

Szkolenie: Microsoft
MS-55009 System Center 2012 Service Manager

FORMA SZKOLENIA	MATERIAŁY SZKOLENIOWE	CENA	CZAS TRWANIA
Stacjonarne	Cyfrowe	3600 PLN NETTO*	5 dni
Stacjonarne	Tablet CTAB	4000 PLN NETTO*	5 dni

* (+VAT zgodnie z obowiązującą stawką w dniu wystawienia faktury)

LOKALIZACJE

Kraków - ul. Tatarska 5, II piętro, godz. 9:00 - 16:00

Warszawa - ul. Bielska 17, godz. 9:00 - 16:00

Cel szkolenia:

Kurs [MS-55009 System Center 2012 Service Manager](#) uczy jak zaprojektować, wdrożyć i utrzymać **Service Manager 2012**. Uczestnikom przedstawiane są różne produkty [System Center 2012](#) i wiedza na temat tego jak konkretnie **Service Manager** współpracuje z innymi elementami pakietu.

Szkolenie wyjaśnia jak dostosować środowisko użytkownika pod indywidualne potrzeby oraz jak zautomatyzować proces reagowania na żądania. Przekazuje również najlepsze praktyki dotyczące obsługi **Service Manager 2012**.

Dzięki ćwiczeniom uczestnicy mają szansę wypróbować zastosowanie określonych rozwiązań biznesowych w rzeczywistych warunkach pracy, tak aby po ukończeniu szkolenia umieć zmaksymalizować korzyści biznesowe uzyskiwane dzięki zastosowaniu **Service Manager 2012**.

Plan szkolenia:

- Wprowadzenie do System Center 2012 Service Manager
 - Historia i rozwój System Center 2012
 - Pakiet produktów System Center 2012
 - Licencjonowanie System Center 2012
 - System Center 2012 Service Manager
- Informacje ogólne na temat ITIL and MOF (Microsoft Operations Framework)
 - Wprowadzenie do ITIL i MOF
 - Definiowanie roli serwis desk'u
 - Zastosowanie założeń ITIL i MOF w Service Manager 2012

- Aspekty dotyczące projektowania i wdrażania Service Manager 2012
 - Badanie architektury Service Manager 2012
 - Projektowanie Service Manager 2012
 - Analiza scenariuszy wdrożeniowych
 - Przygotowanie do wdrożenia Service Manager 2012
- Instalacja i konfiguracja Service Manager 2012
 - Instalacja Management Server
 - Instalacja Data Warehouse
 - Nawigacja w konsoli Service Manager
 - Rejestracja Data Warehouse
 - Praca z Management Packs
- Zarządzanie bezpieczeństwem w Service Manager 2012
 - Kontrola dostępu w bazie zdefiniowanych ról użytkowników
 - Weryfikacja aspektów bezpieczeństwa w Service Manager 2012
 - Konfigurowanie ról użytkowników w Service Manager 2012
- Łączniki dla Service Manager 2012
 - Przedstawienie Configuration Management Database
 - Rola łączników
 - Instalacja i konfiguracja łączników
 - Import danych z plików CSV
- Zarządzanie incydentami
 - Wprowadzenie
 - Konfiguracja ustawień do zarządzania incydentami
 - Konfiguracja ustawień do zarządzania problemami
 - Dostosowywanie list i widoków w zarządzaniu incydentami
 - Tworzenie i stosowanie zgłoszeń, szablonów i przebiegów zdarzeń w zarządzaniu incydentami
- Zarządzanie zmianą i zarządzanie aktywnościami
 - Wdrożenie procesu zarządzania zmianą i zarządzania aktywnościami
 - Poznanie aktywności w Service Manager 2012
 - Dostosowywanie list i widoków w zarządzaniu zmianą
 - Tworzenie i stosowanie: zgłoszeń, szablonów oraz przebiegów zdarzeń w zarządzaniu zmianą i w zarządzaniu aktywnościami
- Zarządzanie zleceniami
 - Dostosowywanie list i widoków w zarządzaniu zleceniami
 - Tworzenie wpisów, szablonów i przebiegów zdarzeń w zarządzaniu zleceniami
- Zarządzanie poziomem jakości usług

- Tworzenie nowego elementu w kalendarzu
- Tworzenie nowego elementu pomiaru
- Tworzenie nowego obiektu poziomu jakości (SLO)
- Konfigurowanie powiadomień
- Używanie portalu samoobsługowego
 - Wprowadzenie do katalogu usług
 - Tworzenie ofert usług i zgłoszeń
 - Dostosowywanie portalu samoobsługowego
- Zarządzanie magazynem danych i raportowanie
 - Wprowadzenie do zagadnienia magazynu danych
 - Poruszanie się w obrębie obszarów roboczych magazynu danych
 - Określanie zadań magazynu danych
 - Poznanie różnych raportów
 - Konfigurowanie ustawień przechowywania danych
 - Stosowanie Windows PowerShell cmdlets
- Integracja Orchestrator 2012 z Service Manager 2012
 - Omówienie Orchestrator 2012
 - Interfejsy Orchestrator 2012
 - Tworzenie Runbooks
 - Praca z pakietami integracyjnymi
 - Współpraca Orchestrator 2012 z Service Manager 2012
- System Center 2012 Service Pack 1
 - Wprowadzenie do System Center 2012 Service Pack 1
 - Wdrożenie Service Pack 1
 - Poznanie Service Pack 1 i Service Manager 2012
- Integracja System Center 2012
 - Tworzenie Orchestrator 2012 Runbook
 - Praca z elementami runbooks

Wymagania:

- wiedza z zakresu [Windows Server 2008 R2](#).
- wiedza z zakresu **Active Directory Domain Services (AD DS)**.
- wiedza z zakresu **PowerShell and SQL Server Reporting Services**.
- pomocna lecz nie wymagana będzie również wiedza z zakresu: Service Manager, pozostałych produktów System Center 2012 oraz ITIL i MOF.

Poziom trudności



Certyfikaty:

Uczestnicy szkolenia **MS-55009 System Center 2012 Service Manager** otrzymują autoryzowany **certyfikat** sygnowany przez **Microsoft**.

Prowadzący:

Microsoft Certified Trainer.

Informacje dodatkowe:

Zajęcia prowadzone są w języku polskim, materiały źródłowe oraz oprogramowanie są w języku angielskim.