

Sessions garanties disponibles

Formation ServiceNow

Réf. SF34004

Maîtrisez ServiceNow pour optimiser vos processus IT et améliorer la gestion de vos services avec notre formation complète !

5 j Durée	4 500 € HT Inter / participant	9 250 € HT Intra (≤12 pers.)	36 Sessions à venir
--------------	-----------------------------------	---------------------------------	------------------------

Objectifs pédagogiques

- ✓ Comprendre l'architecture et les modules principaux de ServiceNow
- ✓ Naviguer et personnaliser l'interface utilisateur de ServiceNow
- ✓ Gérer efficacement les incidents et les changements
- ✓ Utiliser et administrer la CMDB pour gérer les éléments de configuration et les assets
- ✓ Créer et gérer des offres de services et des demandes
- ✓ Concevoir et automatiser des workflows
- ✓ Créer des rapports et des tableaux de bord pour le suivi et l'analyse des performances

Public visé & prérequis

- Public visé** Administrateurs systèmes et réseaux, Techniciens en support informatique, Testeurs logiciels, Tous, Utilisateurs
- Prérequis** Connaissances de base en gestion des services IT. Familiarité avec les concepts ITIL est un plus.

Programme détaillé

Introduction à la formation ServiceNow

Présentation de ServiceNow : histoire, modules principaux, architecture générale.
Interface utilisateur : navigation dans l'interface, personnalisation de l'interface utilisateur, recherches, trucs et astuces.
Exercice pratique : navigation, recherches et recherches avancées.

Activités pratiques :

Exploration guidée de l'interface ServiceNow.

Gestion des incidents et des changements

Gestion des incidents : concepts clés, cycle de vie d'un incident.
Gestion des changements (Changes) : processus de gestion des changements, types de changements.

Activités pratiques :

Création et gestion d'incidents dans ServiceNow.
Gestion des changements.

CMDB (Configuration Management Database)

Introduction à la CMDB : concepts clés, structure de la CMDB.
Gestion des éléments de configuration (CI) : relations et dépendances, gestion des assets.
Exercice pratique : mise en place de relations et de dépendances entre les CI et utilisation des assets.

Activités pratiques :

Création et gestion des éléments de configuration dans la CMDB.

Création des offres de services et gestion des demandes

Catalogue de services : concept et structure.

Création des offres de services : best practices, définition des éléments de service.

Exercice pratique : mise en place d'un catalogue de services et définition des éléments associés.

Activités pratiques :

Création d'une offre de service simple de bout en bout.

Workflows et reporting

Workflows : concept, création et gestion des workflows dans ServiceNow (workflow et Flow Designer).

Exercice pratique : utilisation des workflows complexes et Flow Designer pour automatiser des processus métiers.

Reports : concept, création et gestion des rapports/dashboards dans ServiceNow.

Exercice pratique : création de divers types de rapports et tableaux de bord.

Prochaines sessions

DATE	LIEU	STATUT
16/11/2026	à distance	Sur confirmation
16/11/2026	Paris	Sur confirmation
16/11/2026	Nantes	Sur confirmation
16/11/2026	Lille	Sur confirmation
28/12/2026	Lyon	Sur confirmation
28/12/2026	à distance	Sur confirmation

Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans
d'expertise

1 068+
formations

11 178
apprenants formés/an

+67
Net Promoter Score

Avis des participants

4,9/5 — 7 avis

Monara T. — Le formateur est vraiment top. Les explications étaient très claires. Il revenait souvent sur les mêmes notions à retenir ce qui aide à enregistrer l'information. Par contre le...

Gael B. — Merci à Mathias pour cette formation qualitative.

Votre formateur

Barbara C. — Formateur

Barbara intervient principalement sur l'ITSM et l'excellence des services. La conception de supports pédagogiques fait également partie de ses activités.

Ils nous font confiance

Cette année notre filière ITSM & Excellence des Services a accompagné plus de 28 entreprises dont :

AFD TECHNOLOGIES KUEHNE NAGEL ARTELIA HOLDING (AHL) ASTEK FRANCE AXA ASSISTANCE FRANCE BONDUELLE SA BOUYGUES IMMOBILIER SA BRL EXPLOITATION CEGEDIM SANTE COFACE +18 autres

Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

0 805 950 800

demande@sparks-formation.com