

# GLPI - Utilisateurs

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 handicap

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