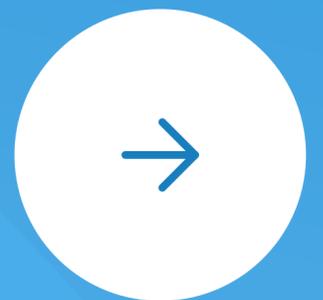


Программа обучения по внедрению системы ИнфраМенеджер

Расширенный курс
для партнерских организаций



Модуль 1

День 1

Service Desk

01

Общие настройки
и ввод первичной
информации

- Ввод оргструктуры
- Импорт / заполнение информации о пользователях

2 часа

03

Самостоятельная работа
по заданиям лектора

4 часа

02

Заполнение ключевых
справочников Модуля
Service Desk:
проектирование и
способы ведения

- Портфель сервисов
- Соглашение об уровне качества (SLA)

2 часа



Модуль 1

День 2

Service Desk

01

Проверка выполнения самостоятельных работ вместе с лектором

1 час

02

Организация взаимодействия с пользователями

- Web-интерфейс: основные понятия, настройка
- Прием заявок по e-mail: настройки

1 час

03

Инструменты для автоматизации процессов

- Типизация заявок
- Определение приоритетов
- Использование шаблонов заданий
- Стандартные процедуры

2 часа

04

Самостоятельная работа по заданиям лектора

4 часа

05

При необходимости: созвон с лектором для обсуждения самостоятельных работ

1 час



Модуль 2

День 1

Учет аппаратных ИТ-активов

01

Каталог продуктов и жизненный цикл имущества и операции в системе ИнфраМенеджер

- Настройка каталога продуктов
- Настройка жизненного цикла
- Имущественные операции

Управление доступом

2 часа

03

Опрос сети

Настройки используемых для autodiscovery средств

1 час

02

Работа с ИТ-активами в пользовательском интерфейсе

- Поиск и фильтрация ИТ-активов
- Выполнение имущественных операций
- Работа с имущественными процедурами через задания

1 час

04

Самостоятельная работа по заданиям лектора

4 часа



Модуль 2

День 2

Учет аппаратных ИТ-активов

01

Проверка выполнения самостоятельных работ вместе с лектором

1 час

03

Самостоятельная работа по заданиям лектора

4 часа

02

Начальный ввод информации об ИТ-имуществе

- Настройка автоматической инвентаризации
- Импорт данных из внешних систем

3 часа

04

При необходимости: созвон с лектором для обсуждения самостоятельных работ

1 час



Модуль 3

День 1

Учет программных ИТ-активов

01

Объектная модель
учета ПО

- Каталог ПО
- Лицензии
- Контракты
- Инсталляции
- Управление доступом

2 часа

03

Управление ПО

- Каталог продуктов и жизненный цикл для лицензий и контрактов

1 час

02

Работа с лицензиями
и контрактами

- Поиск и фильтрация
- Имущественные операции

1 час

04

Самостоятельная работа
по заданиям лектора

4 часа



Модуль 3

День 2

Учет программных ИТ-активов

01

Проверка выполнения самостоятельных работ вместе с лектором

1 час

02

Первичный импорт данных

- Импорт лицензий
- Импорт контрактов

4 часа

03

Самостоятельная работа по заданиям лектора

4 часа

04

При необходимости: созвон с лектором для обсуждения самостоятельных работ

1 час



Модуль 4

День 1

Введение в автоматизацию ИТ-процессов

01

Понятийный аппарат
основного инструмента
– редактора Workflow

- Возможности по автоматизации процедур работы ИТ-службы
- Примеры использования, особенности работы

2 часа

03

Самостоятельная работа
по заданиям лектора

4 часа

02

Простые примеры
автоматизации
ИТ-процессов

- Автозаполнение полей объектов
- Автоматическая диспетчеризация заявок пользователей
- Согласование с бизнес-пользователями

2 часа



Модуль 4

День 2

Введение в автоматизацию ИТ-процессов

01

Проверка выполнения самостоятельных работ вместе с лектором

2 часа

03

Самостоятельная работа по заданиям лектора

4 часа

02

Задания на имущественные процедуры

- Последовательное / параллельное выполнение действий
- Автоматизация операций учета ИТ-активов

2 часа

04

При необходимости: созвон с лектором для обсуждения самостоятельных работ

2 часа

