Organisme de formation professionnelle continue
N° agrément : 91 30 03332 30
France : +33 (0)188 24 70 33 / 34
Site : www.oo2.fr
E-mail : contact@oo2.fr

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