

## Formation GLPI : Approfondissement

<b>Durée :</b>	2 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>	Approfondir les outils pour l'inventaire du parc matériel et logiciel. Approfondir la partie helpdesk. Utiliser les plugins, les rapports et statistiques.
<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>	RéS102106-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	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**