

GLPI, Gestion libre de parc informatique

Date et durée
Code formation : GLPI01FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
GLPI, solution Open-source full Web, est l'outil le plus en vogue de gestion de parc informatique, d'inventaire matériel et logiciel et de Helpdesk. Il est totalement gratuit, mais sa configuration, son paramétrage et son exploitation nécessitent une formation afin de l'utiliser dans des conditions optimales.
Objectifs
Être autonome avec GLPI et les concepts qui l'entourent (gestion des utilisateurs, parc, inventaire, Help Desk)
Pré-requis
Avoir une expérience avec GLPI, connaître le fonctionnement d'un SI.
Public
Cette formation est destinée aux: • Techniciens • Administrateurs
Cette formation s'adresse aux profils suivants
<u>Administrateur système</u> <u>Technicien Support / HelpDesk</u>
Programme
Configuration générale de GLPI • Gestion multi-entités (multi-parcs, multi-structures) • Authentification multiple (local, LDAP, AD,...) et multi-serveurs • Système de recherches • sauvegarde/restauration de la base de données • Système de mises à jour automatiques Modèle et événements de notification • Notifications par email des événements • Système de notifications (stock minimums de consommables, expiration de contrats, de licences)

Intitulés et listes personnalisables

Contrôle d'unicité

- Gestion des critères d'unicité des objets

Prise en main à distance et liens externes

Inventaires

- Inventaire du réseau (IP, Mac adress, VLANs, ...).
- Inventaire des imprimantes et gestion des consommables
- Inventaire du parc des périphériques externes (scanners, table graphiques...)
- Inventaire du parc des téléphones
- Inventaire des logiciels et leurs licences

Habilitations (système de permissions)

- Entités
- Profils
- Utilisateurs
- Groupes

Moteurs de règles et dictionnaires

Service Desk et bonnes pratiques ITIL

- Gestion des tickets d'incidents
- Gestion des problèmes et demandes de service
- SLA : (accords de niveau de service)
- Catégories et solutions
- Statistiques paramétrables (graphiques en PNG, SVG ou export CSV)

FAQ et Base de connaissances

- Gestion d'un système de FAQ et base de connaissances
- Gestion des contenus par cible

Prise en charge de matériels

- Cycle de vie des matériels : stock, production, sortie de l'inventaire
- Gabarits de matériels
- Import et export de données (XML, PDF, CSV, SLK (tableur), PNG et SVG)

Gestion financière et administrative

- Informations financières et de garantie
- Licences
- Budgets
- Contrats et contacts
- Fournisseurs

Gestion des Tickets et Techniciens

- Gestion de l'urgence et des priorités des tickets
- Tickets : Validation, Affectation, Suivi, Clôture et Historique d'un ticket
- Affichage des tickets par technicien
- Disponibilité des techniciens
- Gestion des plannings d'intervention

Module de réservation

- Gestion des réservations

- Interface et calendrier pour les réservations

Panorama des plugins