plateforme  
- Données

- Lab 5.1 : Maintenance des données

Optimisation et Maintenance de la Plateforme  
- Instance

- Lab 6.1 : Maintenance des Instances
- Lab 6.2 : Mises à jour et calculs
- Lab optionnel

Sécurité des applications transversales

## Méthodes pédagogiques :

Support de cours officiel Cisco en anglais remis aux participants, au format électronique.

## 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)