



CI00-458

## GLPI et méthodes Helpdesk

*La Gestion Libre de Parc Informatique (GLPI) est un ensemble de données que l'on installe sur son serveur pour optimiser son parc informatique. La formation vous permettra ainsi de mettre en place plusieurs automatismes.*

**Durée : 4 jours – 28 heures**

**Objectifs : A l'issue de la formation, l'apprenant sera en mesure de**

- Prendre en main GLPI en appliquant les connaissances de base,
- Gérer, inventorier et mettre à jour votre parc informatique grâce à votre système d'informations,
- Expliciter les connaissances de base de l'Helpdesk,
- Identifier les paramètres de base : Configuration, interactions programmables, groupes...
- Gérer des tickets avec l'Helpdesk.

**Public visé :**

- Techniciens en informatique,
- Personnes amenées à prendre la fonction de Technicien helpdesk.
- Demandeurs d'emploi ayant une appétence pour l'univers IT ou disposant de notions élémentaires sur l'informatique et à l'aise dans le domaine relationnel,

**Prérequis :**

- Profils ayant validé un niveau baccalauréat ou un équivalent dans le domaine informatique ou dans l'univers de la relation client ou disposant des qualités liées à ces domaines,
- Connaissances de base du poste de travail Windows.

**Modalités pédagogiques :**

- Complémentarité des apports théoriques et des phases de mises en application pratique à travers la réalisation d'une série d'ateliers
- Salle équipée : 1 PC par stagiaire, écran de projection, tableau blanc.
- Cours théoriques, cas pratiques, mises en situation, travaux en sous-groupes, supports pédagogiques numériques (plateforme multimédia)

**Modalités d'évaluation :** Le formateur note les progrès des stagiaires sur les critères suivants...

- Echanges questions / réponses lors de la présentation théorique,
- Evaluations des connaissances lors des mises en situations et travaux en sous-groupes,
- Evaluations des résultats des ateliers.

## Installer le logiciel GLPI

- Les prérequis
- Télécharger et installer
- Configurer la synchronisation avec OCS
- Mettre à jour
- Créer ou ajouter un utilisateur
- L'authentification
- Architecture du serveur OCSNG
- Les principaux outils d'utilisation (boutons, activation...)

## Gérer son parc

- L'import
- Les entités et leurs affectations

## Les fonctionnalités du logiciel

- Générales
- Tracking
- Inventaire (déplacer, mettre à jour et les composants)
- Bases de connaissances
- Rapports
- Aspects techniques

## Gérer des imprimantes avec GLPI

## Les dictionnaires

### Les plugins

- Principe des plugins
- Installer des plugins
- Mise en œuvre pratique des plugins

### Les tickets avec Helpdesk

- Créer un ticket
- Les tickets d'incident
- Suivre les tickets
- Modifier ou fermer un ticket
- La base de connaissance
- Les règles métiers pour les tickets
- Les plannings
- Les statistiques

N.B. : Toute personne reconnue en situation de handicap et souhaitant accéder à notre parcours est invitée à nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité de son projet de développement des compétences