



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation SAP : IT Service Management Configuration

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

Ce cours vous fournira une introduction à SAP Solution Manager et à son architecture. Il se poursuit par une explication de la gestion des services informatiques et de l'intégration dans d'autres phases de la gestion du cycle de vie des applications. La configuration du scénario et toutes les données de base utilisables sont expliquées en détail. Dans le cours, les différents processus principaux de la gestion des services informatiques sont expliqués et démontrés. Le cours se termine par des conseils à travers les différentes options de personnalisation pour adapter les processus aux besoins des clients.

| | |
|-----------|---------------|
| Référence | SM250 |
| Durée | 5 jours (35h) |
| Tarif | 4 100 €HT |

PROCHAINES SESSIONS

Pour connaître les prochaines dates ou organiser un intra-entreprise, contactez-nous, nous vous répondrons sous 72 heures.

Objectifs

- | Décrire l'idée de la gestion du cycle de vie des applications et comment la gestion des services informatiques est intégrée dans ce processus
- | Expliquer les processus standard de gestion des services informatiques proposés par SAP Solution Manager
- | Configurer les processus standard SAP pour la gestion des services informatiques
- | Décrivez comment personnaliser les processus de gestion des services informatiques en fonction de vos besoins.
- | Identifier les nouvelles fonctionnalités offertes avec SAP Solution Manager 7.2

Public

- | Service d'assistance/Assistance CoE
- | Administrateur du système
- | Consultant en technologie

Prérequis

- | Aucun

Programme de la formation

Solution Manager Concept

- | Explaining the Benefits of SAP Solution Manager
- | Describing the SAP Solution Manager Architecture

IT Service Management Overview

- | Describing ITSM and ALM
- | Describing ITSM Processes: Service Request, Incident, Problem and Knowledge Article
- | Describing Latest Innovations - new functions with Solution Manager 7.2

Basic Setup

- | SAP Support Backbone Update
- | Understanding Technical Prerequisites
- | Configuring ITSM Prerequisites
- | Basic ITSM Configuration

Master Data

- | Explaining the Business Partner Concept
- | Creating Business Partners

- | Maintaining Organizational Model
- | Managing the Installed Base

The Work Environment: Using the CRM Web Client UI & Solution Manager

Launchpad

- | Explaining the Available Business Roles in IT Service Management
- | Accessing the WebClient UI
- | Accessing the Solution Manager Launchpad
- | Describing the WebClient UI - New Functionalities
- | Explaining Fiori Apps
- | Personalizing the Work Environment

Service Catalog and Service Request Management

- | Explain the concept of Service Request Management and Service Request Fulfilment
- | Introducing the Service Catalogue
- | Requesting a Service
- | Processing a Service

Incident & Problem Management Process

- | Outlining the ITIL Best Practice Process
- | Creating Incidents
- | Processing Incidents
- | Processing Problems

Knowledge Management Process

- | Establishing a Full text search in SAP Solution Manager
- | Creating Knowledge Articles

IT Service Management Customizing I

- | Explaining the Meaning of Transaction Types
- | Customizing the CRM Service Transaction

ITSM Administration

- | Explaining the Multi-Level-Categorization
- | Describing the Organizational Model
- | Understand Partner Determination

IT Service Management Customizing II

- | Explaining the Enhanced Customizing Options
- | Describing the Mailforms & Notification Framework
- | Configuring the Business Role
- | Enhancements of the User Interfaces
- | Describing the Widgets
- | Explaining the Service Level Agreements & Processing Times

Reporting

- | Monitoring the ITSM Tickets
- | Describing the ITSM BW Reporting

Service Asset & Configuration management

- | Overview: Service Asset and Configuration management
- | Overview: IT Infrastructure Management

Méthode pédagogique

Chaque participant travaille sur un poste informatique qui lui est dédié. Un support de cours lui est remis soit en début soit en fin de cours. La théorie est complétée par des cas pratiques ou exercices corrigés et discutés avec le formateur. Le formateur projette une présentation pour animer la formation et reste disponible pour répondre à toutes les questions.

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.