

ID du cours : ILT-LDSD-1601

Atelier de formation à l'administration de Service Desk 2016



Présentation du cours

Le cours *Atelier de formation Service Desk 2016* est une formation sur 5 jours qui traite des fonctions d'administration et de conception des produits Service Desk et Asset Central 2016. Les élèves y gagneront les compétences CFS (*Common Foundational Skills*, compétences de base communes) partagées par les produits Service Desk et Asset Central. Ils apprendront notamment à configurer et à gérer les principaux aspects de Service Desk, comme les outils Concepteur d'objet, Concepteur de fenêtre et Concepteur de processus, Web Access et les espaces de travail Workspaces pour l'analyste et l'utilisateur final. Ils découvriront aussi des fonctions d'administration comme la gestion des niveaux de service, la gestion des utilisateurs, la gestion des demandes, la gestion des configurations, la gestion des incidents, la gestion des connaissances et la gestion des problèmes.

Objectifs du cours

En combinant la formation en salle de classe et des exercices pratiques, les élèves acquièrent les connaissances pratiques et les compétences nécessaires pour administrer efficacement un environnement Service Desk 2016. Sujets traités :

- Concepts de base des fonctions d'administration et de conception
- Configuration et gestion des principaux composants, notamment :
 - Concepteur d'objet, Concepteur de fenêtre et Concepteur de processus
 - Web Access pour l'analyste et l'utilisateur final
 - Fonctions d'administration, en particulier : Gestion des niveaux de service, Gestion des utilisateurs et Gestion des connaissances

Cette formation contient tous les éléments nécessaires pour préparer les candidats à l'examen Ivanti « *Ingénieur certifié Service Desk 2016* ».

Durée de la formation

5 jours

Prix de la formation

États-Unis : 3 750 USD

Royaume-Uni : 2 500 GBP

Allemagne : 3 000 EUR

Australie : 3 750 AUD

Méthode de distribution

Cette formation est disponible sous forme de cours dispensés par un instructeur. Les élèves appliquent ensuite les concepts qu'ils ont appris dans un environnement virtuel qui sert de laboratoire.



Formations prérequis recommandées

Une bonne compréhension des tâches de base de gestion des systèmes est utile, mais elle n'est pas obligatoire.

Public concerné

Cette formation rapide est destinée aux personnes suivantes :

- Administrateurs système
- Professionnels réseau
- Autres personnes responsables de l'administration d'un environnement Ivanti Service Desk
- Partenaires des canaux de vente et intégrateurs système qui ont une expérience limitée (voire aucune) de l'administration d'Ivanti Service Desk

Informations d'inscription

Vous pouvez vous inscrire en ligne à l'adresse <http://training.ivanti.com>. Pour en savoir plus, contactez-nous :

training@ivanti.com.

Certification

L'examen Ivanti « Ingénieur certifié Service Desk » évalue votre niveau de connaissances et vos compétences en matière de configuration, d'administration, de dépannage et de maintenance d'Ivanti Service Desk. Pour réussir l'examen, les candidats doivent maîtriser chacun de ces composants.

Préparation

Pour se préparer à l'examen, les candidats doivent suivre le cours « ILT-LDSD-1601 - Atelier de formation à l'administration de Service Desk 2016 ». 90 % des questions de l'examen trouveront une réponse dans le guide de formation et d'exercices de l'atelier de formation à l'administration de Service Desk. Les autres 10 % seront issus de l'expérience pratique du produit Management Suite. Pour réussir, les candidats doivent :

- Participer aux cours magistraux et aux discussions de la formation
- Réaliser les exercices pratiques pour s'entraîner
- Réviser et lire attentivement le guide de l'étudiant et le guide des exercices

Avantages de la certification

Ivanti est l'un des fournisseurs leaders de technologies d'administration des systèmes pour les entreprises. En devenant Ingénieur certifié Ivanti, vous validez vos connaissances et vos compétences en matière d'administration, de gestion et de maintenance d'une implémentation Management Suite ; cette certification montre que vous êtes capable de garantir une expérience utilisateur sécurisée sur mesure pour toutes les plateformes, et d'améliorer la productivité et la sécurité des utilisateurs de votre entreprise tout en limitant les coûts opérationnels et les coûts du capital.

En répondant aux exigences du programme de certification technique Ivanti, vous prouvez que vous êtes prêt à vous charger de projets Ivanti. Pour Ivanti, la communauté croissante de professionnels de l'IT certifiés est très précieuse ; nous lui offrons des avantages exclusifs, comme la participation à des programmes d'application bêta, ou des formations et des examens en version bêta.

Examens actuels

- Examen « Ingénieur certifié Service Desk 2016 »

Visitez le [Centre d'examens et de certification](#) Ivanti pour en savoir plus.

Plan du cours

Jour 1

Section 1: Introduction

Section 2: Présentation de l'ITIL et de Service Desk

- Présentation de l'ITIL
- Présentation de la console Service Desk
- Présentation de Service Desk Web Desk

Section 3: Gestion des incidents

- Présentation de la gestion des incidents
- Processus Incident dans la console Service Desk
- Processus Incident dans Service Desk Web Desk
- Processus Incident dans Service Desk Mobile Web Desk

Section 4 : Gestion des utilisateurs

- Présentation de la gestion des utilisateurs
- Compréhension des types d'utilisateur
- Compréhension des groupes
- Compréhension des rôles et des privilèges

Section 5 : Catégories et listes

- Catégories, listes triées et listes de références

Section 6 : Gestion des niveaux de service

- Présentation de la gestion des niveaux de service
- Calendriers de niveaux de service
- Gestion des niveaux de réponse et des escalades
- SLA (Service Level Agreements, Accords de niveau de service)

Jour 2

Section 7 : Gestion des configurations

Compréhension de la gestion des configurations

- Contrôle des versions

Section 8 : Gestionnaire de connexions et Importation de données

- Compréhension des connexions de données et de leurs types
- Compréhension de l'importation de données

Section 9 : Requêtes et rapports

- Requêtes et rapports dans la console Service Desk
- Requêtes et rapports dans Service Desk Web Desk
- Concepteur de requête et de rapport de la console Service Desk
- Concepteur de requête LANDESK Service Desk Web Desk

Section 10 : Informations de gestion

- Présentation des informations de gestion
- Configuration d'indicateurs-clés de performances (KPI)

Section 11 : Mail Manager

- Configuration des paramètres d'e-mail
- Messages de réponse

Section 12 : Gestion des connaissances

- Présentation de la gestion des connaissances
- Recherche de connaissances
- Configuration et arborescence Paramètres de connaissances
- Gestion des documents et des domaines de connaissances

Jour 3

Section 13 : Catalogue de services

- Présentation du catalogue de services
- Construction du catalogue de services
- Publication du catalogue de services
- Utilisation du catalogue de services dans Self Service

Section 14 : Concepteur de tableau de bord

- Tableaux de bord de la console Service Desk
- Tableaux de bord Service Desk Web Desk
- Tableaux de bord Service Desk Self Service

Section 15 : Centre de configuration

- Présentation du Centre de configuration
- Création d'un environnement de test

Jour 4

Section 16 : Concepteur d'objet

- Présentation de Concepteur d'objet
- Objets d'affaires
- Attributs

Section 17 : Gestionnaire de fenêtre

- Présentation de Gestionnaire de fenêtre
- Fenêtres Service Desk

Section 18 : Notions avancées Concepteur d'objet

- Objets d'affaires
- Attributs
- Relations et actions

Section 19 : Notions avancées Gestionnaire de fenêtre

- Gestionnaire de fenêtre
- Gestion de la vue Fenêtre
- Modèles Hot Topic

Section 20 : Concepteur de processus

- Concepteur de processus
- Modification de processus
- Service Desk Test to Live

Jour 5

Section 21 : Notions avancées Concepteur de processus

- Conseils de développement d'un nouveau processus
- Élaboration d'un processus d'embauche, étape 1
- Élaboration d'un processus d'embauche, étape 2
- Élaboration d'un processus d'embauche, étape 3

