

Formation GLPI : Initiation

■ Durée :	3 jours (21 heures)
■ Tarifs inter-entreprise :	2 245,00 € HT (standard) 1 796,00 € HT (remisé)
■ Public :	Responsable numérique, Gestionnaire de parc informatique, Technicien maintenance et support informatique
■ Pré-requis :	Notions d'administration système Windows / Linux
■ Objectifs :	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.
■ Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :	• Formation synchrone en présentiel et distanciel. • Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum. • Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat. • Un formateur expert.
■ Modalités d'évaluation :	• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation. • Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation. • Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques. • Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.
■ Sanction :	Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis
■ Référence :	RÉS667-F
■ Note de satisfaction des participants:	4,60 / 5

■ Contacts :	commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73
■ Modalités d'accès :	Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.
■ Délais d'accès :	Variable selon le type de financement.
■ Accessibilité :	Si vous êtes en situation de handicap, nous sommes en mesure de vous accueillir, n'hésitez pas à nous contacter à referenthandicap@dawan.fr, nous étudierons ensemble vos besoins

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

Atelier : Réserver un matériel, créer une note