

SMAX Planning and Building (SMPB)

ID SMPB Preis 4.000,- € (exkl. MwSt.) Dauer 5 Tage

Wichtige Hinweise für die Buchung von Open-Text-Trainings

Bitte beachten Sie, dass für die Teilnahme an einem Open-Text-Training Vorkasse zu leisten ist. Eine Teilnahme an einem Training ist für 12 Monate nach Kursbuchung möglich. Stornierungen sind ausgeschlossen. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unseren [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#).

Dieser Text wurde automatisiert übersetzt. Um den englischen Originaltext anzuzeigen, klicken Sie bitte [hier](#).

Kursüberblick

Dieser fünftägige Kurs vermittelt das Wissen, das für die Entwicklung von Katalogangeboten, die Definition von Service-Level-Zielen, die Verwaltung von Assets und Business-Services mithilfe von Native SACM-Lösungen (Service Asset and Configuration Management), die Erstellung von Servicemodellen, die Entwicklung von Wissensmaterialien für die einfachere Nutzung von Angeboten und die effektive Lösung von Problemen erforderlich ist.

In diesem Kurs lernen Sie auch, Umfragen für Feedback zu erstellen, Bereitschaftsdienste zu planen, Ideen zu liefern und Vorschläge für die Implementierung von Projekten, Programmen und Anwendungsportfolios zu entwickeln.

Die Ausbildung umfasst theoretische und praktische Einheiten.

Höhepunkte:

- Verwaltung des Dienstleistungskatalogs
- Service Level Management
- Verwaltung von Dienstgütern und Konfigurationen - Native SACM
- Wissensmanagement - IT-Nachrichten, Fragen und Antworten
- Umfrage und Bereitschaftsdienstverwaltung
- Ideen- und Vorschlagsmanagement

- Projekt- und Programmmanagement
- Verwaltung des Anwendungsportfolios

Zielgruppe

Tenant-Administratoren, Service-Eigentümer, IT-Agenten und Prozess-Eigentümer oder -Manager.

Voraussetzungen

Um an diesem Kurs erfolgreich teilnehmen zu können, sollten Sie über die folgenden Voraussetzungen oder Kenntnisse verfügen:

- Grundkenntnisse der Prozesse des Informationstechnologie-Service-Managements (ITSM).
- Kenntnisse der SMAX-Plattform, einschließlich der Architektur, der Module und der Funktionalitäten im Zusammenhang mit der Integration.
- Kenntnisse und praktische Erfahrung mit den Out-of-the-Box (OOTB) Prozessen, einschließlich Request, Incident, Change und Problem Management. Darüber hinaus ist die Vertrautheit mit der Terminologie der SMAX Benutzeroberfläche (UI) wie Formulare, Felder, Datensätze, Workflows und Dashboards für die erfolgreiche Navigation und Anwendung der in diesem Kurs behandelten administrativen Konzepte unerlässlich.

Kursziele

Nach Abschluss dieses Kurses sollten die Teilnehmer in der Lage sein:

- Definieren Sie den Leistungskatalog, der nach Kategorien geordnete Leistungen enthält.
- Beschreiben Sie, wie das Servicemanagement die Zeiträume des Arbeitszeitplans in den Berechnungen des Service Level Management (SLM) verwendet.
- Definieren Sie Service-Level-Ziele für jeden Geschäftsdienst, damit das Service Level Management Ihnen ermöglicht, Anfragen, Vorfälle, Änderungen, Aufgaben, Probleme und benutzerdefinierte Datensätze zu priorisieren.

- Beschreiben Sie, wie das Service Asset and Configuration Management (SACM) dabei hilft, die einzelnen Assets zu organisieren und zu verfolgen, die Ihre Geschäftsdienste unterstützen.
- Verwenden Sie die Native SACM-Lösung für die Implementierung von SACM im Service Management.
- Erstellen Sie Wissensartikel, die bei der Lösung von Problemen helfen, veröffentlichen Sie Nachrichtenartikel im Serviceportal und moderieren Sie Fragen und Antworten.
- Erstellen Sie Umfragen, senden Sie sie an Endnutzer, und nutzen Sie die durch die Umfragen gesammelten Daten.
- Definieren Sie Arbeitspläne und Schichten für die Gruppen und Einzelpersonen, die sich mit Tickets befassen, über die Funktion Bereitschaftsplanverwaltung.
- Entwicklung von Ideen und Vorschlägen für die Umsetzung von Projekten, Programmen und Anwendungsportfolios

Kursinhalt

- Überblick über den Kurs
- Verwaltung des Dienstleistungskatalogs
- Service Level Management
- Verwaltung von Dienstgütern und Konfigurationen - Native SACM
- Wissensmanagement - Artikel
- Wissensmanagement - IT-Nachrichten, Hot Topic Analytics und Fragen und Antworten
- Umfrage und Bereitschaftsdienstverwaltung
- Ideen- und Vorschlagsmanagement
- Projekt- und Programmmanagement
- Verwaltung des Anwendungsportfolios

Detaillierter Kursinhalt

Kapitel 1: Kursübersicht

- Erläutern Sie den Tagesablauf und die Struktur des Klassenzimmers.
- Überprüfen Sie die allgemeinen Kursziele.

Kapitel 2: Dienstkatalogverwaltung

- Beschreiben Sie die Funktionen von Service Catalog Management.
- Beschreiben Sie die Struktur/Hierarchie des Servicekatalogs.
- Besprechen Sie die Verwendung des Servicekatalogs.
- Erstellen Sie den Dienstkatalog.
 - Entwerfen Sie eine Kategorie.
 - Dienstdefinition zur Kategorie hinzufügen.
 - Bieten Sie Elemente der Benutzeroberfläche an.
- Definieren Sie Support-Angebot, Service-Angebot und HR-

- Support-Angebot.
- Erläutern Sie die allgemeinen Details des Angebots:
 - Vereinbarungen
 - Einreichung per E-Mail
 - Publikum
 - Öffentliches Publikum
- Definieren und Einrichten von Benutzeroptionen.
- Erläutern Sie den Aufgabenplan.
- Erläutern Sie den Genehmigungsplan.
- Veröffentlichen und verwenden Sie einen Erfüllungsplan.
- Erklären Sie das Angebot von Paketen.
- Erläutern Sie die Geschäftsregeln für das Angebot.
- Lokalisieren Sie die Daten des Servicekatalogs.
- Erklären Sie die Katalogpreise.

Kapitel 3: Service Level Management

- Geben Sie einen Überblick über das Service Level Management.
- Erklären Sie den Prozess des Service Level Management Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
- Erörtern Sie die wichtigsten Anforderungen an das Service Level Management.
- Erläutern Sie den Prozess des Service Level Management.
- Besprechen Sie die Ziele des SMAX Service Level Management.
- Erklären Sie Operational Level Agreements (OLA) und Underpinning Contracts (UC).
- Beschreiben Sie die Komponenten des Service Level Management.
- Erklären Sie die verschiedenen Elemente des Service Level Management.
- Definieren Sie die Rollen für das Service Level Management.
- Beschreiben Sie die Standardverfahren für das Service Level Management.
- Erstellen und konfigurieren Sie ein Service Level Target (SLT) Set.
- Verwalten Sie die Definitionen der Service-Level-Ziele.
- Entwicklung und Verwaltung von Service Level Agreements (SLAs) und Operational Level Agreements (OLAs).
- Erstellen und Verwalten von Supportvereinbarungen, Servicevereinbarungen, Personalvereinbarungen und Vereinbarungen über die Betriebsebene.
- Verwalten Sie die Geschäftsregeln für Service Level Target Events.
- Beschreiben Sie die Einstellungen für die automatische SLT-Benachrichtigung.
- Erläutern Sie die Berechnung der Dauer des Service Level Target.
- Verfolgen und überwachen Sie den Status und die Historie des Service Level Target.
- Überprüfung der SLM-Leistung anhand von Berichten.

Kapitel 4: Service Asset and Configuration Management - Native SACM

- Erklären Sie die Hierarchie des SACM-Modells.
- Erklären Sie die Beziehungen des SACM-Modells.
- Beschreiben Sie den Wert der nativen SACM-Lösung.
- Erläutern Sie die Architektur der nativen SACM.
- Beschreiben Sie die Alternativen zur SACM-Lösung.
- Überprüfen Sie die Funktionen von Native SACM.
 - Erläutern Sie föderierte Attribute.
 - Diskutieren Sie Audit-Historie für verbündete Attribute.
 - Filtern, sortieren und gruppieren Sie auf der Grundlage von Verbunddaten.
 - Bericht auf der Grundlage verbündeter Attribute.
 - Erläutern Sie die Erkennung von Informanten und die globale Suche auf der Grundlage föderierter Attribute.
 - Erklären Sie das CI-Topologie-Widget.
 - Beschreiben Sie die Folgenabschätzung.
 - Konfigurierbarkeit von Attributen und CI-Beziehungen im Verbund.
- Erklären Sie die Auswirkungen auf die einheimische SACM.
- Beschreiben Sie die Zuordnung von Subtyp > CI-Typ.
- Erläutern Sie die Löschung und Alterung von Informanten.
- Erklären Sie den CI-Lebenszyklus in der Native SACM.
- Beschreiben Sie die CI-Migration.
- Erläutern Sie die Dienstmodellierung in der nativen SACM.
- Beschreiben Sie die Native SACM-Bereitstellungsarchitektur.
- Erläutern Sie die Korrelation zwischen Service Management und Universal Configuration Management Database (UCMDB) in Bezug auf Multi-Tenant- und Datenbereichsregeln.
- Erläutern Sie ausführlich die Gateway-Komponente des Konfigurationsmanagementsystems (CMS).
- Beschreiben Sie die Implementierungsaufgaben zur Herstellung der Integration zwischen Service Management und UCMDB.
 - Aktivieren Sie das CMS-Gateway auf dem UCMDB-Server.
 - CMS-Gateway installieren.
 - Aktivieren Sie Native SACM in Service Management.
 - Konfigurieren Sie SACM in Service Management.
- Erläuterung der Datenmigration und ihrer Grenzen.
- Beschreiben Sie die verschiedenen Möglichkeiten, wie UCMDB-Daten für Native SACM importiert werden können.
- Erläutern Sie die häufigsten Probleme und wie man sie behebt.

Kapitel 5: Wissensmanagement - Artikel

- Erklären Sie die Rollen des Wissensmanagements.
- Erklären Sie die Architektur des Wissensmanagements.
- Erklären Sie Wissensartikel.
- Beschreiben Sie proaktive Lösungsvorschläge und die Integration von Modulen.
- Erkunden Sie die globale Suche nach Artikeln.
- Erstellen Sie ein Artikelmodell.
- Erklären Sie die Artikelverwaltung - Workflow-Phasen, die Zielgruppe für die Sichtbarkeit von Artikelinhalten, die Zielgruppe für die Einschränkung von Artikeln, die Lokalisierung von Artikeln und die Indexierung.
- Erstellen Sie einen neuen Artikel.
- Überprüfen, Ändern und Vorschau eines Wissensartikels.
- Veröffentlichen und konsumieren Sie einen Wissensartikel.
- Archivieren Sie einen Wissensartikel.
- Wissensartikel importieren.

Kapitel 6: Wissensmanagement - IT-Nachrichten, Hot Topic Analytics und Fragen und Antworten

- Erläutern Sie die verschiedenen Wissenskomponenten - IT-Nachrichten, Fragen und Antworten sowie Analysen zu aktuellen Themen.
- Definieren und veröffentlichen Sie IT-Nachrichten (Hot News).
- Erklären, fragen und Freunden helfen.
- Verwalten und moderieren Sie Fragen und Antworten von Nutzern.
- Erkunden Sie den Themenbereich und verfeinern Sie die Ergebnisse der Themenkarte.
- Analysieren Sie den Algorithmus für heiße Themen und verwalten Sie die Stoppliste.
- Analysieren Sie die Wissenssuche im Serviceportal.
- Erstellen Sie ein Katalogangebot auf der Grundlage einer aktuellen Benutzerfrage.
- Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einer Hot Topic-Supportanfrage.

Kapitel 7: Umfrage und Bereitschaftsdienstverwaltung

- Beschreiben Sie die Funktionalität der Umfrage.
- Entwerfen Sie eine neue Umfrage.
- Analysieren Sie die verschiedenen Frage-/Antworttypen.
- Bereiten Sie eine Umfrage zur Durchführung vor.
- Erläutern Sie die Umfrageberichte.
- Beschreiben Sie die verschiedenen Möglichkeiten zur Durchführung einer Umfrage - manuelles Senden einer Umfrage oder automatisches Senden einer Umfrage unter Verwendung einer Geschäftsregel.
- Erläutern Sie, wie Big Data-Analysen die Analyse von Umfrageergebnissen ermöglichen.
- Beschreiben und konfigurieren Sie Bereitschaftsdienstpläne.
- Einrichten von Agentenplänen und Urlauben für eine

- Funktionsgruppe mit Gruppenmitgliedern.
- Erläutern Sie die Rotation des Bereitschaftsdienstes.
- Verwaltung von Bereitschaftsdienstesätzen und -strategien.
- Erstellen Sie eine Zuordnungsstrategie für eine Sachgruppe.

Kapitel 8: Ideen- und Vorschlagsmanagement

- Zugang zum Bereich Ideen- und Vorschlagsmanagement.
- Erläutern Sie aktuelle Ideen für das Self-Service-Portal und die Agentenschnittstelle.
- Schaffen Sie eine neue Idee.
- Beschreiben Sie Unternehmensziele und Ressourcentypen.
- Erklären Sie das Vorschlagsmanagement.
- Erstellen Sie einen neuen Vorschlag.
- Untersuchen Sie das Budget, die Finanzplanung und die Ressourcen für den Vorschlag.
- Verwenden Sie die Angebotsanalyse, um die Angebotsdaten zu analysieren.

Kapitel 9: Projekt- und Programmmanagement

- Zugang zum Bereich Projekt- und Programmmanagement.
- Erkunden Sie den Gesamtstatus der Projekte, Programme und Portfolios.
- Navigieren und beschreiben Sie das Dashboard mit der Zusammenfassung.
- Erklären Sie das Projektmanagement.
- Erstellung, Planung und Durchführung eines Projekts.
- Beschreiben Sie den Ressourcenbedarf, den Zeitplan, die Finanzplanung, die Risiken und die Probleme, die für die Durchführung eines Projekts erforderlich sind.
- Erklären Sie die Programmverwaltung.
- Initiierung, Planung und Durchführung eines Programms.
- Beschreiben Sie den Ressourcenbedarf, den Zeitplan, die Finanzplanung, die Risiken und die Probleme, die für die Durchführung eines Programms erforderlich sind.
- Erklären Sie das Projektportfoliomanagement.
- Erstellen und bearbeiten Sie ein Projektportfolio.
- Beschreiben Sie die Projektoptimierungsszenarien.
- Erkunden Sie das Gantt-Diagramm zur Optimierung, Kosten- und Ressourcendiagramme und statistische Schlüsseldaten.
- Legen Sie Randbedingungen fest und optimieren Sie die Ergebnisse, um das Szenario zu speichern.

Kapitel 10: Verwaltung des Anwendungsportfolios

- Rufen Sie den Bereich für die Verwaltung des Anwendungsportfolios auf.
- Erklären Sie die Funktionen des Anwendungsportfolio-Managements.

- Erstellen und bearbeiten Sie einen Bewerbungsdatensatz.
- Beschreiben Sie die Anwendungsattribute - Inhalte, Fahrpläne und Datenanalyse.
- Erstellen und bearbeiten Sie Portfolioeinträge.
- Beschreiben Sie die Eigenschaften des Portfolios - Inhalt, Fahrpläne und Datenanalyse.
- Erstellen Sie einen Optimierungssatz.
- Erklären Sie die Optimierungsmerkmale - Erhebungen, Datenerfassung, Optimierungsart, Optimierungsprozess und Optimierungsbericht.
- Überprüfen Sie die Details des Optimierungsdatensatzes anhand der Umfrageergebnisse, die Sie von den Antragseigentümern erhalten haben.
- Erklären Sie die Beziehung zwischen Vorschlägen und Optimierungsaufzeichnungen.

Über Fast Lane



Fast Lane ist weltweiter, mehrfach ausgezeichneter Spezialist für Technologie und Business-Trainings sowie Beratungsleistungen zur digitalen Transformation. Als einziger globaler Partner der drei Cloud-Hyperscaler Microsoft, AWS und Google und Partner von 30 weiteren führenden IT-Herstellern bietet Fast Lane beliebig skalierbare Qualifizierungslösungen und Professional Services an. Mehr als 4.000 erfahrene Fast Lane Experten trainieren und beraten Kunden jeder Größenordnung in 90 Ländern weltweit in den Bereichen Cloud, künstliche Intelligenz, Cybersecurity, Software Development, Wireless und Mobility, Modern Workplace sowie Management und Leadership Skills, IT- und Projektmanagement.

Fast Lane Services

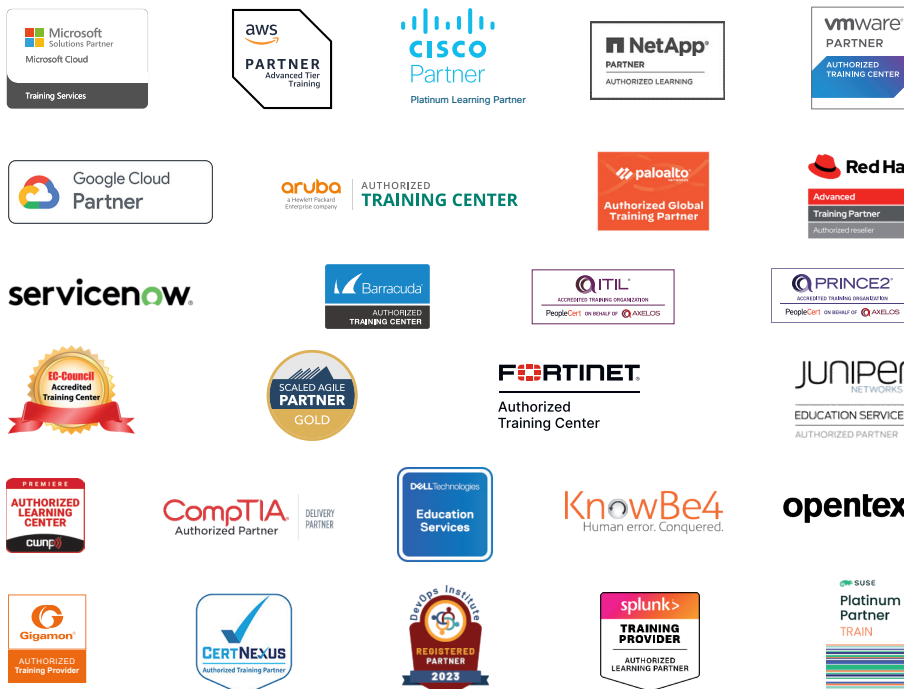
- ✓ Highend-Technologietraining
- ✓ Business- & Softskill-Training
- ✓ Consulting Services
- ✓ Managed Training Services
- ✓ Digitale Lernlösungen
- ✓ Content-Entwicklung
- ✓ Remote Labs
- ✓ Talentprogramme
- ✓ Eventmanagement-Services

Trainingsmethoden

- ✓ Klassenraumtraining
- ✓ Instructor-Led Online Training
- ✓ FLEX Classroom – Klassenraum und ILO kombiniert
- ✓ Onsite & Customized Training
- ✓ E-Learning
- ✓ Blended & Hybrid Learning
- ✓ Mobiles Lernen

Technologien und Lösungen

- ✓ Digitale Transformation
- ✓ Artificial Intelligence (AI)
- ✓ Cloud
- ✓ Networking
- ✓ Cyber Security
- ✓ Wireless & Mobility
- ✓ Modern Workplace
- ✓ Data Center



Weltweit vertreten
mit High-End-Trainingszentren
rund um den Globus



Mehrfach ausgezeichnet
von Herstellern wie AWS, Microsoft,
Cisco, Google, NetApp, VMware



Praxiserfahrene Experten
mit insgesamt mehr als
19.000 Zertifizierungen

Deutschland

**Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer GmbH**
Tel. +49 40 25334610
info@flane.de / www.flane.de

Österreich

ITLS GmbH
(ITLS ist ein Partner von Fast Lane)
Tel. +43 1 6000 8800
info@itls.at / www.itls.at

Schweiz

**Fast Lane Institute for Knowledge
Transfer (Switzerland) AG**
Tel. +41 44 8325080
info@flane.ch / www.flane.ch