

BMC Training

BMC Remedy IT Service Management 7.5: Administering Part 1 (WBT)

Kursüberblick:

Dieser Online-Kurs bietet ITSM-Applikationsadministratoren, Entwicklern und Consultants eine Einführung in die ITSM 7.5.x-Applikationsadministration und stellt die Architektur und allgemeinen Konfigurationselemente der BMC Remedy ITSM 7.5.x-Applikationen vor. Darüber hinaus bietet er BMC Remedy IT Service Management 7.5.x-Administratoren die erforderlichen Konzepte und Kompetenzen für die Einbindung von Best Practices bei der Konfiguration und Administration der BMC Remedy ITSM-Applikationen.

Dieser Kurs ist eine Voraussetzung für alle anderen ITSM 7.5.x-Applikationsadministrationskurse.

Dauer: 4 Stunden

Kurssprache: englisch **Schulungsunterlagen:** englisch

Schulungsmethode:

Web-basiertes Trainingsprogramm (WBT)

Kursziele

Nach Abschluss dieses Kurses verfügen Sie über folgende Kompetenzen:

- Erklärung der Architektur der ITSM-Applikationen und Auflistung der unterstützten Plattformen
- Beschreibung der Beziehung der BMC Atrium CMDB zu den ITSM- Applikationen
- Zugriff auf und Nutzung der ITSM Application Administrations-Konsole
- Beschreibung der ITSM-Foundation-Daten sowie verschiedener relevanter datenbezogener Konzepte
- Beschreibung von ITSM-Datenmanagement-Aspekten und Best Practices
- Erstellen und Konfigurieren von Unternehmen, Organisationsstrukturen und Standorten
- Spezifizierung automatischer Zuweisungen von Anfragen an Support-Gruppen
- Beschreibung des Zwecks von Berechtigungsgruppen und Funktionsrollen
- Beschreibung von Berechtigungsgruppen und Rollen für ITSM-Applikationsnutzer und Administratoren
- Konfiguration und Administration von Personendatensätzen
- Beschreibung von Personen-Templates
- Zuordnung und Verwaltung von ITSM-Berechtigungsgruppen
- Beschreibung des BMC Atrium-Produktkatalogs und seiner Beziehung zu Produkten, die der Nutzer in den ITSM-Applikationen ansehen, definieren und nutzen kann

- Ansehen, Erstellen und Aktualisieren von Produktkatalogeinträgen
- Ansehen, Erstellen und Aktualisieren von Funktionskatalogeinträgen
- Beschreibung des Zwecks eines generischen Katalogs
- Definition der Einstellungen für automatische Zuweisungen unter Verwendung von Funktions- und Produktkatalogeinstellungen
- Beschreibung der definierbaren Aufgabentypen, Aufgabengruppen und Aufgabenvorlagen
- Beschreibung der ITSM-Freigabeprozesse und die Rolle von Administratoren bei der Konfiguration von Freigaben
- Beschreibung des Zwecks und Funktionen der Data Load Konsole und Data Wizard-Konsole

Kursaktivitäten

- Anspruchsvolle Inhalte
- Jeweils ein Quiz am Ende Module
- Produkt-Präsentationen und praktische Übungen
- Kunden-Fallstudie

Erforderliche Voraussetzungen

- BMC Remedy Service Desk 7.5: Using Incident Management
- BMC Remedy Service Desk 7.5: Using Problem Management
- BMC Remedy Asset Management 7.5: Using
- BMC Remedy Change Management 7.5: Using
- BMC Remedy AR System 7.5: Foundation - Part 1

MATERNA

Information & Communications

Kursmodule

1 BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT 7.5 ADMINISTRATION IM ÜBERBLICK

2 KONFIGURATION VON UNTERNEHMEN UND SUPPORT-GRUPPEN

3 KONFIGURATION VON PERSONEN

4 KATALOGEINSTELLUNGEN UND ZUORDNUNG

5 OPTIONALE SETUP-AUFGABEN

Weitere Informationen:

MATERNA GmbH

Voßkuhle 37, 44141 Dortmund

Tel.: 02 31 / 55 99 - 698

E-Mail: training@materna.de

web: www.materna.de