# PROGRAMME DE FORMATION

## 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

**1ère journée**

**Séquence 1** Configuration
- 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, créer différents gabarits



**Bourdon Conseil Numérique**
Château de la Frémoire
La Cour-Bâtiment 1
44120 VERTOU
Mail : contact@bourdonconseil.fr

**Séquence 4** Helpdesk – Traitement des tickets

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

Exercices:

- Traitement de tickets et suivi de l'évolution des statuts et attributions des tickets
- Création d'un formulaire associé à un catalogue de service

**2ième journée**

**Séquence 5** Helpdesk (suite)

- Les notifications
  - Paramétrage
  - Modifications des modèles
  - Activation des notifications
- Les SLA
  - Principe
  - Les escalades

Exercices : Modifier un modèle de notifications, mettre en place un SLA

**Séquence 6** Helpdesk (suite)

- Collecteurs
  - Paramétrage
  - Règles sur le collecteur
- Les règles métiers pour les tickets

Exercice : Mettre en place des règles métier sur un collecteur de tickets

**Séquence 7** Helpdesk - Plugins

- Behavior (Comportements, rendre obligatoire certains champs du ticket)
- Autres plugins adaptés au contexte

Exercice : Tests des plugins en fonction du contexte

**Séquence 8** Les statistiques

- Statistiques de base
- Plugin Dashboard
- 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, une attestation de formation est délivrée à chaque stagiaire.

## Lieu de la formation

A définir / Possibilité d'être à distance

## Prix

En inter : 1400 euros HT / 1680 euros TTC par personne pour les deux jours.
En intra : demander un devis.

## 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 : CNRS Dijon, Thierry Belloir