

## Formation GLPI : Initiation

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Durée :</b>                                               | 3 jours (21 heures)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ■ <b>Tarifs inter-entreprise :</b>                             | 2 245,00 CHF HT (standard)<br>1 796,00 CHF HT (remisé)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ■ <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>                                           | Acquérir les connaissances et la maîtrise des outils pour l'inventaire du parc matériel et logiciel, gérer leur cycle de vie. Gérer les fonctions helpdesk et organiser la gestion des tickets.                                                                                                                                                                                                  |
| ■ <b>Modalités pédagogiques, techniques et d'encadrement :</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Formation synchrone en présentiel et distanciel.</li><li>• Méthodologie basée sur l'Active Learning : 75 % de pratique minimum.</li><li>• Un PC par participant en présentiel, possibilité de mettre à disposition en bureau à distance un PC et l'environnement adéquat.</li><li>• Un formateur expert.</li></ul>                                       |
| ■ <b>Modalités d'évaluation :</b>                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des besoins et attentes des apprenants en amont de la formation.</li><li>• Auto-positionnement à l'entrée et la sortie de la formation.</li><li>• Suivi continu par les formateurs durant les ateliers pratiques.</li><li>• Évaluation à chaud de l'adéquation au besoin professionnel des apprenants le dernier jour de formation.</li></ul> |
| ■ <b>Sanction :</b>                                            | Attestation de fin de formation mentionnant le résultat des acquis                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| ■ <b>Référence :</b>                                           | RÉS667-F                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ■ <b>Note de satisfaction des participants:</b>                | 4,60 / 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                              |                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ■ <b>Contacts :</b>          | commercial@dawan.fr - 09 72 37 73 73                                                                                                                                              |
| ■ <b>Modalités d'accès :</b> | Possibilité de faire un devis en ligne (www.dawan.fr, moncompteformation.gouv.fr, maformation.fr, etc.) ou en appelant au standard.                                               |
| ■ <b>Délais d'accès :</b>    | Variable selon le type de financement.                                                                                                                                            |
| ■ <b>Accessibilité :</b>     | 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**