

# 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