

# GLPI - Installation et configuration

SPE-GLPI21CGSS

Présentiel - Synchrone

## Public Visé

Gestionnaire de parc informatique.

## 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

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Installer et configurer GLPI sur un serveur, récupérer les données issues d'OCS.

Structurer et organiser les données, les exploiter

Configurer GLPI pour activer les fonctions de Helpdesk

Organiser et gérer le flux des tickets

## 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

### L'installation

Les pré-requis

L'installation

La configuration

La mise à jour

### Les éléments d'ergonomie

La navigation dans les menus

Les boutons

Les recherches

Les onglets

### Les modes d'authentification

La base de comptes locale

Les comptes par défaut

Les différents modes d'authentification

### Les entités

La création de l'arborescence

La modification de l'arborescence

Le détail des données relatives aux entités

### Les profils

Les profils par défaut

L'interface simplifiée

L'interface standard

L'affectation des droits

### La gestion de parc

La liaison avec une base OCS

La configuration (Mode OCS NG)

Les règles d'import et de liaison

L'import

La synchronisation

La liaison

Le nettoyage des liens

Les règles d'affectation des ordinateurs dans les entités

La gestion des éléments de l'inventaire

Déplacement

Mise à jour de données

Les intitulés

Les composants

Gestion

- Les budgets
- Les fournisseurs
- Les contacts
- Les contrats
- Les documents
- La gestion des imprimantes
- Les modèles
- La gestion des cartouches
- La gestion des logiciels
- La gestion des licences
- Les règles d'affectation d'une catégorie
- La gestion des éléments réseaux
- La création des éléments actifs
- La connexion des éléments
- Les dictionnaires

**Le helpdesk**

- L'alimentation de la file de tickets
- Par l'utilisateur dans l'interface
- Par un technicien
- Par un collecteurs mail
- Les notifications
- Les modèles
- Configuration des envois
- Les SLA
- Principe
- Les escalades
- La gestion des tickets
- Les types de tickets
- Les notions d'urgence, d'impact et de priorité
- Les statuts
- Les suivis
- Les validations
- Les attributions
- Les tâches
- Les coûts
- Les solutions
- La base de connaissance
- La FAQ
- Les règles métiers pour les tickets
- Les plannings
- Les statistiques

**Autres fonctions**

- L'administration
- La configuration générale
- La maintenance
- Les journaux
- Les actions automatiques
- Les liens externes
- Les notes
- Les réservations
- Les rapports
- Les plugins
- Installation
- Exemple

## 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

Consultant - Formateur spécialiste 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** **Effectif**  
**35.00** Heures    **5** Jours    De 3 à 8 Personnes