

**Учебный курс LDSD - EC-BIAD-001:  
LANDesk Service Desk базовая инсталляция, настройка,  
администрирование и дизайн.**



Контактная информация  
**Москва**  
Email: alena.buzueva@iths.ru  
Тел:+7- 495- 983- 03- 17

**Необходимая подготовка:**

Слушателям курса рекомендуется иметь базовые знания по операционным системам MS Windows 2008 Server и СУБД MS SQL Server.

**Описание курса:**

Курс предназначен для администраторов и дизайнеров процессов LANDesk Service Desk. Курс рассматривает все вопросы, связанные с внедрением системы (от планирования до инсталляции и настройки основных функциональных модулей, включая Active Knowledge). Курс рассматривает вопросы, связанные с администрированием системы LANDesk Service Desk. Курс предоставляет так же всю необходимую информацию по средствам реализации электронных моделей процессов, пользовательских интерфейсов, запросов и отчетов. Курс содержит 10 практических занятий, позволяющих слушателям закрепить пройденный материал и получить практические навыки работы.

Длительность 5 дней

Время занятий: 10:00 -17:30 ч.

Сертификация: сертификат «Высшей школы ИТ»

**Информация о регистрации:**

регистрация online на сайте

<http://www.iths.ru/> в разделе «Курсы ИТ»

| <p>1 день<br/>Знакомство с LANDesk Service Desk, планирование развертывания, инсталляция системы</p>   | <p>2 день<br/>Знакомство со средствами администрирования системы LANDesk Service Desk</p>  | <p>3 день<br/>Средства дизайна системы LANDesk Service Desk</p>  | <p>4 день<br/>Дизайнер отчетов. Настройка пользовательских интерфейсов. Управление уровнем сервиса средствами LANDesk Service Desk</p>   | <p>5 день<br/>Управление знаниями в LANDesk Service Desk. Повторение пройденного материала</p>  |
|--|--|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Знакомство с LANDesk Service Desk</li> <li>■ Планирование развертывания LANDesk Service Desk</li> <li>■ Практическое занятие 1. Инсталляция системы LANDesk Service Desk</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Краткий обзор средств администрирования</li> <li>■ Знакомство с консолью системы</li> <li>■ Управление группами, ролями и учетными записями пользователей</li> <li>■ Практическое занятие 2. Создание групп, ролей и пользователей, наделение роли полномочиями в системе</li> <li>■ Настройка интеграции с внешними системами и источниками данных</li> <li>■ Возможные проблемы при реализации интеграции и способы их предотвращения</li> <li>■ Автоматизация типовых задач средствами скриптов Transact SQL</li> <li>■ Практическое занятие 3. Настройка интеграции с внешними системами</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Обзор средств дизайна LANDesk Service Desk</li> <li>■ Дизайнер бизнес-объектов</li> <li>■ Дизайнер окон</li> <li>■ Практическое занятие 4. Создание бизнес-объекта, связи, окон и настройка правил выбора окна</li> <li>■ Дизайнер процессов</li> <li>■ Практическое занятие 5. Создание электронной модели процесса</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Дизайнер запросов/отчетов</li> <li>■ Практическое занятие 6. Создание запроса</li> <li>■ Обзор средств управления уровнем сервиса в LANDesk Service Desk</li> <li>■ Настройка пользовательских интерфейсов</li> <li>■ Практическое занятие 8. Настройка пользовательских интерфейсов</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Теоретические основы управления знаниями (ITIL/KCS)</li> <li>■ Практическое занятие 9. Работа с базой знаний</li> <li>■ Практическое занятие 10. Повторение пройденного материала</li> </ul> |

### 1 день. Знакомство с LANDesk Service Desk, планирование развертывания, инсталляция системы

#### 1.1 Знакомство с LANDesk Service Desk

- Место LANDesk Service Desk в линейке продуктов LANDesk
- Краткий обзор функциональных возможностей LANDesk Service Desk
- Базовые и дополнительные функциональные модули системы
- Способы лицензирования системы

#### 1.2 Планирование развертывания LANDesk Service Desk

- Цели и задачи реализации решения. Планируемые сценарии работы системы.
- Подготовка требований на реализацию решения
  - Требования к составу автоматизируемых процессов
  - Требования к составу функциональных модулей
  - Требования к интеграции с внешними системами
- Планирование функциональной архитектуры решения
- Планирование технической инфраструктуры решения
  - Территориальная структура
  - Состав серверов и программных модулей
  - Аппаратная архитектура решения
  - Обеспечение производительности
  - Обеспечение отказоустойчивости

#### 1.3 Практическое занятие 1. Инсталляция системы LANDesk Service Desk

- Развертывание базы данных решения
- Инсталляция и настройка Web-сервера
- Инсталляция и настройка сервера приложений
- Инсталляция сервера базы знаний
- Инсталляция консоли, активация лицензии
- Тестирование работоспособности системы

### 2 день. Знакомство со средствами администрирования системы LANDesk Service Desk

#### 1.4 Краткий обзор средств администрирования

#### 1.5 Знакомство с консолью системы

- Управление группами, ролями и учетными записями пользователей
- Поддерживаемые сценарии работы системы и требования к группам, ролям и пользователям
- Типы групп
- Атрибуты группы
- Типы ролей
- Атрибуты роли
- Типы пользователей
- Атрибуты пользователя
- Принципы управления доступами пользователей
- Пример настройки полномочий на уровне групп, ролей и пользователей

#### 1.6 Практическое занятие 2. Создание групп, ролей и пользователей, наделение роли полномочиями в системе

- Создание группы
- Создание роли
- Создание пользователя
- Включение пользователя в группу и роль
- Наделение роли полномочиями в системе
- Изменение типа пользователя

#### 1.7 Настройка интеграции с внешними системами и источниками данных

- Интеграция с MS Active Directory
- Интеграция с системой электронной почты
- Интеграция с внешней базой данных
- Интеграция с LANDesk Management Suite
- Интеграция с внешним приложением
- Обзор дополнительных интеграционных модулей системы
  - Интеграция с MS Exchange Server (LANDesk Service Desk Resource Manager)
  - Интеграция с внешней системой мониторинга (Event Manager)

#### 1.8 Возможные проблемы при реализации интеграции и способы их предотвращения

- Требования к целостности данных
- Требования к типам данных

#### 1.9 Автоматизация типовых задач средствами скриптов Transact SQL

- Прописывание пользователей в роль
- Прописывание пользователей в группу

#### 1.10 Практическое занятие 3. Настройка интеграции с внешними системами

- Импорт списка подразделений из таблицы MS Excel
- Импорт списка пользователей из таблицы MS Excel
  - Импорт списка компьютеров из таблицы MS Excel

- Настройка интеграции с электронной почтой
- Запуск скрипов на стороне SQL Server
- Тестирование настроек на базе стандартной схемы процесса

### 3 день. Средства дизайна системы LANDesk Service Desk

#### 1.11 Обзор средств дизайна LANDesk Service Desk

- Дизайнер бизнес-объектов
- Дизайнер процессов
- Дизайнер окон
- Дизайнер запросов/отчетов
- Средства импорта/экспорта дизайна

#### 1.12 Дизайнер бизнес-объектов

- Бизнес объекты, их атрибуты, свойства и связи
- Создание бизнес-объекта
- Создание атрибутов бизнес объекта
- Аудит изменения атрибутов
- Вычисляемые атрибуты
- Фильтрация списков на уровне редактора бизнес объектов
- Создание связи
- Настройка способа отображения бизнес-объекта в списках

#### 1.13 Дизайнер окон

- Общие принципы работы с окнами
- Основные элементы окна
- Создание окна
- Добавление элементов на поле окна
- Простые атрибуты
- Связанные объекты
- Связанные списки
- Статические изображения
- Динамические изображения
- Гиперссылки
- Настройка параметров элемента окна
- Настройка обработчиков событий окна
- Тестирование окна
- Копирование окон
- Настройка правил выбора окна в соответствии с ролевой моделью процесса

#### 1.14 Практическое занятие 4. Создание бизнес-объекта, связи, окон и настройка правил выбора окна

- Создание бизнес объекта
- Создание связи
- Создание окна
- Копирование окна
- Изменение свойств атрибутов окна
- Настройка правила выбора окон

#### 1.15 Дизайнер процессов

- Краткие теоретические сведения о процессах
  - Нотации описания процессов
  - Связанные процессы
- Элементы процесса
- Создание статусов
- Создание условий
- Создание действий
- Создание электронной модели процесса
- Копирование процессов
- Настройка консоли и портала для работы с процессом

#### 1.16 Практическое занятие 5. Создание электронной модели процесса

- Создать статусы
- Создать условие
- Создать действие не связанное с формой ввода данных
- Создать действие связанное с формой ввода данных
- Создать электронную модель процесса
- Создать ссылку на процесс в консоли системы
- Создать ссылку на процесс в портале системы
- Тестирование работы процесса

### 4 день. Дизайнер отчетов. Настройка пользовательских интерфейсов. Управление уровнем сервиса средствами LANDesk Service Desk

#### 1.17 Дизайнер запросов/отчетов

- Общие принципы работы с запросами
- Создание запроса
- Выбор атрибутов запроса
- Описание свойств атрибутов запроса
- Правила фильтрации данных

- Группировка результатов запроса
- Построение отчетов
- Построение фильтров
- Практическое занятие 6. Создание запроса
  - Создать запрос
  - Описать атрибуты
  - Настроить правила фильтрации
  - Настроить группировку
  - Протестировать запрос

#### 1.18 Обзор средств управления уровнем сервиса в LANDesk Service Desk

- Календарь рабочего времени
- Уровни сервиса
- Автоматические эскалации
- Соглашения об уровне сервиса

#### 1.19 Практическое занятие 7. Настройка SLA

- Настройка календаря
- Настройка уровней сервиса
- Настройка автоматических эскалаций
- Настройка соглашения об уровне сервиса
- Тестирование

#### 1.20 Настройка пользовательских интерфейсов

- Обзор средств настройки пользовательских интерфейсов для полнофункциональной консоли, портала и WebDesk
- Главная панель консоли
  - Общий дизайн панели
  - Списки
  - Графики
  - Счетчики
  - Суммарные атрибуты
  - Ссылки
  - Публикация главных панелей
- Инструментальная панель консоли
  - Настройка ссылок
  - Публикация инструментальных панелей
- Web-портал
  - Средства администрирования портала
  - Средства настройки вкладок портала
- WebDesk
  - Средства администрирования WebDesk
  - Средства настройки WebDesk

#### 1.21 Практическое занятие 8. Настройка пользовательских интерфейсов

- Настройка главной панели
- Настройка панели инструментов
- Публикация панелей
- Тестирование консоли
- Настройка вкладки портала
- Тестирование

### 5 день Управление знаниями в LANDesk Service Desk. Повторение пройденного материала

#### 1.22 Теоретические основы управления знаниями (ITIL/KCS)

- Архитектура подсистемы управления знаниями
- Native Knowledge и Active Knowledge
- Настройка базы знаний в системе Active Knowledge
- Структура
- Оценка эффективности
- Публикация документов
- Домены знаний
- Настройка пользовательских интерфейсов для работы с базой знаний

#### 1.23 Практическое занятие 9. Работа с базой знаний

- Настройка параметров базы знаний
- Настройка пользовательских интерфейсов
- Создание статей
- Тестирование работы базы знаний

#### 1.24 Практическое занятие 10. Повторение пройденного материала

- Ответы на вопросы
- Демонстрация возможностей системы