

Administration fonctionnelle GLPI 10 / GLPI11

ADMINGLPI

Comment mettre en place une gestion de parc, un inventaire, et manager ses équipes de support informatique, en utilisant GLPI ?

Présentiel - Synchrone

Public Visé

Pour les utilisateurs de GLPI souhaitant améliorer leurs compétences.

Pré Requis

Disposer d'une instance GLPI en interne ou sur le `glpi-network.cloud`, depuis plusieurs mois ou années en 9.5.x ou en 10.0.x.
Connaître les notions de tickets (incident ou demande), de gestion de tickets entre différentes équipes, de cycle de vie d'un ticket (nouveau, en cours, résolu, clos).
Connaître les notions de catégorie (tickets concernant des logiciels, des logiciels-bureautique, des logiciels-métiers, tickets concernant des matériels, imprimantes, ordinateurs, moniteurs...)
Savoir réaliser un ticket dans GLPI, l'attribuer à un groupe de techniciens ou à une personne en particulier et en assurer le traitement, résolution puis clôture du ticket).

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Administrer une plateforme GLPI de manière autonome
Structurer un parc informatique fiable et exploitable
Mettre en place des processus de support efficaces
Sécuriser et maintenir l'outil dans le temps
Adapter GLPI aux besoins spécifiques de leur organisation

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*

Authentification \ Connexion à GLPI

- Création d'un compte utilisateur local sur une instance GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11
- Démonstration d'une authentification LDAP depuis un GLPI sur une VM Débian, avec connexion sur une VM serveur Win2019 avec un Active Directory

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*

Gestion de Parc et Gestion de Parc avancé

- Qu'est-ce que la Gestion de Parc, la Gestion de stock, l'Inventaire

- Cycle de vie et statuts des éléments actifs
 - Gestion des lieux : exemple d'usage et de charte de nommage
 - Création d'éléments actifs à partir de Gabarit GLPI10 et GLPI11
 - Création de Nouveaux Actifs (Nouveauté GLPI11)
 - Gestion des stocks cartouches et consommables GLPI10 et GLPI11
- Mise en situation Gestion de PARC sur une instance GLPI Cloud*
- Présentation du Plugin datainjection
- Mise en situation Gestion de PARC avec Datainjection sur une instance GLPI Cloud GLPI10 ou GLPI11*
- Présentation et installation Agent GLPI vers GLPI10 ou GLPI11
 - Gestion des dictionnaires GLPI10 et GLPI11
- Mise en situation Gestion de PARC avec inventaire de postes virtuels vers 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, de taches, d'attente et de solution GLPI10 et GLPI11
- Mise en situation Assistance avec gabarits suivis, taches, 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

Les grandes Nouveautés de GLPI 11

- Plugins GLPI
- Présentation du Marketplace
 - Branding
 - Et autres plugins en fonction du temps

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 référente handicap, permettra d'adapter les moyens pédagogiques, techniques ou organisationnels.



Durée

35.00 Heures

5

Jours

Effectif

De 3 à 8 Personnes



Contactez-nous !

Stéphane POUILLOT