

Objectifs pédagogiques

- Installer et configurer GLPI
- Installer un plugin
- Récupérer les données issues de GLPI Inventory
- Structurer et organiser les données dans des entités
- Créer et modifier les règles d'import et de liaison
- Exploiter les données du parc
- Gérer les données financières du parc
- Administrer les fonctions de Helpdesk
- Créer des tickets
- Gérer des gabarits de tickets
- Gérer le suivi des tickets
- Utiliser les plugins FormCreator et Dashboard

Public concerné

- Gestionnaire de parc informatique

Prérequis

Aucun

Durée de la Formation :3 Jours (21 heures)

Prix de la Formation :2400 euros TTC

PROGRAMME DETAILLE

L'installation (3 heures)

- Les pré-requis
- L'installation
- La configuration
- La mise à jour

Les éléments d'ergonomie (3 heures)

- La navigation dans les menus
- Les boutons
- Les recherches
- Les onglets

Les modes d'authentification (2 heures)

- La base de comptes locale
- Les comptes par défaut heure
- Les différents modes d'authentification

Les entités (2 heures)

- La création de l'arborescence
- La modification de l'arborescence
- Le détail des données relatives aux entités

Les profils (3 heures)

- Les profils par défaut
- L'interface simplifiée
- L'interface standard
- L'affectation des droits

La gestion de parc (4 heures)

- GLPI Inventory vs OCS
- Installation d'un agent (GLPI Inventory)
- La liaison avec les agents (GLPI Inventory)
- La configuration de Fusion Inventory
- Les règles d'import et de liaison

- L'import
- La synchronisation
- La liaison
- Le nettoyage des liens
- Les règles d'affectation des ordinateurs dans les entités
- La gestion des éléments de l'inventaire
 - Déplacement
 - Mise à jour de données
 - Les intitulés
 - Les composants
- Gestion
 - Les budgets
 - Les fournisseurs
 - Les contacts
 - Les contrats
 - Les documents
- La gestion des imprimantes
 - Les modèles
- La gestion des cartouches
- La gestion des logiciels
 - La gestion des licences
 - Les règles d'affectation d'une catégorie
- La gestion des éléments réseaux
- La création des éléments actifs
- La connexion des éléments
- Les dictionnaires

Le helpdesk (2 heures)

- L'alimentation de la file de tickets
 - Par l'utilisateur dans l'interface
 - Par un technicien

- Par un collecteurs mail
- Les notifications
 - Les modèles
 - Configuration des envois
- Les SLA
 - Principe
 - Les escalades
- La gestion des tickets
 - Les types de tickets
 - Les notions d'urgence, d'impact et de priorité
 - Les statuts
 - Les suivis
 - Les validations
 - Les attributions
 - Les tâches
 - Les coûts
 - Les solutions
- La base de connaissance
- La FAQ
- Les règles métiers pour les tickets
- Les plannings
- Les statistiques

Autres fonctions (2 heures)

- L'administration
- La configuration générale
- La maintenance
- Les journaux
- Les actions automatiques
- Les liens externes
- Les notes

- Les réservations
- Les rapports
- Les plugins
 - Installation
 - Exemple (FormCreator, Dashboard, etc.)