

GLPI - Installation et configuration

SPE-GLPI21CGSS

Présentiel - Synchrones

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