

## 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 : Gestion libre de Parc Informatique

### Objectifs pédagogiques

- Acquérir les connaissances et la maîtrise 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

#### 1<sup>ère</sup> journée

##### Installation dernière version GLPI

##### 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

##### Configuration

- La configuration générale
- Les intitulés
- Les actions automatiques

##### 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

- Installation de Fusion Inventory
- La liaison avec Fusion Inventory
- La configuration
  - Les règles d'import de liaison
  - Les règles d'affectation dans les entités et les lieux
  -
- 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
- Cycle de vie des matériels
- Le plugin Data Injection

## 2<sup>ème</sup> 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 SLA ( Escalades)
- La gestion des tickets
- La base de connaissances
- La FAQ
- Les règles métiers pour les tickets
- Les plannings
- Le plugin FormCreator

### 3<sup>ème</sup> journée

#### Autres fonctions

- Panorama des plugins (Dashboard, Order, ...)
- Les statistiques
- L'administration
- Les liens externes
- Les notes
- Les réservations

### 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 6 ans et plus de 25 ans d'expérience dans l'informatique*

*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*
- *Green IT Foundation Certificate EXIN*