



## Управление ИТ-службами с помощью System Center Service Manager

Код курса: 10965

# Управление ИТ-службами с помощью System Center Service Manager

Код курса: 10965

<b>Длительность</b>	40 ак. часов
<b>Формат</b>	Очно; Дистанционно
<b>Разработчик курса</b>	Microsoft
<b>Тип</b>	Учебный курс
<b>Способ обучения</b>	Под руководством тренера

## 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 городах России (Москве, Санкт-Петербурге, 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](#)

**Обращайтесь по любым вопросам**  
к менеджерам Учебного центра Softline

**8 (800) 505-05-07** | [edusales@softline.com](mailto:edusales@softline.com)

**Ждём вас на занятиях в Учебном центре Softline!**



## Почему Учебный центр Softline?

**Лидер** на рынке корпоративного обучения.

**Более 300 тысяч** подготовленных ИТ-специалистов.

**Гибкий индивидуальный подход** в обучении, скидки и акции.

**Широкая сеть представительств** в крупнейших городах РФ и СНГ; дистанционный формат обучение на вашей территории или в арендованном классе в любой точке мира.

**Высокотехнологичное** оборудование

Более **18 лет** опыта работы

**Международные сертификаты** для ИТ-специалистов и пользователей в Центрах тестирования

**Сертифицированные тренеры** с богатым практическим опытом работы

**Авторизации от мировых производителей ПО** (Microsoft, Cisco, VMware, Citrix, Лаборатория Касперского, Oracle, Autodesk, Код безопасности и других).

**Разработка курсов и тестов под заказ**, внедрение корпоративных систем обучения.

**Подробнее об Учебном центре Softline**

Вы можете узнать из [профайла](#).