

# IT Service Management avec System Center Service Manager

Référence : **MS10965**

Durée : **5 jours**

Certification : **Aucune**

## CONNAISSANCES PREALABLES

- Connaissance pratique de Windows Server 2008 R2 et 2012, de SQL Server 2008 R2 et 2012.
- Une compréhension des processus de gestion IT inclus avec ITIL et MOF.

## PROFIL DES STAGIAIRES

- Administrateurs de DataCenter et Cloud débutants avec System Center 2012 Service Manager R2 et en charge de déploiement, de la configuration et de l'exploitation d'un Cloud ou d'un DataCenter.
- Administrateurs de DataCenter et Cloud déjà familiers avec System Center et souhaitant découvrir les nouvelles fonctionnalités de System Center 2012 Service Manager R2.

## OBJECTIFS

- Apprendre à mettre en oeuvre la solution pour une gestion optimale des services informatiques de l'entreprise.

## CERTIFICATION PREPAREE

- Aucune

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

## FORMATEUR

Consultant-Formateur expert System Center 2012

## METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

## CONTENU DU COURS

### Introduction

- Les besoins métier
- Présentation de Microsoft System Center 2012 R2
- Principales fonctionnalités de System Center 2012 R2 Service Manager
- Bonnes pratiques ITIL/MOF

### Mise en oeuvre de System Center 2012 R2 Service Manager

- Architecture et composants de base
- Pré-requis matériels et logiciels, sécurité
- Planification et dimensionnement
- Installation de System Center 2012 R2 Service Manager

- Installation du portail libre service
- Console d'administration
- Mise à jour à partir de versions plus anciennes

### Concepts de base et principales fonctionnalités

- Management Packs
- Configuration Management Database (CMDB)
- Activités
- Workflows
- Modèles
- Sécurité et rôles d'utilisateur

### Adaptation de Service Manager à l'environnement existant

- Configuration initiale
- Services métier
- Définition des accès pour l'équipe support
- Notifications

### **Intégration avec un Cloud hybride**

- Intégration avec Active Directory et les autres produits de la gamme System Center
- Intégration avec Microsoft Exchange

### **Gestion des incidents et des problèmes**

- Définitions
- Gestion des incidents et des problèmes
- Files d'attente et vues

### **Gestion des changements et des mises en production**

- Demandes de changement
- Enregistrements de mise en production

### **Catalogues de services**

- Proposition de demandes et de services
- Demandes de services et groupes
- Portail libre-service

### **Automatisation des processus avec Orchestrator**

- Intégration d'Orchestrator avec Service Manager
- Runbooks
- Modèles d'automatisation
- Création d'une proposition de demande avec lancement d'un Runbook

### **Contrôle du niveau de service**

- Configuration
- Visualisation des informations dans Service Manager

### **Rapports et analyses de données**

- Génération de rapports
- Traitements par lots dans la base de données
- Correction des erreurs
- Cubes

### **Dépannage et reprise sur incident**

- Dépannage avancé
- Procédures de reprise

### **Formulaires et éléments personnalisés**

- Concepts de base
- Création de formulaires personnalisés