

## Annexe n° 2 de la convention de formation N° AF20-00XX

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 avancé : Gestion libre de Parc Informatique

### Objectifs pédagogiques

- Approfondir les connaissances et la maîtrise des outils pour l'inventaire du parc matériel et logiciel, gérer leur cycle de vie
- Optimiser la gestion des 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

#### 1<sup>ère</sup> journée

##### Installation et paramétrage

- Installation de la dernière version GLPI
- L'ergonomie dans tous ses détails
- Les modes d'authentification (Active directory, LDAP, SSO)
- Les entités et lieux, les différences
- Les profils, l'affectation des droits
- L'administration
- La configuration générale
- Les actions automatiques
- Les liens externes

##### Le parc informatique

- GLPI et ITIL
- Le parc informatique, les nouveautés
- Le plugin dataInjection
- Les gabarits
- La gestion des contrats, les fournisseurs, les contacts
- Le plugin Commande (Order)

#### 2<sup>ème</sup> journée

##### Fusion inventory

- Installation de Fusion Inventory et de l'agent
- Les fonctionnalités (Inventaire, découverte réseau, SNMP, Déploiement)
- Les règles de liaison, d'entités, de lieux
- Les expressions rationnelles dans les règles

### Le helpdesk

- Ticket par self-service, par technicien, par collecteur de mails
- Le ticket et son traitement
- Les notifications, personnalisation des modèles
- Les SLA, les escalades

### 3<sup>ème</sup> journée

#### Le helpdesk ( suite)

- La base de connaissances
- La FAQ
- Le plugin FormCreator

#### Les statistiques

- La recherche et l'export des données
- Les rapports
- Les plugins Dashboard et MoreReporting

## 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.*
- *RGPD CNIL*
- *EXIN Certificate GREEN IT Foundation*