

## Formation GLPI : Initiation

<b>Durée :</b>	3 jours
<b>Public :</b>	Responsable numérique, Gestionnaire de parc informatique, Technicien maintenance et support informatique
<b>Pré-requis :</b>	Notions d'administration système Windows / Linux
<b>Objectifs :</b>	Acquérir les connaissances et la maîtrise des outils pour l'inventaire du parc matériel et logiciel, gérer leur cycle de vie. Gérer les fonctions helpdesk et organiser la gestion des tickets.
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	RéS667-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	4,60 / 5

### Installer et configurer (partie 1)

- Installer la dernière version stable
- Configurer les prérequis
- Paramétrer les comptes par défaut
- Effectuer la configuration générale
- Mettre en place les intitulés
- Appliquer les actions automatiques

**Atelier : Installation de la dernière version stable**

### Installation et configuration (partie 2)

- Accéder à la page d'accueil
- Naviguer dans les menus
- Utiliser les boutons principaux
- Manipuler les boutons de la zone de recherche
- Configurer les boutons de paramétrage de l'affichage (Listes)
- Configurer les boutons de paramétrage de l'affichage (éléments de l'inventaire)
- Effectuer des recherches

**Atelier : Rechercher un utilisateur**

### Identifier les modes d'authentification

- Configurer la base de comptes locale
- Expliquer les modes d'authentification externe
- Mettre en place la connexion LDAP
- Récupérer des données depuis un annuaire LDAP
- Appliquer l'authentification sur un serveur de messagerie

Configurer l'authentification CAS

**Atelier : Configurer une connexion**

### **Gérer les entités**

Créer l'arborescence des entités

Modifier l'arborescence des entités

Détail des données relatives aux entités

Modifier l'emplacement d'une ou plusieurs entités

Supprimer une entité

**Atelier : Créer des entités et son arborescence**

### **Gérer les profils**

Modifier l'arborescence des profils

Détail des données relatives aux entités

Expliquer les profils par défaut

Utiliser l'interface simplifiée

Utiliser l'interface standard

Affecter des droits

**Atelier : Créer des profils et des utilisateurs dépendant des entités**

### **Gérer le parc informatique**

Vérifier le statut des éléments

Saisir les éléments du parc

Déplacer une entité à une autre

Créer et utiliser un gabarit

**Atelier : Créer un gabarit et saisir quelques éléments du parc**

### **Mettre en place l'inventaire**

Installer GLPI Inventory (plugin et agent)

Établir la liaison avec GLPI Inventory

Configurer les règles d'import de liaison

Configurer les règles d'affectation dans les entités et les lieux

**Atelier : Installer GLPI Inventory, vérifier la remontée de l'inventaire, suivre la mise à jour des ordinateurs**

### **Maîtriser la Gestion Financière**

Gérer les budgets

Gérer les fournisseurs

Gérer les contacts

Gérer les contrats

Gérer les documents

**Atelier : Créer un fournisseur, un contact, un budget**

### **Gérer les imprimantes et logiciels**

Gérer les imprimantes

Gérer les cartouches

Gérer les logiciels et les licences

Appliquer les règles d'affectation d'une catégorie

Paramétrer les dictionnaires

**Atelier : Créer des imprimantes et gérer les cartouches, paramétrer le dictionnaire pour fusionner un type ou fabricant de matériel ou un logiciel**

### Paramétrer Helpdesk

Mettre à jour les intitulés

Configurer les catégories de tickets

Configurer les catégories de tâches

Utiliser les gabarits de tâche

Configurer les types de solutions

Utiliser les gabarits de solution

**Atelier : Revue et mise à jour des intitulés**

### Travailler avec Helpdesk

Alimenter la file de tickets

Utiliser les gabarits de tickets

Gérer les tickets

Créer et gérer la base de connaissances

Créer et gérer la FAQ

Utiliser les enquêtes de satisfaction

**Atelier : Saisir un ticket par self-service et par un technicien, traiter le ticket, créer un gabarit de ticket, paramétrer un collecteur de mail et tester**

### Gérer les notifications et la planification

Mettre en place les notifications

Configurer les règles métiers pour les tickets

Gérer les plannings

Gérer les tickets récurrents

**Atelier : Mettre en place une escalade (SLA), créer un ticket récurrent, vérifier la réception de notifications**

### Paramétrer Formcreator

Installer le plugin FormCreator

Créer un formulaire simple

**Atelier : Installer le plugin Formcreator, créer un ou deux formulaires**

### Gérer les statistiques et les rapports

Analyser les statistiques de base

Utiliser le plugin More Reporting pour obtenir davantage de rapports

**Atelier : Revue des statistiques**

### Administrer le système

Gérer les liens externes

Utiliser les notes

Gérer les flux RSS

Effectuer des réservations

Explorer GLPI Network

