DAWAN

Plan de la formation

www.dawan.fr

Formation GLPI : Initiation + Approfondissement

Durée :	5 jours (35 heures)
Tarifs inter-entreprise :	3 475,00 € HT (standard) 2 780,00 € HT (remisé)
Public :	Responsable informatique, 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 :	RéS102107-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 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

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