

# Assistance utilisateurs avec GLPI 10 / GLPI11

ADMINGLPI

Comment manager ses équipes de support informatique, en utilisant GLPI

Présentiel - Synchrone

## Public Visé



Pour les utilisateurs de GLPI souhaitant améliorer leurs compétences.

## Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Configurer GLPI pour répondre à une organisation multi-sites  
Manager un service support informatique avec des indicateurs fiables  
Améliorer la satisfaction utilisateur  
Optimiser les flux de traitement des incidents et demandes  
Piloter la performance opérationnelle d'une équipe IT

## Méthodes pédagogiques

Les participants pourront pratiquer sur des instances soit en GLPI 10 soit en GLPI 11 : les deux versions sont disponibles pour pratiquer les scénarios de mise en situation.  
Les instances sont riches en matériel informatique, gestion de parc, lieux, tickets, pour permettre de tester GLPI dans les conditions réelles d'une direction informatique.  
La formation se compose, d'apport d'information théorique sur GLPI, suivi d'ateliers de mise en application.

## Parcours pédagogique

### Bonnes pratiques

- Notion de processus et cycle de vie des services
- Présentation rapide de GLPI

### Ergonomie

- Présentation des différents menus GLPI10 et GLPI11
  - Paramétrage préférences individuelles
  - Les recherches GLPI10 et GLPI11
  - Personnalisation des affichages des recherches GLPI10 et GLPI11
- Mise en situation Ergonomie sur une instance GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11*

### Entités

- Présentation des entités GLPI10 et GLPI11
  - Avantage et inconvénient des entités
  - Des Entités Pourquoi et Quand
- Mise en situation Entité sur une instance GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11*

### Profils et Habilitations

- Présentation des profils GLPI10 et GLPI11
  - Création de profil sur Mesure
  - Présentation des règles d'habilitation avec recherche critères dans AD
- Mise en situation Profil sur une instance GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11*

### Assistance utilisateurs et assistance avancée

- Cycle de vie des tickets
  - Création et traitements des tickets GLPI10 et GLPI11
  - Création de Gabarit de ticket GLPI10 et GLPI11
- Mise en situation Assistance avec gabarit de ticket sur une instance*

### GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11

- Création de Gabarit de suivi,
  - Création de Gabarit de tâches,
  - Création de Gabarit d'attente
  - Création de Gabarit de solution GLPI10 et GLPI11
- Mise en situation Assistance avec gabarits suivis, tâches, solutions, sur une instance GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11*
- Présentation des niveaux de services, SLA et escalades GLPI10 et GLPI11
  - Administrations des règles métiers pour les tickets GLPI10 et GLPI11
  - Base de connaissance GLPI10 et GLPI11
  - Résolution de tickets en masse GLPI10 et GLPI11
  - Création de tickets récurrents GLPI10 et GLPI11
  - Création de problème GLPI10 et GLPI11
- Mise en situation Assistance avec base de connaissances, règles et SLA sur une instance GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11*

- Présentation des formulaires avec Form Creator sur GLPI10
  - Présentation des nouveaux Formulaires avec GLPI 11
- Mise en situation Assistance avec formulaire et catalogue de service sur une instance GLPI Cloud GLPI 10 ou GLPI11*

**Exploitation**

- Tableaux de Bord
- Tableaux de Bord avec plugin
- Configuration générale de GLPI
- Gestion des contrats, fournisseurs, contacts
- Règles dans GLPI
- Actions automatiques

## Moyens pédagogiques

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

## Qualification Intervenant-e-s

Formateur - Consultant GLPI. Formateur officiel de la société Teclib, éditeur de GLPI

## Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation diagnostique en amont : questionnaire d'auto-positionnement et recueil des attentes & besoins – Tour de table - Evaluation formative en cours de formation : mises en application - Evaluation sommative en fin de formation : mise en application - Bilan individuel des compétences acquises – Attestation de fin de formation - Questionnaire de satisfaction à chaud - Questionnaire de satisfaction à froid envoyé 15 jours après la formation pour assurer le suivi post formation

## Modalités d'accessibilité handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap et aux besoins spécifiques. Une étude personnalisée avec notre référent handicap, permettra d'adapter les moyens pédagogiques, techniques ou organisationnels.



### Durée

**21.00** Heures    **3** Jours    De 3 à 8 Personnes

### Effectif



Contactez-nous !

Stéphane POUILLOT