

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