

# IT Service Management with System Center Service Manager

---

 Seminar

 Zurzeit keine Termine

 Teilnahmebescheinigung

 Präsenz

 40 Unterrichtseinheiten

---

Seminarnummer: 29254 | Herstellernummer: MOC10965

Stand: 03.12.2020. Alle aktuellen Informationen finden Sie unter <https://akademie.tuv.com/s/29254>

In diesem Seminar erwerben Sie die nötigen Kenntnisse für die Bereitstellung und Konfiguration von System Center 2016 Service Manager.

## Nutzen

In diesem Seminar erwerben die Teilnehmer die nötigen Kenntnisse für die Bereitstellung und Konfiguration von System Center 2016 Service Manager. Unter anderem erfahren sie, welche geschäftlichen und technischen Anforderungen Service Manager abdeckt, wie man Service Manager an Unternehmensstandards anpasst und wie man ein Upgrade von Service Manager 2012 durchführt.

## Zielgruppe

- Cloud- und Rechenzentrumsadministratoren

## Voraussetzungen

- Praktische Erfahrung mit Windows Server 2012 oder Windows Server 2016
- Praktische Erfahrung ab dem SQL Server 2012

## Inhalte des Seminars

- Überblick über das Servicemanagement

Einführung in Microsoft System Center 2016

## Überblick über System Center 2016 Service Manager und seine Schlüsselfunktionen

Servicemanagement mit ITIL und MOF

Übernahme von ITIL/MOF Best Practices

- Installation von System Center 2016 Service Manager

Architektur und Kernkomponenten

Hard- und Softwareanforderungen (insbesondere in Bezug auf SQL Server)

Sicherheitsanforderungen

Upgrade auf System Center 2016 Service Manager

- Konfiguration von Grundeinstellungen in Service Manager

Grundlegende Konfiguration

Konfiguration von Benachrichtigungen

Integration von Service Manager mit Hilfe von Konnektoren

Konfiguration des Exchange Connector

Konfiguration der Business Services

- Konfiguration von Incident und Problem Management

Definition von Incident und Problem

Verwalten von Incidents

Verwalten von Problemen

Verwenden von Queues und Ansichten

- Konfiguration von Activity, Change und Release Management
- Konfiguration und Verwaltung von Serviceanfragen

Servicekatalog, Anfrage- und Serviceangebote

Verwalten von Serviceanfragen und Kataloggruppen

Das Self-Service-Portal

Bereitstellen von Rechenzentrumsressourcen mit dem Cloud Services Process Pack

- Konfiguration des Service Level Management
- Anpassen des Self-Service-Portals
- Verwenden von Berichten und Analyse von Daten

Ausführen von Berichten

Konfigurieren und Ausführen von Data Warehouse Jobs

Troubleshooting fehlgeschlagener Jobs

Data Warehouse Cubes

- Konfiguration der Compliance mit dem Process Pack für IT GRC (Governance, Risk Management & Compliance)

## Terminübersicht und Buchung

Buchen Sie Ihren Wunschtermin jetzt direkt online unter <https://akademie.tuv.com/s/29254> und profitieren Sie von diesen Vorteilen:

- Schneller Buchungsvorgang
- Persönliches Kundenkonto
- Gleichzeitige Buchung für mehrere Teilnehmer/innen.

Alternativ können Sie das Bestellformular verwenden, um via Fax oder E-Mail zu bestellen.