

System Center Server Manager 2012 ist die Service-Desk und Prozessplattform für IT Prozesse aus der System Center Familie um ITIL und MOF Prozesse abzubilden.

Ihr Nutzen

Nach dem Seminar können Sie System Center Service Manager planen, installieren, anpassen und warten. Schwerpunkt ist die Umsetzung der ITIL/MOF Prozesse Incident Management, Problem Management, Activity Management, Change Management, Release Management und den Service-Request Prozess. Außerdem lernen Sie über Reporting und wie Sie SLAs und IT GRC in Service Manager abbilden können.

Preis pro Teilnehmer

EUR 2650,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

5 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

1. Tag

- * Service Management Overview
 - Überblick über System Center 2012
 - System Center 2012 SP1 Service Manager Features
 - ITIL & MOF Service Management
 - ITIL Best Practices with Service Manager
 - Work Items & Configuration Items in der Service Manager Console

- * Installation von System Center Service Manager
 - Architektur und Core Komponenten
 - Hardware/Software/Security Requirements
 - Installation der Service Manager Group
 - Installation der Data Warehouse Management Group
 - Installation des Self Service Portals

- * Basis-Konfiguration von Service Manager
 - Konfiguration von Notifications
 - Integration mittels Connectors
 - Konfiguration des Exchange Connectors
 - Konfiguration von Business Services
 - User Roles, System Center Connectors

2. Tag

- * Konfiguration von Incident and Problem Management
 - Definition von Incidents und Problems
 - Verwaltung von Incidents und Problems
 - Arbeiten mit Queues und Views
 - Erstellen von Incident Templates

- * Activity, Change und Release Management
 - Verwaltung von Activities in Service Manager
 - Konfiguration von Change Management
 - Konfiguration von Release Management

3. Tag

- * Verwaltung von Service Requests
 - Der Service Catalog
 - Request und Service Offerings
 - Catalog Groups
 - Arbeiten mit dem Self-Service Portal
 - Cloud Services Process Pack

4. Tag

Voraussetzungen

ITIL Foundation
Windows Administrations-Kenntnisse

Hinweise

MOC10965,

Version: 2012 R2

- * Konfiguration von Service Level Management
 - Service Level Objectives für Incidents und Service Requests
 - SLA Notifications

- * Anpassung des Self-Service Portals
 - Komponenten
 - Title, Navigation, Mehrsprachigkeit

5. Tag

- * Reporting und Daten-Analyse
 - Konfiguration von Data Warehouse Jobs
 - Data Warehouse Cubes
 - Analysis Library & Cube Data

- * Konfiguration des IT GRC Process Pack
 - IT Governance, Risk Management and Compliance
 - Arbeiten mit dem Control Management Program

