

Управление ИТ-службами с помощью System Center Service Manager

10965



ДЕТАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КУРСЕ

Управление ИТ-службами с помощью System Center Service Manager

Код курса: 10965

| | |
|-------------------|--------------------------|
| Длительность | 40 |
| Формат | Очно; Дистанционно |
| Разработчик курса | Microsoft |
| Тип | Учебный курс |
| Способ обучения | Под руководством тренера |

Коротко о курсе

Авторизованный пятидневный курс Microsoft Управление ИТ-службами с помощью System Center Service Manager (10965 D) предназначен для администраторов центров обработки данных (ЦОД) и облаков, не знакомых с System Center 2016 Service Manager или желающих углубить свои знания, включая изучение новых возможностей System Center 2016 Service Manager. Программа курса предоставляет слушателям ключевые знания, необходимые для развертывания и настройки System Center 2016 Service Manager. Курс включает в себя теоретическую и практическую часть и проводится онлайн и в классах Учебного центра Softline в 11 городах России (Москве, Санкт-Петербурге, Владивостоке, Екатеринбурге, Казани, Красноярске, Нижнем Новгороде, Новосибирске, Омске, Ростове-на-Дону и Хабаровске). По окончании обучения выдаются международный сертификат Microsoft и сертификат Учебного центра Softline – авторизованного партнёра Microsoft по обучению и сертификации.

Подробная информация

Профиль аудитории:

- Данный курс предназначен для администраторов центров обработки данных (ЦОД) и облаков, которые занимаются развертыванием, настройкой и поддержкой облаков и ЦОД и не знакомы с System Center 2016 Service Manager.
- Также данный курс будет полезен для администраторов ЦОД и облаков, которые имеют опыт работы с Service Manager и хотят углубить свои знания включая изучение новых возможностей System Center 2016 Service Manager.

Предварительные требования:

- Обладать опытом работы с Windows Server 2012 R2 и Windows Server 2016.
- Обладать опытом работы с SQL Server 2012 и SQL Server 2014.
- Обладать пониманием управления ИТ-процессами в рамках ITIL и MOF.

По окончании курса слушатели смогут:

- Описать Service Manager 2016.
- Устанавливать Service Manager 2016.
- Описать сценарии использования Service Manager.
- Настраивать основные параметры в Service Manager 2016.
- Настраивать управление инцидентами (Incident) и проблемами (Problem).

- Настраивать управление активностями (Activity), изменениями (Change) и выпусками (Release).
- Настраивать и управлять запросами на обслуживание (Service Requests).
- Автоматизировать бизнес-процессы при помощи Service Manager и Orchestrator.
- Настраивать управление уровнем обслуживания (Service Level).
- Настраивать портал самообслуживания (Self Service Portal).
- Использовать отчеты (Reports) и анализа данных (Analyze Data) в Service Manager.
- Выполнять продвинутое устранение неисправностей и аварийное восстановление в Service Manager.
- Настраивать формы Service Manager.

Программа курса

Модуль 1: Обзор Service Manager.

- Бизнес-факторы, определяющие управление ИТ-службами.
- Введение в Microsoft System Center 2016.
- Обзор и ключевые возможности System Center 2016 Service Manager.
- Адаптация передового опыта ITIL/MOF для Service Manager.
- Согласование требований к управлению ИТ-сервисами для Service Manager.

Модуль 2: Установка System Center 2016 Service Manager.

- Архитектура и базовые компоненты System Center 2016 Service Manager.
- Программные, аппаратные требования и требования к безопасности.
- Планирование и калибровка развертывания System Center 2016 Service Manager.
- Установка System Center 2016 Service Manager.
- Установка и настройка портала самообслуживания Service Manager.
- Обзор консоли Service Manager.
- Обновление до System Center 2016 Service Manager.
- Лабораторная работа: Установка System Center 2016 Service Manager.
- Установка группы управления (Management Group) Service Manager.
- Установка группы управления хранилищем данных (Data Warehouse Management Group) и регистрация группы управления Service Manager в группе управления хранилищем данных.
- Установка портала самообслуживания (Self-Service Portal) Service Manager и проверка установки.
- Настройка портала самообслуживания (Self-Service Portal).
- Лабораторная работа: Обновление до System Center 2016 Service Manager.
- Резервное копирование окружения Service Manager 2012 R2.
- Обновление Service Manager 2012 R2 до System Center 2016 Service Manager.

Модуль 3: Ключевые концепции и возможности.

- Обзор пакетов управления (Management Pack).
- Обзор Service Manager CMDB.
- Управление действиями (Activities).
- Управление рабочими процессами (Workflows).
- Управление шаблонами (Templates).
- Безопасность и роли пользователей.
- Лабораторная работа: Настройка Service Manager для приложений StockTrader и DinnerNow.
- Создание пакета управления (Management Pack), шаблонов рабочих элементов (Work Item Templates) и элементов настройки (Configuration Items) для приложения DinnerNow.
- Создание пакета управления (Management Pack), шаблонов рабочих элементов (Work Item Templates) и элементов настройки (Configuration Items) для приложения StockTrader.

Модуль 4: Настройка Service Manager под определенное окружение.

- Начальная настройка System Center 2012 R2 Service Manager.
- Настройка бизнес служб.

- Настройка доступа для команд поддержки.
- Настройка уведомлений.
- Лабораторная работа: Настройка Service Manager под определенное окружение.
- Настройка параметров Service Manager.
- Настройка бизнес служб.
- Предоставление доступа для команд поддержки приложений DinnerNow и StockTrader.
- Настройка уведомлений.

Модуль 5: Наполнение Service Manager CMDB при помощи соединителей (Connectors).

- Интеграция Service Manager с Active Directory и другими компонентами System Center.
- Интеграция Service Manager с Exchange.
- Лабораторная работа: Настройка соединителей (Connectors) в Service Manager.
- Настройка соединителей System Center.
- Настройка соединителя Exchange.

Модуль 6: Настройка управления инцидентами (Incidents) и проблемами (Problems).

- Определение инцидента (Incident) и проблемы (Problem).
- Управление инцидентами (Incidents).
- Управление проблемами (Problems).
- Использование очередей и представлений с инцидентами (Incidents) и проблемами (Problems).
- Лабораторная работа: Настройка управления инцидентами (Incidents) и проблемами (Problems).
- Создание инцидента (Incidents) при помощи консоли Service Manager.
- Использование шаблонов инцидента (Incident).
- Настройка рабочего процесса события инцидента (Incident) для автоматического обновления инцидента (Incident).
- Групповые инциденты (Incidents) и создание записи проблемы (Problem).
- Создание очередей и представлений для фильтрации инцидентов (Incidents).

Модуль 7: Управление изменениями (Changes) и выпусками (Releases).

- Управление запросами на изменение (Change Requests).
- Управление записями выпусков (Release Records).
- Лабораторная работа: Настройка управления изменениями (Change) и выпусками (Release).
- Создание запроса на изменение (Change Request) с анализом (Review) и зависимыми действиями (Dependent Activities).
- Создание записи выпуска (Release Record) для управления изменениями (Changes).
- Настройка правила рабочего процесса (Workflow Rule) записи выпуска для оповещения.

Модуль 8: Настройка и управление каталогом сервисов (Service Catalog).

- Каталог сервисов (Service Catalog), предложения запросов (Request Offerings), предложения сервисов (Service Offerings).
- Управление запросами на обслуживание (Service Request) и группами каталога (Catalog Groups).
- Портал самообслуживания (Self-Service Portal).
- Лабораторная работа: Настройка запросов на обслуживание.
- Создание предложений запросов (Request Offering) Contoso.
- Тестирование предложений запросов (Request Offering) Contoso.
- Создание запросов предложений запросов (Request Offering) StockTrader.
- Тестирование предложений запросов (Request Offering) StockTrader.

Модуль 9: Автоматизация бизнес-процессов при помощи Orchestrator.

- Обзор Orchestrator.
- Использование модулей рабочих книг (Runbook) в Orchestrator
- Настройка интеграции между Orchestrator и Service Manager.
- Создание предложения запроса (Request Offering) в Service Manager для инициализации модуля Runbook в Orchestrator.

- Лабораторная работа: Автоматизация ИТ-процессов в Service Manager.
- Автоматизация предложений запросов (Request Offering) для приложения Contoso.
- Автоматизация предложения сервисов (Service Request) для приложения StockTrader.

Модуль 10: Настройка управления уровнем обслуживания (Service Level).

- Настройка управления уровнем обслуживания (Service Level).
- Просмотр информации по соглашению об уровне обслуживания (SLA) в Service Manager.
- Лабораторная работа: Настройка управления уровнем обслуживания (Service Level).
- Создание целей уровня обслуживания (Service Level) для соглашения об уровне обслуживания инцидентов (Incident SLA).
- Создание целей уровня обслуживания (Service Level) для соглашения об уровне доступности запросов на обслуживание (Service Request SLA).
- Настройка уведомлений SLA.

Модуль 11: Использование отчетов (Reports) и анализа данных (Analyzing Data) в Service Manager.

- Запуск отчетов в System Center 2016 Service Manager.
- Настройка и запуск заданий хранилища данных (Data Warehouse).
- Устранение неисправности заданий хранилища данных (Data Warehouse) завершившихся с ошибкой.
- OLAP-кубы хранилища данных (Data Warehouse).
- Лабораторная работа: Настройка отчетов и анализа данных Service Manager.
- Настройка, запуск и экспорт отчетов.
- Создание пользовательских отчетов.
- Настройка планировщиков заданий хранилища данных (Data Warehouse).
- Управление библиотекой аналитики (Analysis Library).
- Анализ кубов данных.

Модуль 12: Продвинутое устранение неисправностей и аварийное восстановление.

- Выполнение продвинутого устранения неисправностей в Service Manager.
- Выполнение аварийного восстановления в Service Manager.
- Лабораторная работа: Выполнение восстановления после аварии в Service Manager.
- Восстановление сервера управления (Management Server) Service Manager после аварии.
- Восстановление сервера управления хранилищем данных (Data Warehouse Management Server) Service Manager после аварии.
- Восстановление базы данных Service Manager после аварии.

Модуль 13: Создание форм и элементов в Service Manager при помощи Service Manager Authoring Tool.

- Ключевые концепции в создании пользовательских форм в Service Manager Authoring Tool.
- Создание новых и настроенных форм в Service Manager Authoring Tool.
- Лабораторная работа: Создание пользовательских форм при помощи Authoring Tool.
- Расширение класса инцидента (Incident Class).
- Изменение формы инцидента по умолчанию (Default Incident Form).
- Упаковка пакета управления.
- Импорт пакета управления и использование обновленной формы инцидента.

[Посмотреть расписание курса и записаться на обучение](#)

По любым вопросам обращайтесь к менеджерам Учебного центра Softline
по телефону 8 800 505 05 07 или по e-mail: edusales@softline.ru

Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!

Почему Учебный центр Softline?

- Лидер на рынке корпоративного обучения.
- Более 17 лет опыта работы.
- Широкая сеть представительств в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучения.
обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.
- Более 300 тысяч подготовленных IT-специалистов.
- Лицензия на образовательную деятельность.
- Высокотехнологичное оборудование.
- Международные сертификаты для IT-специалистов и пользователей в Центрах тестирования.
- Авторизации от мировых производителей ПО (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).
- Сертифицированные тренеры с богатым практическим опытом работы.
- Гибкий индивидуальный подход в обучении, скидки и акции.
- Разработка курсов и тестов под заказ, внедрение корпоративных систем обучения.

Подробнее об Учебном центре Softline вы можете узнать из [профайла](#) и [презентации](#).