DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation GLPI : Approfondissement

Durée :	2 jours (14 heures)
Tarifs inter-entreprise :	1 875,00 € HT (standard) 1 500,00 € HT (remisé)
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.
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 :	RéS102106-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles
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 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