

10965: IT Service Management with System Center Service Manager

Duración: **25 Horas**

INTRODUCCION:

Esta formación proporciona a los asistentes los conocimientos necesarios para implementar y configurar System Center 2016 Service Manager.

DIRIGIDO A:

Esta formación va dirigida a responsables de diseñar, implementar y administrar la infraestructura de virtualización en un centro de datos definido por software mediante el uso de System Center 2016 Virtual Machine Manager.

OBJETIVOS:

Al finalizar el curso los participantes habrán adquirido los siguientes conocimientos y habilidades:

-  Describir Service Manager 2016.
-  Actualizar a Service Manager 2016.
-  Instalar Service Manager 2016.
-  Describir los casos de uso de Service Manager.
-  Configurar los ajustes básicos en Service Manager 2016.
-  Configurar la gestión de incidentes y problemas.
-  Configurar la actividad, el cambio y la gestión de versiones.
-  Configurar y gestionar solicitudes de servicio.
-  Automatizar los procesos comerciales con Service Manager y Orchestrator.
-  Configurar la gestión del nivel de servicio.
-  Personalizar el portal de autoservicio.
-  Usar Informes y Analice datos en el Administrador de servicios.
-  Realizar la resolución avanzada de problemas y la recuperación ante desastres en Service Manager.
-  Personalizar los formularios de Service Manager.

EXAMEN:

REQUISITOS:

Se recomienda tener los siguientes conocimientos previos:

-  Conocimientos prácticos de Windows Server 2012 R2 y Windows Server 2016.
-  Conocimientos básicos de SQL Server 2012 y SQL Server 2014.
-  Comprensión de los procesos de gestión de TI incluidos en ITIL y MOF.

CONTENIDO:

Módulo 1: Visión general de la gestión de servicios.

- 🔗 Factores clave para la gestión de servicios de TI.
- 🔗 Introducción a Microsoft System Center 2016.
- 🔗 Descripción general y características principales de System Center 2016 Service Manager.
- 🔗 Adopción de las mejores prácticas de ITIL/MOF con Service Manager.
- 🔗 Alineación de los requisitos de gestión de servicios de TI con Service Manager.

Módulo 2: Instalación de System Center 2016 Service Manager.

- 🔗 Arquitectura y componentes principales de System Center 2016 Service Manager.
- 🔗 Requisitos de hardware, software y seguridad.
- 🔗 Planificación y dimensionamiento de la implementación de System Center 2016 Service Manager.
- 🔗 Instalación de System Center 2016 Service Manager.
- 🔗 Instalación y configuración del portal de autoservicio de Service Manager.
- 🔗 Descripción general de la consola de Service Manager.
- 🔗 Actualización de System Center 2016 Service Manager.

Módulo 3: Conceptos y funciones clave.

- 🔗 Resumen de los Packs de Gestión.
- 🔗 Visión general de la CMDB de Service Manager.
- 🔗 Gestión de actividades.
- 🔗 Gestión de flujos de trabajo.
- 🔗 Gestión de plantillas.
- 🔗 Seguridad y roles de usuario.

Módulo 4: Configuración de Service Manager para su entorno.

- 🔗 Configuración inicial de System Center 2016 Service Manager.
- 🔗 Configuración de los servicios empresariales.
- 🔗 Configuración del acceso para sus equipos de soporte.
- 🔗 Configuración de notificaciones.

Módulo 5: Llenar la CMDB de Service Manager mediante ConnectorsConnectors

- 🔗 Integración de Service Manager con Active Directory y otros componentes del Centro del Sistema.
- 🔗 Integración de Service Manager con Exchange.

Módulo 6: Gestión de incidentes y problemas.

- 🔗 La definición de un incidente y un problema.
- 🔗 Manejo de Incidentes.
- 🔗 El manejo de los problemas.
- 🔗 Uso de Colas y Vistas con Incidentes y Problemas.

Módulo 7: Gestión de Cambios y Releases.

-  Gestión de solicitudes de modificación.
-  Gestión de registros de liberación.

Módulo 8: Configuración y gestión del catálogo de servicios.

-  El catálogo de servicios, la solicitud de ofertas y las ofertas de servicios.
-  Gestión de solicitudes de servicio y grupos de catálogos.
-  El Portal de autoservicio.

Módulo 9: Automatización de Procesos de Negocio con Orchestrator.

-  Visión general de Orchestrator.
-  Configuración de libros de texto en Orchestrator.
-  Configuración de la integración entre Orchestrator y Service Manager.
-  Creación de una oferta de solicitud en el Service Manager para iniciar un libro de ejecución en Orchestrator.

Módulo 10: Configuración de la gestión de niveles de servicio.

-  Cómo se implementa la gestión de niveles de servicio en Service Manager.
-  Configuración de la gestión de niveles de servicio.
-  Visualización de la información de los acuerdos de nivel de servicio (SLA) en Service Manager.

Módulo 11: Uso de informes y análisis de datos en Service Manager

-  Ejecutar informes en el Centro de sistemas 2016 Service Manager.
-  Configuración y ejecución de jobs de data warehouse.
-  Solución de problemas de fallos en los trabajos del Data Warehouse.
-  Cubos del Data Warehouse.

Módulo 12: Solución avanzada de problemas y recuperación de desastres

-  Realizar una solución de problemas avanzada en el Service Manager.
-  Realizar la recuperación ante desastres en Service Manager.

Módulo 13: Creación de formularios y elementos en Service Manager mediante la herramienta de creación de Service Manager

-  Conceptos clave en la creación y el Customizing de formularios en la herramienta de autoría del responsable del servicio.
-  Creación de formularios nuevos y personalizados mediante la herramienta de creación del Service Manager.
- 