ServiceNow Administration Fundamentals

Durée: 3 Jours Réf de cours: SNSAF

Résumé:

Le cours SNSAF ServiceNow Administration Fundamentals est une formation de trois jours dispensée sous forme de formation avec instructeur (ILT) ou de formation avec instructeur à distanciel (VILT) .

La formation propose des leçons approfondies, des échanges interactifs entre participants et des revues de scénarios réels d'administration système.

Les participants disposent également de leur propre instance "bac à sable" pendant toute la durée du cours pour mettre en pratique les leçons apprises, à travers divers exercices, afin d'acquérir et de développer des concepts et des compétences couramment utilisés.

Mise à jour : 18/05/2025

Public visé:

Cette formation est conçue pour servir d'introduction générale pour tous ceux qui exercent des responsabilités d'administration du système ServiceNow au sein d'une organisation et se spécialisent par la suite sur les différents modules.

Objectifs pédagogiques:

- A l'issue de la formation, les participants seront capables de :
- Acquérir une connaissance fonctionnelle des applications et modules des systèmes de base
- Configurer les applications et les modules
- Configurer le libre-service
- Améliorer la productivité
- Assurer la maintenance d'une instance
- Améliorer une instance
- Regrouper les améliorations pour les tester

Pré-requis:

Les participants doivent suivre le module digital "Welcome to ServiceNow" gratuit d'une durée de 3 heures.

Cette auto-formation permet d'acquérir des compétences essentielles en matière de navigation, d'utilisation des formulaires et des filtres de liste, et autres notions indispensables.

Test et certification

Cette formation prépare à la certification ServiceNow Certified System Administrator (CSA)

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

Dépend des filières de spécialisation choisies (Développement, Administration de modules spécifiques, etc...).

Contenu:

Module 1 : Interface utilisateur et navigation

- Montrer comment naviguer vers les applications et les modules dans ServiceNow à l'aide des navigateurs d'application et de filtre
- Créer des vues et des filtres pour une liste de tableaux
- Mettre à jour des enregistrements à l'aide de l'édition en ligne

- Configurer une vue de formulaire à l'aide de la mise en page et du concepteur de formulaire

- Décrire comment créer et mettre à jour des enregistrements dans une vue de formulaire

- Comprendre comment modifier les couleurs dans une instance pour l'utilisateur connecté ainsi que pour les utilisateurs de l'instance

Exercices pratiques :

- Exercice 1.1 – Naviguer sur la plateforme à l'aide du navigateur d'applications
- Exercice 1.2 – Configurer une vue de liste et créer un filtre de liste partageable
- Exercice 1.3 – Configurer une vue de formulaire et mettre à jour des enregistrements
- Exercice 1.4 – Utiliser le module Basic Configuration UI16 pour appliquer une image de marque à la plateforme

Module 2 : Collaboration

- Expliquer comment accéder au portail de services pour l'instance
- Comprendre comment soumettre un incident via le portail de services
- Discuter des cas dans lesquels les modules Mon travail et Mon travail de groupe doivent être utilisés

- Exercice 2.1 – Mettre en pratique la gestion des tâches de groupe à l'aide de notes de travail et du chat

- Exercice 2.2 – Créer, tester et vérifier une notification

- Exercice 2.3 – Créer un rapport simple et le partager avec un groupe d'utilisateurs

Module 3 : Administration des bases de données

- Hiérarchie des tables, des enregistrements et des champs

- Différencier les classes de tables dans ServiceNow

- Identifier les différents types de champs dans un enregistrement.

- Montrer comment créer des règles de contrôle d'accès.

- Discuter de la manière dont les contrôles d'accès sont évalués.

- Expliquer comment utiliser les ensembles d'importation pour remplir une table avec des données.

- Décrire l'objectif de la CMDB.

- • Créer une nouvelle classe d'éléments de configuration dans la CMDB, ainsi que les relations avec d'autres éléments de configuration.

Exercices pratiques :

- Exercice 3.1 – Créer une nouvelle table avec les listes et formulaires associés.

- Exercice 3.2 – S'entraîner à restreindre l'accès aux données en définissant des contrôles de sécurité

- Exercice 3.3 – Remplir une table avec des enregistrements de données à l'aide

- Utiliser la fonctionnalité « Essayer » pour tester la commande d'un élément de catalogue.

- Créer un flux Flow Designer et l'associer à un élément du catalogue de services

- Tester le flux en commandant un élément du catalogue

Exercices pratiques :

- Exercice 4.1 – Importer du contenu de connaissances et s'entraîner à publier un article

- Exercice 4.2 – Créer un élément de catalogue

- Exercice 4.3 – Créer un flux et l'associer au processus de demande du catalogue, puis le tester

Module 5 : Introduction au développement

- Montrer comment créer une politique d'interface utilisateur et une action de politique d'interface utilisateur pour rendre un champ en lecture seule, obligatoire ou visible.

- Expliquer comment une règle métier peut être utilisée pour afficher des messages à l'utilisateur.

- Comprendre quelles modifications sont capturées dans les ensembles de mises à jour.

- Créer un ensemble de mises à jour pour capturer les modifications apportées au formulaire.

- Décrire le processus de création et d'exportation d'un ensemble de mises à jour.

- Identifier les étapes permettant de récupérer, prévisualiser et valider un ensemble de mises à jour

<ul style="list-style-type: none"> • Montrer comment utiliser les notes de travail, les commentaires supplémentaires et connecter le chat pour collaborer sur une tâche • Décrire les différences entre les événements et les notifications • Créer un rapporteur en modifiant un rapport existant à l'aide du Report Designer • Partager un rapport avec un groupe <p>Exercices pratiques :</p>	<p>d'ensembles d'importation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercice 3.4 – Établir des relations dans la base de données de gestion de la configuration <p>Module 4 : Libre-service et automatisation des processus</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer un article de la base de connaissances en important un document Word. • Expliquer comment localiser et approuver les articles de la base de connaissances. • Définir, appliquer et tester les critères utilisateur dans la base de connaissances. • Montrer comment créer un élément de catalogue avec des variables. 	<p>Exercices pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exercice 5.1 – S'entraîner à mettre en œuvre différents types de scripts • Exercice 5.2 – Utiliser des ensembles de mises à jour pour enregistrer les modifications de configuration • Exercice 5.3 – Enregistrer une instance de développeur et utiliser des ensembles de mises à jour <p>Module 6 : Projet Capstone</p> <ul style="list-style-type: none"> •Consolider les points présentés dans ServiceNow Fundamentals dans un exercice global
--	---	--

Méthodes pédagogiques :

Support de cours officiel remis aux participants

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