

Szkolenie: Microsoft  
MS-10965 IT Service Management with System Center Service Manager

FORMA SZKOLENIA	MATERIAŁY SZKOLENIOWE	CENA	CZAS TRWANIA
Stacjonarne	Cyfrowe	3400 PLN NETTO*	4 dni
Stacjonarne	Tablet CTAB	3800 PLN NETTO*	4 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:

Celem kursu **MS-10965 IT Service Management with System Center Service Manager** jest przekazanie uczestnikom wiedzy dotyczącej wdrażania i administracji **System Center 2012 SP1 Service Manager**. Przy pomocy praktycznych warsztatów, uczestnicy uczą się między innymi:

- gdzie jest miejsce Service Manager w pakiecie System Center 2012 SP1
- jakie techniczne i biznesowe potrzeby można rozwiązać przy pomocy Service Manager
- jak Service Manager pomaga we wdrożeniu dobrych praktyk ITIL i MOF
- jak zaprojektować i wdrożyć architekturę Service Manager
- jak podnieść środowisko z Service Manager 2010 do System Center 2012 SP1
- jak konfigurować zarządzanie incydentami, problemami aktywnościami, zmianami i wersjami
- jak zarządzać, konfigurować i używać Self-Service Portal
- jak tworzyć raporty i analizy działania Service Manager

Kurs jest przeznaczony dla administratorów centrów danych i chmur, którzy są odpowiedzialni za wdrożenie i konfigurację Service Manager System Center 2012 SP1 w ich chmurze lub centrum danych.

## Plan szkolenia:

- Wprowadzenie do Service Management
  - wprowadzenie do Microsoft System Center 2012
  - przegląd kluczowych funkcji System Center 2012 SP1 Service Manager
  - wprowadzenie do ITIL i MOF

- wdrożenie dobrych praktyk ITIL/MOF z wykorzystaniem Service Manager
- Instalacja System Center 2012 SP1 Service Manager
  - architektura i podstawowe komponenty System Center 2012 SP1 Service Manager
  - wymagania sprzętowe oraz programowe
  - wymagania dotyczące bezpieczeństwa
  - procedura instalacji System Center 2012 SP1 Service Manager
  - aktualizacja do System Center 2012 Service Manager
- Konfigurowanie podstawowych ustawień w Service Manager
  - podstawowa konfiguracja System Center 2012 SP1 Service Manager
  - konfiguracja powiadomień
  - implementacja System Center 2012 SP1 Service Manager przy wykorzystaniu konektorów
  - konfiguracja Exchange Connector
  - konfiguracja usług biznesowych
- Konfigurowanie incydentów oraz zarządzanie problemami
  - definicja incydentu i problemu
  - zarządzanie incydentami
  - zarządzanie problemami
  - zarządzanie kolejkowaniem oraz podgląd incydentów i problemów
- Konfiguracja i zarządzanie aktywnościami, zmianami oraz wersjami
  - zarządzanie aktywnościami
  - zarządzanie zmianami
  - zarządzanie wersjami
- Konfiguracja i zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi
  - katalog usług
  - zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi
  - Self-Service Portal
  - obsługa środowisk wirtualnych z wykorzystaniem Cloud Services Process Pack
- Konfigurowanie zarządzania poziomem świadczenia usług
  - przegląd informacji SLA w Service Manager
  - tworzenie celów obiektów SLA
  - tworzenie celów do raportowania SLA
  - konfiguracja powiadomień SLA
- Dostosowywanie portalu Self-Service
  - komponenty Self-Service Portal
  - dostosowywanie portalu Self-Service
- Używanie raportów oraz analiza danych w Service Manager

- uruchamianie zadań w System Center 2012 SP1 Service Manager
- konfiguracja oraz uruchamianie zadań hurtowni danych.
- analizowanie problemów oraz nie wykonanych zadań w hurtowni danych
- kostki analityczne hurtowni danych
- Process Pack for IT GRC
  - przegląd opcji Process Pack for IT GRC
  - instalacja Process Pack for IT GRC
  - tworzenie Control Management Program
  - zarządzanie Control Management Program

## Wymagania:

- doświadczenie w zarządzaniu platformami opartymi na [Windows Server 2008 R2](#) i [Windows Server 2012](#).
- doświadczenie w zarządzaniu [SQL Server 2008 R2](#) i [SQL Server 2012](#).

## Poziom trudności



## Certyfikaty:

Uczestnicy szkolenia **MS-10965 IT Service Management with System Center Service Manager** otrzymują autoryzowany **certyfikat Microsoft**.

## Prowadzący:

Microsoft Certified Trainer.

## Informacje dodatkowe:

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