

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

