Oo2 Formations & Consulting

# 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, connaitre le fonctionnement d'un SI.

## Public

Cette formation est destinée aux:

- Techniciens
- Administrateurs

## Cette formation s'adresse aux profils suivants

Administrateur système
Technicien Support / HelpDesk

## 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**