

# Gestion des services IT avec System Center Service

**Réf : 10965B**

**Durée : 5 jours (4 à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2015)**

## **Objectifs :**

- Comprendre comment System Center 2012 R2 Service Manager adopte les meilleures pratiques ITIL et MOF utilisant
- Savoir installer System Center 2012 Service Manager R2 et faire communiquer la solution avec d'autres outils Microsoft en utilisant des connecteurs
- Permettre à System Center 2012 R2 Service Manager de communiquer avec d'autres solutions Microsoft en utilisant des connecteurs
- Comprendre comment gérer les incidents, les problèmes et utiliser la base de connaissances
- Être capable de configurer la gestion des activités, du changement et des versions
- Comprendre comment gérer les demandes de service et le catalogue de services
- Savoir gérer les engagements de service (SLA) dans Service Manager
- Apprendre à dépanner Service Manager et planifier la récupération d'urgence

## **Connaissances préalables :**

- Connaissance pratique de Windows Server 2008 R2 et 2012, de SQL Server 2008 R2 et 2012
- Une compréhension des processus de gestion IT inclus avec ITIL et MOF

## PLAN DE COURS

### Introduction

- Les besoins métier
- Présentation de Microsoft System Center 2012 R2
- Principales fonctionnalités de System Center 2012 R2 Service Manager
- Bonnes pratiques ITIL/MOF

### Mise en œuvre de System Center 2012 R2 Service Manager

- Architecture et composants de base
- Prérequis matériels et logiciels, sécurité
- Planification et dimensionnement
- Installation de System Center 2012 R2 Service Manager
- Installation du portail libre-service
- Console d'administration
- Mise à jour à partir de versions plus anciennes

### Concepts de base et principales fonctionnalités

- Management Packs
- Configuration Management Database (CMDB)
- Activités
- Workflows
- Modèles
- Sécurité et rôles d'utilisateur

### Adaptation de Service Manager à l'environnement existant

- Configuration initiale
- Services métier
- Définition des accès pour l'équipe support
- Notifications

### Intégration avec un Cloud hybride

- Intégration avec Active Directory et les autres produits de la gamme System Center
- Intégration avec Microsoft Exchange

### Gestion des incidents et des problèmes

- Définitions
- Gestion des incidents
- Gestion des problèmes
- Files d'attente et vues

## **Gestion des changements et des mises en production**

- Demandes de changement
- Enregistrements de mise en production

## **Catalogue de services**

- Proposition de demandes et de services
- Demandes de services et groupes
- Portail libre-service

## **Automatisation des processus avec Orchestrator**

- Intégration d'Orchestrator avec Service Manager
- Runbooks
- Modèles d'automatisation
- Création d'une proposition de demande avec lancement d'un Runbook

## **Contrôle du niveau de service**

- Configuration
- Visualisation des informations dans Service Manager

## **Rapports et analyse des données**

- Génération de rapports
- Traitements par lots dans la base de données
- Correction des erreurs
- Cubes

## **Dépannage et reprise sur incident**

- Dépannage avancé
- Procédures de reprise

## **Formulaires et éléments personnalisés**

- Concepts de base
- Création de formulaires personnalisés

### **All In Wan SA**

S.A. au capital de 40 000 €  
RC Versailles 422 075 093

**Internet :** [www.allinwan.com](http://www.allinwan.com)

**e-mail :** [brigitte.courselle@allinwan.com](mailto:brigitte.courselle@allinwan.com)