


Установка и настройка System Center 2012 Service Manager

55009

Учебный центр 

softline® 
Years in IT



ДЕТАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О КУРСЕ

Установка и настройка System Center 2012 Service Manager

Код курса: 55009

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

Коротко о курсе

Курс обеспечит слушателей необходимыми знаниями по проектированию, развертыванию и сопровождению System Center 2012 Service Manager. В этом курсе содержится введение в разнообразные продукты семейства System Center и рассказывается как Service Manager 2012 интегрируется в это семейство.

Подробная информация

Профиль аудитории:

- Курс предназначен для IT-профессионалов и бизнес-аналитиков, имеющих необходимые технические знания систем, которые они хотели бы и интегрировать с Service Manager 2012.

Предварительные требования:

- Знание операционной системы Windows Server 2008 R2;
- Знание служб Active Directory;
- Опыт использования PowerShell и SQL Server Reporting Services;
- Service Manager (желательно, но не обязательно)
- Желателен опыт администрирования продуктов семейства System Center 2012;
- ITIL или MOF (желательно, но не обязательно)

По окончании курса слушатели смогут:

- Объяснять роль Service Manager 2012 и всего семейства продуктов System Center 2012;
- Понимать ITIL и MOF и их отношение к Service Manager 2012;
- Обсуждать общую архитектуру и вопросы проектирования Service Manager 2012;
- Устанавливать и конфигурировать Service Manager 2012;
- Импортировать и конфигурировать пакеты управления;
- Наполнять конфигурационную базу данных Service Manager 2012's Configuration Management Database (CMDB);
- Настраивать систему безопасности, основанную на ролях;
- Расширять функциональность Service Manager 2012 за счет использования соединителей;
- Использовать списки, очереди и шаблоны;
- Внедрять режимы управления инцидентами, изменениями и уровнем обслуживания;
- Проектировать рабочие потоки для автоматизации маршрутизации инцидентов и эскалации;

- Конфигурировать среду для Service Manager 2012;
- Создавать сервисные предложения и запросные предложения, а также настраивать Портал Самообслуживания;
- Внедрять автоматизацию книги регистрации Orchestrator 2012;
- Перечислять обновления, включенные в System Center Service Pack 1;
- Интегрировать Service Manager 2012 с семейством продуктов System Center 2012.

Программа курса

Модуль 1. Введение в System Center 2012 Service Manager

- История System Center
- Комплект инструментов System Center
- Лицензирование System Center
- System Center 2012 Service Manager
- Лабораторная работа «Настройка начального окружения»
- Лабораторная работа «Введение в System Center»

Модуль 2. Обзор ITIL и MOF

- Введение в ITIL и MOF
- Роль сотрудника службы поддержки
- Применение ITIL и MOF в Service Manager
- Лабораторная работа «Введение в управление сервисами»

Модуль 3. Рекомендации по проектированию и развертыванию Service Manager 2012

- Обзор архитектуры Service Manager
- Планирование установки Service Manager
- Анализ сценариев развертывания Service Manager
- Подготовка к развертыванию Service Manager

Модуль 4. Установка и конфигурирование Service Manager 2012

- Установка сервера управления Service Manager
- Установка хранилища данных Service Manager
- Использование консоли Service Manager
- Регистрация хранилища данных
- Работа с пакетами управления
- Лабораторная работа «Регистрация хранилища данных»
- Лабораторная работа «Использование консоли Service Manager»
- Лабораторная работа «Управление пакетами управления с использованием PowerShell»

Модуль 5. Управление безопасностью Service Manager 2012

- Ролевая модель управления
- Обзор безопасности Service Manager
- Конфигурирование пользовательских ролей
- Лабораторная работа «Управление безопасностью Service Manager»

Модуль 6. Расширение возможностей Service Manager 2012 за счет использования соединителей

- База данных Service Manager
- Роль коннекторов в Service Manager
- Установка и настройка коннекторов
- Импорт данных из CSV файлов
- Лабораторная работа «Создание коннекторов»

- Лабораторная работа «Сценарии на Powershell»

Модуль 7. Управление инцидентами

- Введение в управление инцидентами
- Конфигурирование настроек инцидентов
- Конфигурирование настроек проблем
- Настройка списков управления инцидентами
- Настройка представлений управления инцидентами
- Создание запроса инцидента
- Создание шаблона запроса инцидента
- Использование шаблона для создания запроса
- Создание рабочего процесса управления инцидентом
- Лабораторная работа «Работа с запросами инцидентов»

Модуль 8. Управление изменениями и управление активностями

- Введение в управление изменениями и активностями
- Реализация процесса управления инцидентами
- Обзор активностей в Service Manager
- Настройка списков управления изменениями
- Настройка представлений управления изменениями
- Создание запросов управления изменениями и активностей
- Создание шаблона управления изменениями
- Создание рабочего процесса управления изменениями и активностями
- Лабораторная работа «Работа с запросами изменений»

Модуль 9. Управление релизами (Release Management)

- Введение в управление релизами
- Настройка списков управления релизами
- Настройка представлений управления релизами
- Создание записей релизов
- Создание шаблонов записей релизов
- Создание рабочего процесса управления релизами
- Лабораторная работа «Работа с записями релизов»

Модуль 10. Управление уровнем обслуживания

- Введение в управление уровнями обслуживания
- Создание нового элемента календарного плана
- Создание нового элемента измерения
- Создание цели уровня обслуживания
- Настройка уведомлений
- Лабораторная работа «Создание цели уровня обслуживания»

Модуль 11. Использование портала самообслуживания

- Введение в портал самообслуживания
- Введение в каталог сервисов
- Создание предложения сервиса и предложения запроса
- Настройка портала самообслуживания
- Лабораторная работа «Работа с порталом самообслуживания»

Модуль 12. Управление хранилищем данных и отчетами

- Введение в хранилище данных
- Навигация по хранилищу данных
- Задачи хранилища данных

- Обзор отчетов хранилища данных
- Настройка хранения данных
- Использование командлетов Windows PowerShell
- Лабораторная работа «Обзор хранилища данных»
- Лабораторная работа «Проверка регистрации хранилища данных»
- Лабораторная работа «Запуск отчетов в Service Manager»

Модуль 13. Интеграция Orchestrator 2012 и Service Manager 2012

- Введение в Orchestrator
- Обзор интерфейса Orchestrator
- Создание последовательностей задач
- Работа с пакетами интеграции
- Интеграция Orchestrator с Service Manager
- Лабораторная работа «Автоматизация создания пользователя с использованием последовательности задач через портал самообслуживания»

Модуль 14. Сервисный пакет 1 для System Center 2012

- Введение в пакет обновления 1 для Service Manager 2012
- Установка пакета обновления 1
- Обзор пакета обновления 1
- Модуль 15. Интеграция System Center 2012
- Обзор модуля
- Обзор лабораторного окружения
- Лабораторная работа «Создание последовательности задач Orchestrator»
- Лабораторная работа «Работа с последовательностью задач Orchestrator»

[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](#).