

BMC Training

BMC Remedy AR System 7.5: Foundation Part 2

Kursüberblick:

Die Teilnehmer dieses Seminars werden in die Verwaltung und das Aufbauen von Applikationen in AR System 7.5 eingeführt. In einer Kombination von Theorie und praktischen Übungen lernen sie, die Aufgaben eines AR System Administrators auszuführen, von der Verwaltung des Benutzerzugangs bis zur Wartung einer Applikation. Außerdem lernen die Teilnehmer, grundlegende AR System-Objekte zu entwickeln und anzupassen.

Das erste Modul dieses Kurses besteht aus einem Quiz und einer umfassenden Praxisübung, die den Teilnehmern Gelegenheit geben, ihre im *BMC Remedy AR System 7.5: Foundation – Part 1*-Online-Training erworbenen Kenntnisse und Kompetenzen unter Beweis zu stellen.

Ebenfalls in diesem Seminar enthalten ist ein zusätzliches WBT, das eine spätere Referenz der wichtigsten im Seminar vom Dozenten gezeigten Demonstrationen bietet. Die Nutzung dieses WBT ist nach Abschluss des Kurses hilfreich. Es ist nicht notwendig, sich vor dem Seminar mit seinen Inhalten zu beschäftigen.

WICHTIG: Teil dieses Seminars ist die BMC Certified Administrator: BMC Remedy AR System 7.5-Prüfung. Teilnahme an der Prüfung und Erlangung des Zertifikats sind optional, alle Teilnehmer am *BMC Remedy AR System 7.5: Foundation - Part 2*-Kurs sind jedoch automatisch für die Prüfung angemeldet.

Nach Abschluss des BMC Remedy AR System 7.5: Foundation – Parts 2-Seminars können die Teilnehmer innerhalb von drei Wochen online an der BMC Certified Administrator-Prüfung teilnehmen. Teilnehmer, die nicht innerhalb dieses Zeitraums an der Prüfung teilnehmen oder innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens die Prüfung zwei Mal nicht bestehen, können diese nicht wiederholen.

Dauer: 5 Tage

Kurssprache: deutsch **Schulungsunterlagen:** englisch

Kursziele

- Verwaltung von Zugriffskontrolle und AR System-Lizenzen
- Ausführung allgemeiner administrativer Aufgaben unter Einsatz der AR System Administrations-Applikation
- Erstellen von AR System-Objekten unter Verwendung des BMC Remedy Developer Studio
- Aufbau von AR System-Formularen, -Feldern und -Menüs unter Berücksichtigung von speziellen Anforderungen
- Aufbau von AR System Active Links, die Systemreaktionen auf Nutzeraktionen automatisieren
- Aufbau von AR System Filtern, die Geschäftsregeln durchsetzen
- Aufbau von zeitbasierten Eskalationen
- Anpassung einer Applikation für das Web
- Nutzung von Logfiles zur Bewertung der AR System Leistung und Identifikation von Leistungs-Problemen

- Best Practices für die Optimierung des AR System 7.5

Kursaktivitäten

- Vorträge
- Fallstudie
- Interaktive Praxisübungen
- Kursabschlussprüfung

Erforderliche Voraussetzungen

- BMC Remedy AR System 7.5: Foundation - Part 1 (WBT)

Dieser Kurs ist Teil der „BMC Certified Professional AR System Administrator“ und „BMC Certified Expert AR System Developer“ Zertifizierungspfade.

KURSMODULE

0 RÜCKBLICK AUF DAS AR SYSTEM 7.5 FOUNDATION-PART 1 WebBasedTraining

- Wiederholung von im BMC Remedy AR System 7.5: Foundation – Part 1-WBT behandelten Konzepten

1 MIT DER AR SYSTEM ADMINISTRATIONS APPLIKATION ARBEITEN

- Wiederholung der Rolle von AR-Administrator und Entwicklern
- Verwendung des Server Information-Formulars

2 ZUGRIFFSKONTROLLE IN AR SYSTEM

- Erstellen von Gruppen und Anwendern
- Verwaltung von Passwörtern in AR System

3 LIZENZIERUNG IN AR SYSTEM VERWALTEN

- Verwaltung und Zuweisung von Lizenzen

4 PRÄFERENZEN ZENTRALISIEREN

- Beschreibung eines Centralized Preference Servers
- Konfiguration von zentralisierten Präferenzen

5 NAVIGIEREN DURCH BMC REMEDY DEVELOPER STUDIO

- Arbeiten mit dem BMC Remedy Developer Studio
- Konfiguration des BMC Remedy Developer Studio

6 ERSTELLEN VON FORMULAREN UND FELDERN

- Erstellen regulärer Formulare
- Festlegung von Standardeinstellungen
- Erstellen und Definition von Feldern

7 OPTIMIERUNG VON DESIGN UND NUTZERFREUNDLICHKEIT BEI FORMULAREN

- Anordnung von Feldern
- Anwendung von Trim Fields
- Erstellen und Konfiguration der Menüleiste
- Erstellen von Navigationsleistenfeldern

8 MIT ERWEITERTEN FELDERN ARBEITEN

- Erstellen von Tabellenfeldern
- Erstellen von Ergebnislisten und Alarmlistenfeldern
- Erstellen von Attachment Pools
- Erstellen von View Fields

9 MENÜS MIT TEXTFELDERN BENUTZEN

- Beschreibung verschiedener Menütypen
- Erstellen von Textfeldern
- Menü an Textfeld anhängen

10 FORMULARE VERWALTEN

- Verwaltung von Formularen
- Kopieren, Umbenennen und Löschen von Formularen
- Archivierung und Auditierung von Formulardaten

11 DEFINITION ZUSÄTZLICHER FORMULARE

- Erstellen von Display-Only-Formularen
- Definition von Startseiten für verschiedene Applikationen
- Definition von Join-Formularen

12 DEFINITION FORMULARANSICHTEN

- Vorteile der Nutzung verschiedener Formularansichten
- Erstellen, Kopieren, Bearbeiten und Löschen von Formularansichten
- Archivierung und Formulardatenarchivierung

13 LOCAL AND DEPLOYABLE APPLICATIONS

- Erstellen von (Standard) Local Applications
- Erstellen von (erweiterten) Deployable Applications

14 KONFIGURATION VON WEB APPLIKATIONEN

- Konfiguration von Standard Formularansichten für die Browsernutzung

15 ERSTELLEN VON WORKFLOW

- Definition von Workflow Konzepten
- Erstellen von Active Links
- Erstellen von Filters
- Erstellen von Escalations

16 ARBEITEN MIT INDIZES

- Nutzen der Datenindizierung
- Erstellen von Indizes im AR System 7.5

17 ERWEITERTE ZUGRIFFSKONTROLLE

- Konzept der Assignee Group
- Konfiguration eines mehrstufigen Berechtigungskonzepts
- Erstellen dynamischer und berechneter Gruppen

18 ZUSÄTZLICHE APPLIKATIONSFUNKTIONEN

- Export von Daten
- Import von Daten
- Export und Import von Objektdefinitionen

19 EINFÜHRUNG IN DIE OPTIMIERUNG UND FEHLERBEHEBUNG IM AR SYSTEM

- Optimierung der Performance
- Erstellen und benutzen der AR System Protokolldateien
- Richtlinien für eine optimale Formulargestaltung
- Überwachung der AR System Umgebung

Weitere Informationen:

MATERNA GmbH

Voßkuhle 37, 44141 Dortmund

Tel.: 02 31 / 55 99 - 698

E-Mail: training@materna.de

web: www.materna.de