

Annexe n° 3 de la convention de formation N°

Intitulé de la formation
GLPI : Helpdesk

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 :

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

Objectifs pédagogiques

Gérer les fonctions helpdesk et organiser la gestion des tickets dans le contexte organisationnel.

Déroulé de la formation et Contenu

1^{ère} journée

Séquence 1

- Revue des fonctionnalités de la version 10
- Les éléments d'ergonomie
- Les recherches
- La configuration générale

Exercice : Modification de la configuration générale pour l'adapter au contexte.

Séquence 2 Entités et profils

- Les entités
- Les profils
- L'interface simplifiée
- L'interface standard
- L'affectation des droits

Exercice : Gérer des profils et des utilisateurs support

Séquence 3 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 4 Helpdesk – Traitement des tickets

- Alimentation de la file de tickets
 - Par l'utilisateur
 - Par un technicien
 - Par un collecteurs mail
- Les types de tickets
- Les notions d'urgence, d'impact et de priorité
- Traitement des tickets
 - Les statuts
 - Les suivis
 - Les validations
 - Les attributions
 - Les tâches et planification
 - Les solutions
 - La base de connaissance
 - La FAQ

Exercice : Traitement de tickets et suivi de l'évolution des statuts et attributions des tickets

2ième journée

Séquence 5 helpdesk (suite)

- Les gabarits de tickets
- Les notifications
- Les SLA
 - Principe
 - Les escalades

Exercice : Mettre en place un gabarit de ticket

Séquence 6 Helpdesk (suite)

- Les règles métiers pour les tickets

Exercice : Mettre en place des règles métier sur un collecteur de tickets et en dehors du collecteur de mail

Séquence 7 Helpdesk - Plugins

Behavior (Comportements)

Autres plugins adaptés au contexte

Exercice : Tests des plugins en fonction du contexte

Séquence 8 Les statistiques

- Statistiques de base
- Plugin DashBord
- Plugin More Reporting

Exercice installation et utilisation des plugins

Débrief formation

Modalités de la formation (présentiel ou à distance) :

La formation peut se dérouler en présentiel ou à distance ou de façon mixte.

Par séquence d'une heure à une heure et demi, avec une pause d'un quart d'heure par demi-journée

Modalités techniques, pédagogique et d'encadrement

Séances de formation en salle / études de cas concrets / supports remis aux stagiaires

Chaque séquence a un exercice.

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 / Possibilité d'être à distance

Prix

1500 euros HT / 1800 euros TTC par personne pour les deux jours.

Le Formateur

La formation sera assurée par M. Bertrand BOURDON, consultant-formateur depuis 8 ans et plus de 35 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
- Certification ICDL WordPress

Référence récente : CNRS Dijon, Thierry Belloir