

Réf : ET\_GOUV\_GLPI

# GLPI

## Mise en place d'une solution de gestion de parc et de helpdesk

### Objectif

GLPI est une solution OpenSource de gestion d'un parc informatique et de HelpDesk.

L'ensemble des ressources proposées ici s'adresse à toutes les personnes travaillant dans un service de support informatique pour le traitement des incidents de niveau 1 et 2, du responsable informatique au technicien, en passant par le hot liner.

L'objectif visé est la prise en main de GLPI avec ensuite un focus important sur la mise en place du Centre de Services, fonction maîtresse de la démarche ITIL®.

#### Public

Informaticiens

#### Durée estimée

pour le suivi des modules indispensables

16 à 18 heures

## Contenu pédagogique

### ► Les modules indispensables

## GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) - Présentation et mise en œuvre d'une solution de parc et de helpdesk



Vidéo

Ce module vous propose la consultation d'une vidéo d'une durée de 1h55.

- **GLPI en quelques mots**
  - Présentation de GLPI
  - Premiers pas avec GLPI
  - Présentation des plugins
  - Présentation des authentifications
- **Paramètres de base**
  - Configuration de GLPI
  - Présentation des règles et des dictionnaires
  - Démonstration : mise en pratique des règles et des dictionnaires
  - Présentation des collecteurs et des notifications
  - Démonstration : mise en pratique des collecteurs
  - Présentation des entités, des profils et des utilisateurs
- **Helpdesk : gestion des incidents**
  - Présentation des gabarits de ticket
  - Gestion d'un ticket
  - Résolution d'un ticket
  - Présentation d'un ticket récurrent
- **Helpdesk : la base de connaissances, les tableaux de bord et les rapports**
  - Base de connaissances (FAQ)
  - Statistiques et rapports
  - Tableaux de bord
- **Gestion de parc**
  - Présentation
  - Démonstration : mise en pratique de la gestion de parc

- **Gestion du budget informatique**
  - Présentation
  - Démonstration : mise en pratique de la gestion budgétaire

## GLPI (Gestion Libre de Parc Informatique) - Installation et configuration d'une solution de gestion de parc et de helpdesk (3e édition)



Livre

Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- L'installation
- Les éléments d'ergonomie
- Les modes d'authentification
- Les entités
- Les profils
- La gestion de parc
- Le helpdesk
- Autres fonctions

## ITIL® Version 3 - Le Centre de Services



Vidéo

Ce module vous propose la consultation d'une vidéo d'une durée de 1h23.

- **ITIL & le Centre de services - Présentation générale**
  - Objectifs de la formation
  - Rappels sur ITIL – La démarche
  - Rappels sur ITIL – Le cycle de vie
  - Rappels sur ITIL – Les processus
  - Définitions
  - Positionnement
  - Missions
  - Responsabilités
  - Trois notions différentes
  - Enjeux et réponses
- **Processus supportés**
  - Processus supportés par le Centre de service
  - Gestion des incidents
  - Exécution de requêtes
  - Gestion des accès
  - Gestion des changements standards
  - Activités
- **Organisation**
  - Présentation
  - Configuration
  - Types de centres de services
  - Les équipes du centre de services
  - Le personnel du centre de service
  - Organisation
  - Outils
  - Mise en œuvre
- **Conclusion**
  - ITIL & le Centre de services – Un cadre

## Kit déploiement de processus pour GLPI – Gestion des requêtes de services, incidents et problèmes



Livre

Ce module vous propose la consultation d'un support de cours numérique.

- Avant-propos
- La gestion des requêtes de services (GDR)
- La gestion des incidents (GDI)
- La gestion des problèmes (GDP)
- Conclusion