

Mettre en œuvre et administrer System Center 2012 Service Manager

Réf : 55009

Durée : 5 jours

Objectifs :

- Apprendre à concevoir, déployer et maintenir le Service Manager 2012 au sein de son organisation
- Découvrir les différents produits du System Center 2012
- Apprendre comment System Center Service Manager 2012 est conçu et déployé au sein de la suite System Center
- Savoir personnaliser l'environnement de l'utilisateur final et automatiser les réponses de demande de services
- Connaître les meilleures pratiques pour l'utilisation de Service Manager 2012

Connaissances préalables :

- Bonnes connaissances de l'environnement d'exploitation des systèmes Windows : Windows Server, Active Directory, PowerShell...
- Bonnes connaissances des produits SQL Server Reporting Services
- Des compétences sur l'administration de produits de la suite System Center, ainsi que des connaissances des standards ITIL et MOF sont un plus pour suivre cette formation

All In Wan SA

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

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

PLAN DE COURS

Introduction à System Center 2012 Service Manager

- Histoire et évolution de System Center 2012
- Les produits de la suite
- Licence System Center 2012
- System Center 2012 Service Manager

Service Manager et les standards

- Introduction à ITIL et MOF
- Rôle du centre de services
- Appliquer ITIL et MOF à Service Manager 2012

Conception et déploiement

- L'architecture de Service Manager 2012
- Définition de la configuration
- Analyser les scénarios de déploiement
- Préparer le déploiement

Installation et configuration

- Installer le serveur de gestion
- Installer le serveur Data Warehouse
- Naviguer dans la console Service Manager
- Enregistrement du Data Warehouse
- Utiliser les Managements Packs

Sécurité

- Le contrôle d'accès
- Fonctionnalités de sécurité
- Les rôles utilisateurs

Extension et intégration : les connecteurs

- Définir la base de données de gestion de la configuration
- Fonction des connecteurs
- Installer et configurer les connecteurs
- Importer des données en utilisant des fichiers .CSV

Gérer les incidents

- Introduction
- Configurer les paramètres de gestion des incidents
- Configurer les paramètres de gestion de problèmes
- Personnaliser des listes d'incidents
- Personnaliser des vues d'incidents
- Créer des demandes de traitement d'incidents
- Créer un modèle de demande de traitement d'incidents
- Utiliser les modèles lors de la demande de traitement
- Créer des workflows

Gérer des changements et des activités

- Introduction
- Implémenter le processus de gestion des changements
- Les activités dans Service Manager 2012
- Personnaliser des listes
- Personnaliser des vues
- Créer des demandes de changement et d'activités
- Créer des modèles de demande de changement
- Créer des workflows

Gestion des versions

- Introduction à la gestion des versions
- Personnaliser les listes de gestion des versions
- Personnaliser les vues de gestion des versions
- Créer des enregistrements de version
- Créer des modèles d'enregistrement de version
- Créer des workflows de gestion des versions

Gestion du niveau de service

- Introduction
- Créer un élément de calendrier
- Créer un critère de mesure
- Créer un objectif de niveau de service
- Configurer les notifications

Le portail libre-service

- Introduction
- Le catalogue de services
- Créer des offres et des demandes de services
- Personnaliser le portail

All In Wan SA

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

Internet : www.allinwan.com

e-mail : brigitte.courselle@allinwan.com

Gérer le Data Warehouse et générer des rapports

- Introduction
- Naviguer dans les espaces de travail
- Définir des jobs
- Les différents rapports
- Paramétrer la rétention des données
- Utiliser Windows cmdlets Powershell

Orchestrator 2012

- Introduction
- Naviguer dans l'interface Orchestrator 2012
- Créer des runbooks
- Les packs d'intégration
- Intégrer Orchestrator 2012 avec Service Manager 2012

System Center 2012 Service Pack 1

- Introduction
- Déployer Service Pack 1
- Les fonctionnalités de Service Pack 1 et Service Manager 2012