

Formation GLPI : Initiation + Approfondissement

Durée :	5 jours
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.
Sanction :	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
Taux de retour à l'emploi:	Aucune donnée disponible
Référence:	RéS102107-F
Note de satisfaction des participants:	Pas de données disponibles

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