Programme de formation

Annexe n° 2 de la convention de formation N° AF18-00XX

Pour être finançable sur les fonds de la formation professionnelle continue, une action de formation doit être réalisée conformément à un programme écrit (article L. 6353-1 du Code du travail) qui doit notamment préciser au minimum les items suivants :

Intitulé de la formation

GLPI : Gestion libre de Parc Informatique

Objectifs pédagogiques

- Acquérir les connaissances et la maitrise 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

Public et prérequis

- Responsable numérique, Gestionnaire de parc informatique, Technicien maintenance et support informatique

Durée .

3 jours – 21h – 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 - Dates de formation : A définir

Déroulé de la formation et Contenu

1ère journée

Installation

- Les pré-requis
- L'installation
- La configuration
- La mise à jour

L'ergonomie

- Les menus
- Les boutons
- Les recherches
- Les onglets

Les modes d'authentification

- La base de comptes locale
- Les comptes par défaut
- Les différents modes d'authentification

Les entités

- La création de l'arborescence
- La modification de l'arborescence
- Le détail des données relatives aux entités

Les profils

- Les profils par défaut
- L'interface simplifiée
- L'interface standard
- L'affectation des droits

La gestion de parc

- La liaison avec une base OCS
- La configuration (Mode OCS NG)
    - Les règles d'import de liaison
    - L'import
    - La synchronisation
    - La liaison
    - Le nettoyage des liens
- Les règles d'affectation des ordinateurs dans les entités
- La gestion des éléments de l'inventaire

  - Déplacement
  - Mise à jour des données
  - Les intitulés
  - Les composants
- Gestion
  - Les budgets
  - Les fournisseurs
  - Les contacts
  - Les contrats
  - Les documents
- La gestion des imprimantes
  - Les modèles
- La gestion des cartouches
  - La gestion des logiciels
  - La gestion des licences
- Les règles d'affectation d'une catégorie
- La gestion des éléments réseaux
- La création des éléments actifs
- La connexion des éléments
- Les dictionnaires

2ième journée

Le helpdesk

- L'alimentation de la file de tickets
  - Par l'utilisateur dans l'interface
  - Par un technicien
  - Par un collecteur mail
- Les notifications
  - Les modèles
  - Configuration des envois
- Les SLA
  - Principe
  - Les escalades
- La gestion des tickets
  - Les types de tickets
  - Les notions d'urgence, d'impact et de priorité
  - Les statuts
  - Les suivis
  - Les validations
  - Les attributions
  - Les tâches
  - Les coûts
  - Les solutions
- La base de connaissances
- La FAQ
- Les règles métiers pour les tickets
- Les plannings
- Les statistiques

3ième journée

Autres fonctions

- L'administration
- La configuration générale
- La maintenance
- Les journaux
- Les actions automatiques
- Les liens externes
- Les notes
- Les réservations
- Les rapports
- Les plugins
    - Installation
    - Exemple

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Moyens pédagogiques et d'encadrement mis en œuvre : séances de formation en salle / études de cas concrets / exposés théoriques / supports remis aux stagiaires

Suivi et évaluation

Mises en situation / Fiches d'évaluation / Mise en œuvre concrète

À l'issue de la formation Agostino Formation enverra d'une attestation de formation à chaque stagiaire.

Le Formateur

La formation sera assurée par M. Bertrand BOURDON, consultant-formateur depuis 4 ans.
Bertrand BOURDON est aujourd'hui spécialisé dans la formation et le conseil dans la gouvernance et le management des systèmes d'information et les technologies du numérique.
Diplômé d'un master 2 en management de projet en systèmes d'information et de communication de l'Université de Nantes (IEMN-IAE-Nantes),
Certifications suivantes :

- *ITIL V3 Foundation*
- *ISTQB*
- *ABC Gestion de projet Ecole Centrale de Lille*
- *Formation de formateur pour adultes au CAFOC.*