

System Center Service Manager (SCSM) stellt eine integrierte Plattform für die Abbildung und Automatisierung von Service Management Prozessen bereit.

Ihr Nutzen

Nach dem Seminar können Sie System Center Service Manager planen und implementieren. Neben der Installation der Infrastruktur können Sie Service-Desk, ChangeManagement und Configuration Management-Prozesse abbilden.

Preis pro Teilnehmer

EUR 1580,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

Seminardauer

4 Tag(e)/Day(s)

Seminarinhalte

1. Tag

- * ITIL/MOF im Überblick
- Layer-Management; Change- und Configuration-Management
- MOF und ITIL Prozesse in SCSM 2010
- * Change Management
- Die Change-Management SMF Prozesse und Workflows
- Change Management im Service Manager
- * Configuration Management
- ITIL Definition des Configuration Managements
- ITIL Configuration Management Workflow
- Die Zweckmäßigkeit von Configuration Management SMF
- System Center Service Manager CMDB
- ConfigMgr und OpsMgr Integration
- * Service Desk
- ITIL Definition
- MOF Operate Phase; Key Role Types im Customer Service SMF
- Die Customer Service SMF Prozesse und Workflows
- * Incident-Management
- Incident-Management im System Center Service Manager
- Service Desk Szenario im Service Manager
- * Problem-Management
- ITIL Definition: Problem-Management
- Der ITIL Problem-Management Prozess
- Key Role Types im Problem Management SMF
- Der Problem-Management SMF Prozess und Workflows

2. Tag

- * Reviews and Reports
- Zweck von SMF Reviews
- SCSM Data Warehousing und Reports
- * Planung und Architektur Design
- Bedeutung der Qualität von IT Prozessen
- System Center Produkte mit Integration in SCSM
- Reporting and Data Warehouse Systemvoraussetzungen
- Self Service Portal Systemvoraussetzungen
- Service Manager Komponenten; Inside Service Manager
- Service Manager Scalability/Skalierbarkeit
- Implementierungs-Szenarios
- * Deploying Service Manager
- Sizing der Umgebung; Installation und Setup
- High Availability/Hochverfügbarkeit
- SQL Best Practices; Troubleshooting

3. Tag

- * Service Manager Management Packs

Voraussetzungen

Kenntnisse der Windows System Administration
ITIL Grundkenntnisse von Vorteil

Hinweise

MOC50217,

Version: 2010

- Das Konzept von Management Packs
- Content und Module eines Management Packs
- Das Incident Management Pack
- Das Change Management Pack
- Das Knowledge Management Pack
- * User Roles und Funktionen
- Logik von Security Scopes/UI Filtern
- Role Based Security: User Role Profiles
- Erstellung von User Roles und Scopes
- * Using System Center Service Manager
- Erstellen von Prozessen in SCSM
- 4. Tag
- * Data Warehouse und Reporting
- Data Warehouse und Reports; Anatomie von ETL
- Favorite Reports; Linked Reports; Scheduled Reports
- * Wartung/Maintaining Service Manager
- Tägliche Wartung des Service Manager
- Konfiguration der Notifications für Service Manager
- Workflow Status; Announcements
- * Extending/Erweiterungen zum Service Manager
- How to Extend the CMDB
- Die Authoring Console; Forms; die MP XML Struktur

