

GLPI - Utilisateur

GLPIUSER

En seulement 7 heures, vous serez en mesure d'organiser efficacement le flux des tickets, de comprendre leur cycle de vie, et d'exploiter pleinement les fonctionnalités de GLPI pour une gestion de service performante.

Présentiel - Synchrone

Objectifs

Organiser et gérer le flux des tickets
Comprendre le cycle de vie d'un ticket
Structurer et organiser les données, les exploiter



Public Visé

Gestionnaire / Technicien Helpdesk



Pré Requis

Aucun, la formation s'appuie sur un serveur Linux Apache MySQL PHP (LAMP) déjà configuré. L'installation ne nécessite pas de compétence particulière

Les + métier

Ce programme de formation sur GLPI se concentre sur la gestion efficace des tickets, en couvrant divers aspects tels que l'alimentation de la file de tickets, les notifications, les SLA, la gestion des tickets, la base de connaissances, les règles métiers, les plannings, les statistiques, ainsi que d'autres fonctions avancées telles que la gestion des problèmes, des changements, des actions automatiques, des liens externes, des notes et des plugins.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Organiser et gérer le flux des tickets
Comprendre le cycle de vie d'un ticket
Structurer et organiser les données, les exploiter

Méthodes pédagogiques

Beaucoup de tests et d'exemples concrets en lien direct avec les besoins des participants
Des techniques directement mobilisables dans le cadre de leurs fonctions
Formation axée sur la mise en pratique
Méthode participative
Alternance de cours et d'exercices dirigés ou en autonomie
Travaux individuels et corrections collectives
Evaluation croisée et partage de bonnes pratiques

Parcours pédagogique

Méthodes d'alimentation des tickets :

Par l'utilisateur dans l'interface
Par un technicien
Par un collecteur mail

Gestion des notifications :

Utilisation des modèles
Configuration des envois

Gestion des SLA :

Principe et définition
Gestion des escalades

Gestion détaillée des tickets :

Types de tickets
Notions d'urgence, d'impact et de priorité
Statuts et suivis
Validations et attributions
Tâches et coûts
Solutions apportées

Utilisation avancée de GLPI :

Gestion de la base de connaissances
Utilisation de la FAQ
Mise en place des règles métiers pour les tickets
Analyse des plannings et des statistiques

Fonctions avancées :

Gestion des problèmes et des changements
Utilisation des actions automatiques
Gestion des liens externes
Ajout de notes et utilisation des plugins

Modalités de suivi

Moyens pédagogiques

1 ordinateur par stagiaire
Salle de formation claire, climatisée et spacieuse
Tableau blanc
Vidéo projecteur
Support de cours
Logiciel d'assistance des stagiaires à distance

Qualification Intervenant-e-s

Formateur expert GLPI



Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation diagnostique en amont : questionnaire d'auto-positionnement et recueil des attentes & besoins - Evaluation formative en cours de formation : exercices - Evaluation sommative en fin de formation : exercice/QCM - Bilan individuel des compétences acquises - Questionnaire de satisfaction à chaud - Questionnaire de satisfaction à froid

Modalités d'Accessibilité

Pour les personnes en situation de handicap, et en fonction des besoins spécifiques, un entretien avec notre référente handicap pourra être organisé. Vous pourrez vous exprimer en toute confidentialité et liberté sur votre handicap. Merci de noter ci-dessous si vous êtes en situation de handicap.



Durée

7.00 Heures 1 Jour

Effectif

De 3 à 8 Personnes



Tarifs (net de taxes)

Inter (Par personne) : 1 895.00 €



Contactez-nous !

Agnès BOSSER
Ingénieur d'affaires IT

Tél. : 0690237500
Mail : abosser@strategie-info.com