PROGRAMME DE FORMATION

Annexe n° 3 de la convention de formation N°

Intitulé de la formation
GLPI : Gestion libre de Parc Informatique

Public visé
Responsable numérique, Gestionnaire de parc informatique, Technicien maintenance et support informatique

Prérequis
Recueil des attentes et objectifs des stagiaires afin de mesurer le degré d'expérience et de connaissance des stagiaires.

Date(s) et durée de la formation :
3 jours – 21h – 9h à 12h30 et de 14h à 17h30 - Dates de formation : A définir

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:

Déroulé de la formation et Contenu

1ère journée

Séquence 1

Installation dernière version GLPI
- L'installation
- Les prérequis
- L'installation
- Les comptes par défaut
- Les sauvegardes/restauration

Exercice : Installation de la dernière version stable

Séquence 2

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

AGOSTINO NANTES
24 rue Crébillon 44000 NANTES
02 40 12 19 15 nantes@agostino.pro
829 547 264 Nantes
SARL au capital de 1000€
agostino.pro

Configuration

- La configuration générale
- Les intitulés
- Les actions automatiques

Exercice : Revue de la configuration générale.

Séquence 3 **Les entités et profils**

- La création de l'arborescence
- La modification de l'arborescence
- Le détail des données relatives aux entités
- Les profils par défaut
- L'interface simplifiée
- L'interface standard
- L'affectation des droits

Exercice : Créer des entités et son arborescence, des profils et des utilisateurs dépendant de ces entités.

Séquence 4 **La gestion de parc**

- Installation de Fusion Inventory (plugin et agent)
- La liaison avec Fusion Inventory
- La configuration
  - Les règles d'import de liaison
  - Les règles d'affectation dans les entités et les lieux

Exercice : installer Fusion Inventory, vérifier la remontée de l'inventaire.

Séquence 5 La gestion des éléments de l'inventaire

- Les éléments
- Déplacement d'une entité à une autre
- Mise à jour des données
- Les intitulés
- Les composants
- Les gabarits

Exercice : Créer un gabarit et saisir quelques éléments du parc.

2ième journée

Séquence 6 Gestion Financière

- Les budgets
- Les fournisseurs
- Les contacts
- Les contrats
- Les documents

Exercice : Créer un fournisseur, un budget.

AGOSTINO NANTES
24 rue Crébillon 44000 NANTES
02 40 12 19 15 nantes@agostino.pro
829 547 264 Nantes
SARL au capital de 1000€
agostino.pro

Séquence 7

- 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

Exercice :
Créer des imprimantes et gérer les cartouches,
Paramétrer le dictionnaire pour fusionner un type ou fabricant de matériel ou un logiciel.

Séquence 8

- Cycle de vie des matériels
- Le plugin Data Injection

Exercice : Installer le plugin Data Injection et injecter des éléments du parc, suivre la mise à jour du parc avec Fusion Inventory.

Séquence 9 Helpdesk – Les intitulés

- Les intitulés
- Catégorie de tickets,
- Catégories de tâches
- Gabarits de tâche
- Types de solutions
- Gabarits de solution

Exercice : Revue et mise à jour des intitulés

Séquence 10 **Le helpdesk**

- L'alimentation de la file de tickets
  - Par l'utilisateur dans l'interface
  - Par un technicien
  - Par un collecteur mail
- Les gabarits de tickets
- La gestion des tickets
- La base de connaissances
- La FAQ

Exercice :
Saisir un ticket par self-*service et par un technicien et traiter le ticket,
Créer un gabarit de ticket,
Paramétrer un collecteur de mail et tester.

AGOSTINO NANTES
24 rue Crébillon 44000 NANTES
02 40 12 19 15 nantes@agostino.pro
829 547 264 Nantes
SARL au capital de 1000€
agostino.pro
agostino GROUP

3ième journée

Séquence 11

- Les notifications
- Les SLA (Escalades)
- Les règles métiers pour les tickets
- Les plannings
- Les tickets récurrents

Exercice : Mettre en place une escalade (SLA), créer un ticket récurrent, vérifier la réception de notifications

Séquence12 Formcreator

- Le plugin FormCreator
- Création d'un foumulaire

Exercice : Installer le plugin Formcreator, créer un ou deux formulaires

Séquence 13 Les statistiques

- Statistiques de base
- Les plugin Dashboard et plus de rapport (More Reporting)

Exercice : Revue des statistiques

Séquence14 Autres fonctions

- L'administration
- Les liens externes
- Les notes
- Les flux RSS
- Les réservations
- La version 10
- GLPI Network

Exercice : Réserver un matériel, créer une note

Debrief

Modalités de la formation :

Par séquence d'une heure à une heure et demi, demi-journée de 3h30 avec une pause d'un quart d'heure.

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement

Les stagiaires doivent avoir un ordinateur avec un compte administrateur et un accès internet. Ce matériel est fourni par l'entreprise du salarié. L'application GLPI de formation est installée sur le poste ou sur un serveur de l'entreprise. L'application est aussi accessible sur glpiformation.fr
Séances de formation en salle / études de cas concrets / exposés théoriques / supports remis aux stagiaires

AGOSTINO NANTES
24 rue Crébillon 44000 NANTES
02 40 12 19 15 nantes@agostino.pro
829 547 264 Nantes
SARL au capital de 1000€
agostino.pro
agostino GROUP

Modalités d'atteinte des objectifs de la formation et évaluation de l'appréciation des participants
A chaque séquence, l'atteinte des objectifs est évaluée par une mise en situation et une mise en œuvre concrète de l'application GLPI Installé pour la formation
À l'issue de la formation Agostino Formation enverra d'une attestation de formation à chaque stagiaire.

Lieu de la formation
A définir

Prix
Inter : 750 euros par jour et par stagiaire
En intra : nous contacter

Le Formateur
La formation sera assurée par M. Bertrand BOURDON, consultant-formateur depuis 8 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

AGOSTINO NANTES
24 rue Crébillon 44000 NANTES
02 40 12 19 15 nantes@agostino.pro
829 547 264 Nantes
SARL au capital de 1000€
agostino.pro
agostino GROUP