

IVANTI SERVICE MANAGER (ISM) ADMINISTRATOR

3 Tage

KURS:

Ivanti Service Manager (ISM) Administrator

DAUER:

- 3 Tage

TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN:

- Keine formellen Voraussetzungen erforderlich
- Vorkenntnisse können im Kurs hilfreich sein, sind aber nicht zwingend erforderlich



KURZBESCHREIBUNG

Das 3-tägige „Ivanti Service Manager Administrator-Training“ behandelt den Kernfunktionsumfang des Ivanti Service Managers (ISM). Dem unerfahrenen oder geübten Nutzer werden die Inhalte vermittelt, die ihn zukünftig dazu befähigen, die Administratorenrolle innerhalb des ISM auszuüben. Bei der angebotenen Schulung handelt es sich um ein sehr praxisorientiertes Training mit Workshop-Charakter. Sämtliche zu vermittelnden theoretischen Inhalte werden mit praktischen Übungen angereichert, um erlernt und in einem Anwendungskontext verstanden zu werden.

Die Agenda der Schulung besitzt einen agilen Charakter, wodurch sie den Teilnehmern und deren Wissensstand angepasst werden kann. Abhängig vom individuellen Lernfortschritt der Gruppe, können Themenblöcke eines Tages bei Bedarf am Folgetag weitergeführt werden. Gleichzeitig können bei einer fortgeschrittenen Teilnehmergruppe Inhalte zusammengefasst und praktische Übungen ausgedehnt werden. Unsere praxiserfahrenen und zertifizierten Trainer achten hierbei stets darauf, die vorhandene Schulungszeit voll

auszunutzen, ohne unerfahrene Teilnehmer unter Druck zu setzen oder Erfarene zu langweilen.



ZIELGRUPPE

Das Administrator Training ist sowohl für Neueinsteiger als auch für Fortgeschrittene geeignet. Bestehendes Wissen kann vertieft und neue Erfahrung für interessierte Einsteiger generiert werden.

- ivanti ISM Administratoren
- ivanti ISM Power User
- Projektmanager
- Teammanager
- Projektmitarbeiter
- Project Assistants



ZIEL DER SCHULUNG

Die 3-tägige Administratorschulung behandelt neben allen notwendigen Grundlagen auch weiterführende Aspekte, um ein tiefgründiges Verständnis der Materie zu erlangen.

Geprägt durch zahlreiche Übungen lernen Sie die einzelnen Inhalte und Funktionen des Servicemanagers kennen. Zugleich wird durch die zahlreichen Konfigurationsübungen ein direkter Praxisbezug hergestellt. Durch aktive Zusammenarbeit im Team erlernen Sie kollaborativ den Umgang mit dem Ivanti Service Manager (ISM).

Unser erfahrener Trainer begleitet und leitet Sie durch speziell konzipierte Übungen und setzt gemeinsam mit Ihnen einen wichtigen Grundstein für erfolgreiche administrative Tätigkeiten. Nach dem Seminar kennen Sie alle Funktionen und Prozesse und haben ein Verständnis, zukünftig anfallende Anpassungen innerhalb Ihrer Organisationen eigenständig im Tool abzubilden.



SCHULUNGSINHALT

- Administrative Übersicht und grundlegende Prozesse
- Prozess Wizards
- Sicherheitskonzepte / Datensicherheit
- Designs und Dashboards
- Systemarchitektur Cloud vs. On Premise
- Actions / Workflows / Relationships / Events erstellen
- Handhabung von Escalations
- Request Offerings und Service Catalog
- Schnittstellen
- Service Level Management
- Surveys
- Prüfungsvorbereitung



TEILNAHME

Jeder Teilnehmer erhält ein offizielles Zertifikat, das die erfolgreiche Teilnahme an der Schulung bestätigt.



UNTERLAGEN

Jeder Teilnehmer der Schulung erhält einen elektronischen Unterlagensatz, mit dem intensiv gearbeitet wird. Dieser dient als nützliches Dokument zur Prüfungsvorbereitung, als Nachschlagewerk und für die zukünftige Anwendung des Ivanti Service Managers im eigenen Unternehmen.



ZERTIFIKAT

Mit erfolgreicher Teilnahme erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung. Zusätzlich erhalten Sie exklusiv einen begrenzten Zugang zum Ivanti Global Academy Portal. Hier können Sie sich offiziell direkt vom Hersteller zertifizieren lassen (ISM CxA Zertifizierung) – ganz ohne zusätzliche Kosten.



AUFBAU DER SCHULUNG

TAG 1

- Administrative Übersicht
- Auffrischung der Bedienung / grundlegender Prozesse
- Übersicht von administrativ wichtigen Workspaces
- Process Wizards
- Self Service / Mobile aufsetzen
- Sicherheitskonzepte / Datensicherheit
- Suchen und Reporting Möglichkeiten
- Design und Erstellen von Dashboards
- Kennenlernen der Admin UI

TAG 2

- Systemarchitektur: Cloud vs. On Premise
- Business Objects grundlegend kennenlernen
- Object Templates erstellen
- Actions erstellen und verwenden
- Relationships erstellen und nutzen
- Business Rules
- Erstellen und aktivieren von Workflows

TAG 3

- Handhabung von Escalations
- Service Level Management
- Request Offerings und Service Catalog
- Surveys
- Schnittstellen und deren Möglichkeiten
- Schedules erstellen

KONTAKT

iTSM Group
Am Kuemmerling 21-25
55294 Bodenheim

Tel.: +49 6135 9334 15

E-Mail: education@itsmgroup.com

Web: www.itsmgroup.com

ivanti
Global Academy

Training provided by:

ITSMgroup
Be better.