

Gestion des services IT avec System Center Service Manager

5 j (35 heures)

Ref : 10965

Public

Administrateurs de DataCenter et Cloud débutants avec System Center 2012 Service Manager R2 et en charge de déploiement, de la configuration et de l'exploitation d'un Cloud ou d'un DataCenter
Administrateurs de DataCenter et Cloud déjà familiers avec System Center et souhaitant découvrir les nouvelles fonctionnalités de System Center 2012 Service Manager R2

Pré-requis

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

Moyens pédagogiques

Formation réalisée en présentiel ou à distance selon la formule retenue
Exposés, cas pratiques, synthèse, assistance post-formation pendant trois mois
Un poste par stagiaire, vidéoprojecteur, support de cours fourni à chaque stagiaire

Modalités de suivi et d'évaluation

Feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur
Exercices de mise en pratique ou quiz de connaissances tout au long de la formation permettant de mesurer la progression des stagiaires
Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de stage
Auto-évaluation des acquis de la formation par les stagiaires
Attestation de fin de formation

Objectifs

- Savoir installer System Center 2012 Service Manager R2
- Faire communiquer la solution avec d'autres outils 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 engagement de service (SLA) dans Service Manager
- Apprendre à dépanner Service Manager et planifier la récupération d'urgence

Programme détaillé

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 OEUVRE DE SYSTEM CENTER 2012 R2 SERVICE MANAGER

Architecture et composants de base

Pré-requis 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 FONCTIONNALITES

Management Packs

Configuration Management Database (CMDB)

Activités

Workflows

Modèles

Sécurité et rôles d'utilisateur

ADAPTATION DE SERVICE MANAGER A L'ENVIRONNEMENT EXISTANT

Configuration initiale

Services métier

Définition des accès pour l'équipe support

Notifications

INTEGRATION 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 PROBLEMES

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

CONTROLE DU NIVEAU DE SERVICE

Configuration

Visualisation des informations dans Service Manager

RAPPORTS ET ANALYSE DES DONNEES

Génération de rapports

Traitements par lots dans la base de données

Correction des erreurs

Cubes

DEPANNAGE ET REPRISE SUR INCIDENT

Dépannage avancé

Procédures de reprise

FORMULAIRES ET ELEMENTS PERSONNALISES

Concepts de base

Création de formulaires personnalisés