

Formation Mettre en œuvre et administrer System Center 2012 Service Manager

Objectifs de la formation Administration System Center Service Manager

Cette formation est délivrée dans les conditions définies par Microsoft : en partenariat avec un centre de formation agréé Microsoft Learning, formateur certifié Microsoft, lab officiel Microsoft, support de cours officiel Microsoft.

Ce cours de 5 jours vous communiquera toutes les informations nécessaires pour installer, configurer et adapter Service Manager (composant de la suite System Center) à l'environnement de l'entreprise. Plus concrètement vous aurez acquis les compétences nécessaires pour:

- Apprendre à concevoir, déployer et maintenir le Service Manager 2012 au sein de son organisation
- Découvrir les différents produits du System Center 2012
- Apprendre comment System Center Service Manager 2012 est conçu et déployé au sein de la suite System Center
- Savoir personnaliser l'environnement de l'utilisateur final et automatiser les réponses de



demande de services

- Connaître les meilleures pratiques pour l'utilisation de Service Manager 2012

À qui s'adresse cette formation ?

Public :

Ce cours s'adresse aux professionnels de l'informatique chargés de la mise en oeuvre d'un centre de services.

Prérequis :

Il vous faut de bonnes connaissances de l'environnement d'exploitation des systèmes Windows : Windows Server, Active Directory, PowerShell...

Suivre ce cours nécessite également de bonnes connaissances des produits SQL Server Reporting Services ainsi que des compétences certaines sur l'administration de produits de la suite System Center, ainsi que des connaissances des standards ITIL et MOF sont un plus pour suivre cette formation.

Contenu du cours Administration System Center Service Manager

Introduction à System Center 2012 Service Manager

Histoire et évolution de System Center 2012

Les produits de la suite

Licence System Center 2012

System Center 2012 Service Manager

Service Manager et les standards

Introduction à ITIL et MOF

Rôle du centre de services

Appliquer ITIL et MOF à Service Manager 2012

Capital Social : 50000 DT **MF :** 1425253/M/A/M/000 **RC :** B91211472015

Tél. / Fax : +216 73362 100 **Email :** contact@itgate-training.com **Web :** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkader Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



Conception et déploiement

L'architecture de Service Manager 2012

Définition de la configuration

Analyser les scénarios de déploiement

Préparer le déploiement

Installation et configuration de System Center 2012

Installer le serveur de gestion

Installer le serveur Data Warehouse

Naviguer dans la console Service Manager

Enregistrement du Data Warehouse

Utiliser les Managements Packs

Sécurité de System Center 2012

Le contrôle d'accès

Fonctionnalités de sécurité

Les rôles utilisateurs

Extension et intégration : les connecteurs

Définir la base de données de gestion de la configuration

Fonction des connecteurs

Installer et configurer les connecteurs

Importer des données en utilisant des fichiers .CSV

Gérer les incidents

Introduction

Configurer les paramètres de gestion des incidents

Configurer les paramètres de gestion de problèmes

Personnaliser des listes d'incidents

Capital Social : 50000 DT **MF :** 1425253/M/A/M/000 **RC :** B91211472015

Tél. / Fax : +216 73362 100 **Email :** contact@itgate-training.com **Web :** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkader Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



Personnaliser des vues d'incidents

Créer des demandes de traitement d'incidents

Créer un modèle de demande de traitement d'incidents

Utiliser les modèles lors de la demande de traitement

Créer des workflows

Gérer des changements et des activités

Introduction

Implémenter le processus de gestion des changements

Les activités dans Service Manager 2012

Personnaliser des listes

Personnaliser des vues

Créer des demandes de changement et d'activités

Créer des modèles de demande de changement

Créer des workflows

Gestion des versions

Introduction à la gestion des versions

Personnaliser les listes de gestion des versions

Personnaliser les vues de gestion des versions

Créer des enregistrements de version

Créer des modèles d'enregistrement de version

Créer des workflows de gestion des versions

Gestion du niveau de service

Introduction

Créer un élément de calendrier

Créer un critère de mesure

Créer un objectif de niveau de service

Configurer les notifications

Capital Social : 50000 DT **MF :** 1425253/M/A/M/000 **RC :** B91211472015

Tél. / Fax : +216 73362 100 **Email :** contact@itgate-training.com **Web :** www.itgate-training.com

Adresse : 12 Rue Abdelkader Daghrir - Hammam Sousse 4011 – Tunisie



Le portail libre-service

Introduction

Le catalogue de services

Créer des offres et des demandes de services

Personnaliser le portail

Gérer le Data Warehouse et générer des rapports

Introduction

Naviguer dans les espaces de travail

Définir des jobs

Les différents rapports

Paramétrer la rétention des données

Utiliser Windows cmdlets Powershell

Orchestrator 2012

Introduction

Naviguer dans l'interface Orchestrator 2012

Créer des runbooks

Les packs d'intégration

Intégrer Orchestrator 2012 avec Service Manager 2012

System Center 2012 Service Pack 1

Introduction

Déployer Service Pack 1

Les fonctionnalités de Service Pack 1 et Service Manager 2012

Intégration de Service Manager avec la suite System Center 2012



Travaux Pratiques

De nombreux TP ponctuent chaque module de la formation et permettent aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à la gestion optimale de Service Manager 2012.