

Formation GLPI : Approfondissement

Durée :	2 jours
Public :	Responsable numérique, Gestionnaire de parc informatique, Technicien maintenance et support informatique
Pré-requis :	Notions d'administration système Windows / Linux
Objectifs :	Approfondir les outils pour l'inventaire du parc matériel et logiciel. Approfondir la partie helpdesk. Utiliser les plugins, les rapports et statistiques.
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	RéS102106-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles

Installer et paramétrer GLPI

Installer GLPI

Administrer et configurer en détail

Gérer les entités et lieux

Mettre en place les actions automatiques (CLI/GLPI)

Configurer l'authentification (LDAP, SSO, ...)

Ateliers : Installation de GLPI, paramétrer des entités, mise en place du cron CLI

Gérer le parc de manière avancée

Intégrer GLPI avec ITIL

Comprendre le cycle de vie du parc informatique

Utiliser le plugin DataInjection

Travailler avec les gabarits

Maîtriser les recherches avancées

Atelier : Importer des imprimantes par le plugin DataInjection et rechercher les imprimantes installées

Mettre en place GLPI Inventory : Installation

Comparer OCS vs GLPI Inventory

Installer un agent GLPI Inventory

Installer le plugin GLPI Inventory

Gérer les agents

Créer des groupes d'ordinateurs

Atelier : Activer la remontée automatique de l'inventaire

Configurer GLPI Inventory : Configuration générale

Configurer les paramètres généraux de GLPI Inventory
Gérer l'inventaire ordinateur / réseau
Utiliser les paquets
Configurer les modules des agents
Utiliser les verrous

Atelier : Mettre un verrou global sur le numéro d'inventaire

Configurer GLPI Inventory : Les règles

Établir les règles d'import et de liaison de matériels
Configurer les règles sur l'entité ordinateur
Mettre en place les règles de lieu d'ordinateur
Configurer les règles d'informations d'ordinateurs
Utiliser la liste noire

Atelier : Écrire une règle d'entité et une règle de lieu avec des expressions régulières

Configurer GLPI Inventory : Découverte réseau/SNMP/Collecte de données

Comprendre le schéma de fonctionnement de la découverte réseau
Configurer la découverte réseau
Configurer les plages réseaux
Gérer les tâches et les jobs

Atelier : Paramétrer une tâche de découverte réseau, puis un inventaire réseau sur une plage IP

Utiliser le Helpdesk de manière avancée

Utiliser les gabarits de tickets, catégories de tickets, profils et entités
Configurer les catégories de tâches et les gabarits de tâche
Gérer les types de solutions et les gabarits de solution
Créer des bases de connaissances et FAQ

Atelier : Utiliser les gabarits dans le traitement d'un ticket

Configurer le Helpdesk Collecteur

Paramétrer le collecteur de mail
Paramétrer les règles du collecteur et les règles métiers

Atelier : Paramétrer un collecteur de mail, les règles et tester

Gérer les Notifications

Gérer les notifications
Changer les modèles de notification

Atelier : Changer le modèle de notification « create ticket » et tester

Configurer les SLAs

Comprendre les temps de prise en charge et temps de résolution
Paramétrer les niveaux de service et les SLA
Gérer les tickets avec SLA

Atelier : Mettre en place une escalade avec un SLA

Installer et tester les Plugins du Helpdesk

Installer et utiliser FormCreator

Installer et utiliser More Ticket

Installer et utiliser Round Robin

Installer et utiliser Behavior

Atelier : Installer les plugins et les tester

Configurer les Rapports et statistiques

Utiliser le plugin More Reporting, rapports supplémentaires (licences expirées, ...)

Utiliser le plugin Reports

Utiliser le Dashboard

Utiliser l'impression PDF

Atelier : Installer les plugins et les tester