

## SMAX Application Workflows Design (SMAX-AWD)

ID SMAX-AWD Preis auf Anfrage Dauer 2 Tage

### Zielgruppe

Tenant-Administratoren und Suite-Administratoren

### Voraussetzungen

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

- Grundkenntnisse der Prozesse des IT-Service-Managements (ITSM)
- Kenntnisse der Out-of-the-Box (OOTB) SMAX-Prozesse - Request, Incident, Problem, Change und Release Management
- Grundkenntnisse der Konzepte der Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

### Kursziele

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

- Definieren und bearbeiten Sie die Felder einer Datensatzart, die von den Metadaten für die Datensatzart abgeleitet sind.
- Bearbeiten Sie die für jede Datensatzart definierten Standardformulare.
- Definieren und bearbeiten Sie einen Workflow für Datensätze und führen Sie die Geschäftslogik für diese Datensätze mithilfe von Geschäftsregeln aus, die durch die Syntax der Expression Language definiert sind.
- Erstellen und bearbeiten Sie Benachrichtigungsvorlagen, bei denen es sich um vorformatierte E-Mail-Nachrichten handelt.
- Konfigurieren Sie über Geschäftsregeln Benachrichtigungen, die zu bestimmten Zeitpunkten im Workflow eines Datensatzes an die entsprechenden Empfänger gesendet werden.
- Konfigurieren Sie Genehmigungen auf der Registerkarte "Genehmigungsdefinition" für die Datensatzarten, für die Genehmigungen in einem bestimmten Stadium des Arbeitsablaufs erteilt werden müssen.
- Importieren Sie Datensatzdaten für den ausgewählten

Datensatztyp im CSV-Format.

- Importieren Sie lokalisierte Datendateien für die Datensatztypen Kategorie, Leistungsdefinition und Angebot.
- Konfigurieren Sie benutzerdefinierte Aktionen für die ausgewählte Datensatzart.
- Kontrollieren Sie die Benachrichtigungen, die bei Verstößen gegen das Service Level Target für Vorfälle und Anfragen gesendet werden.
- Beschreiben Sie, wie Sie die globale Suche aktivieren können.
- Verwalten Sie eine starke Identitätsüberprüfung für den Genehmigungsprozess.
- Erstellen Sie eine neue Anwendung und einen neuen Aufzeichnungstyp und legen Sie das Verhalten mit Hilfe der verschiedenen Studiofunktionen fest.

### Kursinhalt

#### Modul 1: Kursübersicht

- Identifizieren Sie die Inhalte und Ziele des Kurses
- Legen Sie den Unterrichtsplan und die Unterrichtslogistik fest.
- Identifizieren Sie die entsprechenden Kurse
- Besprechen Sie die Details der Laborumgebung

#### Modul 2: SMAX Studio - Hauptbausteine

##### Modul 2a: Felder und Formulare konfigurieren

- Beschreiben Sie die Merkmale der kodelosen Konfiguration
- Erläutern Sie, wie ein Mieteradministrator mit der Studio-Funktion Workflows für Datensatztypen verwalten kann.
- Erläutern Sie ausführlich die beiden Hauptbausteine: Felder und Formulare
- Beschreiben Sie, wie Sie Studio codeless configuration verwenden, um:
  - Benutzerdefinierte Felder hinzufügen
  - Formulare ändern
  - Listen erstellen oder bearbeiten

##### Modul 2b: Konfigurieren von Prozessen und Regeln

- Beschreiben Sie Prozessabläufe
- Hinzufügen einer neuen Phase und eines Übergangs

- Geschäftsregeln erläutern
- Hinzufügen einer Regel zu einer Phase oder einem Übergang
- Verwenden Sie die Expression Language
- Ausdrücke debuggen
- Diskutieren Sie fortgeschrittene Expression Language

## **Modul 3a: SMAX Studio - Zusätzliche Funktionen Teil 1**

- Arbeiten mit Benachrichtigungen
- Beschreiben Sie, wie man eine Genehmigungsdefinition erstellt
- Erklären Sie, wie man Datensätze importiert
- Erläutern Sie, wie Sie lokalisierte Datendateien (übersetzte Datensätze) importieren können.

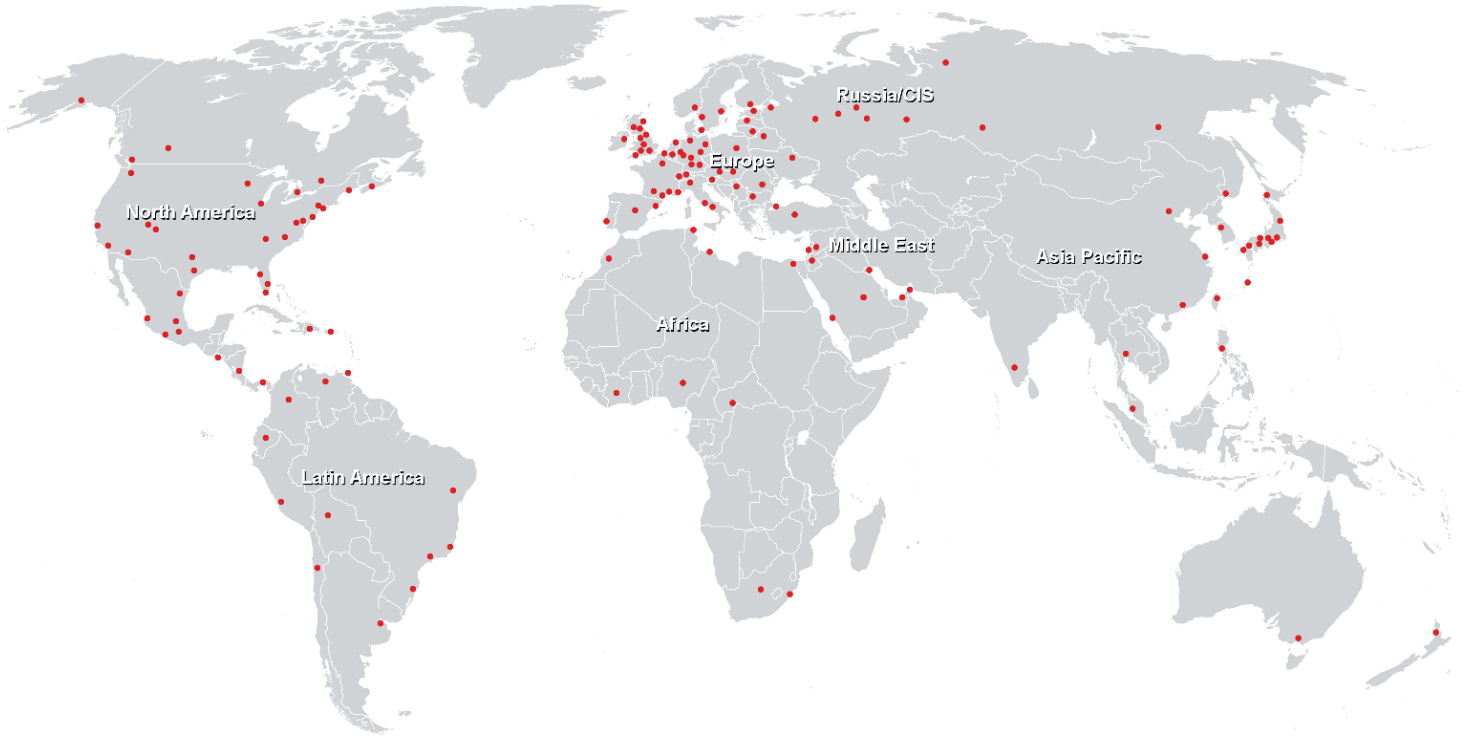
## **Modul 3b: SMAX Studio - Zusätzliche Funktionen Teil 2**

- Benutzerdefinierte Aktionen konfigurieren
- Beschreiben Sie, wie Sie Service Level Target-Einstellungen kontrollieren können.
- Beschreiben Sie, wie Sie die globale Suche aktivieren
- Erläutern Sie, wie man eine starke Identitätsüberprüfung für Genehmigungen auf der Registerkarte Autorisierung einrichtet.

## **Modul 4: SMAX Studio - Erstellung benutzerdefinierter Anwendungen**

- Erstellen Sie eine Studio-Anwendung: Grundlagen
- Beschreiben Sie die Überlegungen zum Design einer benutzerdefinierten Anwendung
- Erklären Sie den Entwurfsprozess für benutzerdefinierte Anwendungen
- Erstellen Sie eine neue Tabelle und fügen Sie Einträge zur Menüstruktur hinzu
- Felder zur Datensatzart hinzufügen
- Definition von Formularen und Konfiguration von Arbeitsabläufen und Geschäftsregeln
- Benachrichtigungen konfigurieren
- Eine Genehmigung hinzufügen
- Definieren Sie benutzerdefinierte Aktionen
- Aktivieren Sie das Service Level Management
- Erörterung zusätzlicher Funktionen für benutzerdefinierte Anwendungen

**Weltweite Trainingscenter**



**Fast Lane Institute for Knowledge Transfer (Switzerland) AG**

Husacherstrasse 3  
CH-8304 Wallisellen  
Tel. +41 44 832 50 80

info@flane.ch, <https://www.flane.ch>