

# CONSULTANT ITSM SERVICE NOW

CCP « Intégrer l'outil de gestion de la relation client »

**Nombre de places disponibles par session : 20**  
**Rémunération moyenne en sortie de formation \* :**  
37 à 45K€

**Durée et lieu de la formation :** 57 jours à Nanterre  
(92) – ou à distance le temps de la crise sanitaire  
(matériel de formation fournis par Devenez)



*\* moyenne constatée des recruteurs participant avec une variation possible selon expérience et compétences*



**Prochaines dates de formation**

*Consulter notre site web*

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-itsm-servicenow/>

## PROFIL RECHERCHE

- Bac+5 école d'ingénieur ou université sur une filière informatique ou scientifique.
- Vous avez des compétences en développement web ou objet ou une expérience en ITSM.
- Vous êtes bon(ne) communicant(e), dynamique et capable de vous adapter rapidement.
- Vous avez un bon niveau d'anglais.

## DESCRIPTIF METIER

ServiceNow comprend une suite d'applications intégrées (ITSM, PPM, HR, Finance, Marketing...) sur une plateforme permettant la transformation digitale de l'entreprise.

Cette dernière est dotée d'un moteur de workflow puissant transverse à l'ensemble des processus. Il s'agit de s'appuyer sur un environnement solide et évolutif qui permet d'accompagner les plus grands groupes Français et Etrangers dans la transformation et la standardisation de leurs process IT et métiers.

Le Consultant ITSM ServiceNow accompagne ses clients dans l'évolution de leur organisation IT et dans la conception de solutions ITSM permettant de maximiser leur performance.

Ses missions consisteront à :

- Conduire des entretiens avec le client pour définir les enjeux, besoins et axes d'amélioration de son organisation IT.
- Aider le client (les différents métiers d'une entreprise) dans la définition de son organisation (au niveau DSI, Programmes ou Project/Service).
- Rédiger le cahier des charges de solutions ITSM basées sur ServiceNow.
- Gérer la relation avec des décideurs (DSI, responsables de domaines, etc) jusqu'à la validation du cahier des charges.
- Configurer et paramétrer les solutions IT.
- Mettre en production et tester la solution.
- Assister et former les utilisateurs aux outils.

## CERTIFICATION

- **CERTIFICATION EDETEUR** : Certification fondamentals Servicenow
- **CERTIFICATION METIER** : certification ITIL
- **CERTIFICAT DE COMPETENCES PROFESSIONNELLES** : « Intégrer l'outil de gestion de la relation client »

# CONSULTANT ITSM SERVICE NOW

CCP « Intégrer l'outil de gestion de la relation client »

## APPROCHE PEDAGOGIQUE ET MODALITES D'EVALUATION

- Formation présentielle alternant présentation théoriques et TP – sur le site de FITEC NANTERRE

### FORMATEUR ET PÉDAGOGIE

Chaque formateur à FITEC doit avoir une double casquette celle d'expert et de pédagogue. C'est cette double compétence qui garantit une acquisition de compétences optimum pour chaque stagiaire.

Tous les formateurs ont suivi une formation et maîtrisent l'outil Teams. Ils ont également été formés quant à l'organisation de la formation à distance et cela dès sa mise en place.

### QUALITÉ DES CONDITIONS TECHNIQUES

Un formateur anime le cours sur un **groupe Teams**, partage sa **vidéo** et son **écran**, diffuse ses **supports**, met une **base documentaire** à disposition, **interagit** avec les stagiaires, lance les TP sur des outils et plateformes cloud, peut **prendre la main** sur les postes.

### RYTHME ET SÉQUENÇAGE D'APPRENTISSAGE

Les formations à distance sont donc des cours **synchrones** qui requièrent la présence de tous comme une salle de formation en virtuel.

Le **rythme** est de 9h à 13h et 14h à 18h par jour.

### INTERACTIVITÉ

A tout moment, les stagiaires peuvent **interagir** avec le formateur, poser des **questions orales** grâce au micro ou par écrit sur le **chat** de Teams.

Les micros des stagiaires sont coupés par défaut et chacun peut l'activer pour intervenir.

### ACCOMPAGNEMENT

Pour chaque session de formation, en plus du formateur, un **modérateur** membre de l'équipe pédagogique veille à la bonne marche de la formation à distance. Il reste connecté à la formation, vérifie les connexions, répond aux questions ou difficultés des stagiaires, enregistre la session.

Le formateur peut ainsi se concentrer sur l'animation pédagogique de son cours.

Un **questionnaire en ligne de satisfaction** est rempli par les stagiaires.

### MODALITES D'EVALUATION - VALIDATION DE LA MISE EN OEUVRE DE LA COMPETENCE

20% du temps est consacré au cours théorique et 80% du temps est consacré aux travaux pratiques, exercices et projets.

Les cursus complets de Reskilling sont validés par une **soutenance en ligne** face un jury de professionnels du métier.

Toute notre approche pédagogique est basée sur le respect des critères de la norme ISO 9001.

# CONSULTANT ITSM SERVICE NOW

CCP « Intégrer l'outil de gestion de la relation client »

## PROGRAMME DE FORMATION

MODULES	DUREE en heure
<b>Overview sur les métiers liés à Service Now</b>	16
Connaître les différents types de métier afin de pouvoir lire et comprendre tous les livrables d'un projet.	
<b>Management de projet</b>	16
Connaître les éléments définissant un projet – Connaître les acteurs et leurs rôles – Connaître les techniques de management de projet - Maîtriser la qualité, les risques, les délais et les coûts des projets - Comprendre les enjeux du management des équipes projets – Connaître les outils du management de projet.	
<b>Initiation au design thinking</b>	16
Créer les personae - Rédiger des questionnaires - Tracer le parcours utilisateur et identifier les 'pain points' - Générer des solutions créatives - Construire des prototypes - Pitcher votre solution - Comprendre l'approche 'Design Thinking' - Participer efficacement dans une équipe de 'Design Thinking'	
<b>Management de projet avec la méthode Agile</b>	24
Manager vos projets selon la méthode Agile - Tenir les délais - Maîtriser les coûts - Comprendre les besoins de votre client - Manager de façon efficace vos équipes.	
<b>Préparation et passage de la certification ITIL</b>	32
Expliquer le concept de gestion des services en tant que pratique - Donner un aperçu du cycle de vie des services - Comprendre la terminologie, les concepts et les principes ITIL® - Comprendre comment les processus contribuent au cycle de vie des services - Présenter les différents rôles et responsabilités - Faire le lien entre les concepts ITIL® et le quotidien opérationnel d'une organisation - Se préparer pour la certification ITIL® - Fondation en gestion des services informatiques.	
<b>Modéliser des données et requêtes SQL</b>	40
Comprendre la logique des SGBD relationnels - Réaliser le modèle conceptuel d'une base de données à l'aide du langage UML - Passer du modèle conceptuel de la base à son modèle logique - Comprendre les principes de normalisation et dénormalisation d'un schéma – Prise en main du langage SQL.	
<b>Apprendre le javascript</b>	40
Introduction - Écrire des instructions en Javascript - Déclarer et appeler des fonctions - Manipuler des tableaux - Appréhender le concept d'objet - Déclencher des traitements au travers d'événements - Gérer dynamiquement les attributs	
<b>Service Now - spécifique métier</b>	24
ITSM – ASSET MANAGEMENT – HR.	
<b>ServiceNow fundamentals et mise en situation</b>	40
Manipuler des listes et formulaires - Personnaliser l'instance - Gérer des habilitations – Apprendre les bonnes pratiques sur la gestion de tâches - Configurer des notifications - Manipuler des modèles de données et faire des imports à partir de fichiers – Faire du reporting basique - Sécurisation de la plateforme - Introduction au catalogue de services et à la base de connaissances - Créer des workflows - Implémenter des SLA - Introduction au scripting dans la plateforme - Maintenance de la plateforme - Transférer le paramétrage entre instances.	
<b>ServiceNow Implementation specialist et mise en situation</b>	40
Implémenter de nouveaux flux de travail qui utilisent diverses activités pour comprendre comment les enregistrements sont générés à partir des flux de travail - Coordonner les options du catalogue de services, dont le paiement en deux étapes, le contrôle des paniers et les variables - Créer et lier des blocs et des pages Content Management System (CMS) pour présenter un menu de services aux utilisateurs de ServiceNow - Utiliser une vue de base de données et des tendances pour établir des rapports. L'attribution de couleurs de champ et les contrôles de sécurité font l'objet d'une discussion en relation avec les rapports - Implémenter une intégration à des services Web et apprendre davantage sur les chemins de données possibles dans ServiceNow - Définir des commandes système qui dirigent les bonnes données aux bons utilisateurs au bon moment - Examiner les problèmes de performance, apprendre à utiliser les outils de diagnostic des anomalies et à utiliser les journaux système pour trouver les problèmes.	

# CONSULTANT ITSM SERVICE NOW

CCP « Intégrer l'outil de gestion de la relation client »

<b>Coordonner l'activité d'une équipe projet</b>	<b>16</b>
Apprendre à gérer les conflits.	
<b>Posture du consultant</b>	<b>8</b>
Etre capable de se présenter dans un temps limité – Etre capable de répondre à une question dans un temps limité – Savoir être en clientèle.	
<b>Préparer et animer une présentation</b>	<b>16</b>
Aborder les principaux facteurs clés de succès permettant de réussir une bonne présentation - Identifier le contexte et l'objectif à atteindre - Organiser le contenu de la présentation avec un esprit créatif - Rédiger et synthétiser avec efficacité - Optimiser l'impact du support visuel avec les outils digitaux - Gérer le stress et réguler les émotions - Savoir réagir positivement aux aléas, aux questions, aux contradictions - Maîtriser le timing et savoir conclure positivement.	
<b>Mise en situation professionnelle</b>	<b>56</b>
Mettre en application tous les concepts métier présentés durant la formation sur la base d'un cas d'école basé sur le cahier des charges d'un client fictif - Pour construire le projet, exploiter les outils techniques qui ont été présentés lors de la formation.	
<b>Certification fondamentales - préparation et certification</b>	<b>16</b>
Evaluer vos connaissances théoriques et pratiques – Préparer la certification en travaillant sur l'ensemble des thématiques abordées durant la formation.	
<b>Nombre total d'heures</b>	<b>400H</b>

Note : Ce document n'est pas contractuel et peut faire l'objet de modifications afin de répondre à des impératifs d'ordre pédagogique

## TARIFS ET FINANCEMENTS (possibilité de prise en charge partielle ou intégrale)

Tarif public des formations de 57 jours : 7500 € HT / stagiaire (tarif indicatif)

**Votre formation peut être prise en charge par un organisme de financement. Dans le cadre d'un FNE, POE, AIF, CSP, n'hésitez pas à nous contacter à [recrutement@devenez.fr](mailto:recrutement@devenez.fr)**

En fonction de votre statut au moment de l'entrée en formation (salarié ou demandeur d'emploi), cette prise en charge pourra être **partielle ou intégrale**.

Plus d'informations sur les financements : <https://www.devenez.fr/financements/>

# CONSULTANT ITSM SERVICE NOW

CCP « Intégrer l'outil de gestion de la relation client »

## MODALITES D'INSCRIPTION ET DELAIS D'ACCES

Délai d'inscription variable selon le mode de financement.

### INSCRIPTION SUR NOTRE SITE INTERNET :

<https://www.devenez.fr/espace-candidats/les-offres-en-cours/consultant-itsm-servicenow/>

## ACCESSIBILITE :



Public en situation de handicap, contactez notre Référent : M. Olivier BENANOU – o\_benanou@devenez.fr

## POUR TOUTE DEMANDE DE RENSEIGNEMENT :

Contactez-nous à [recrutement@devenez.fr](mailto:recrutement@devenez.fr)

Version mise à jour le 04/02/2022