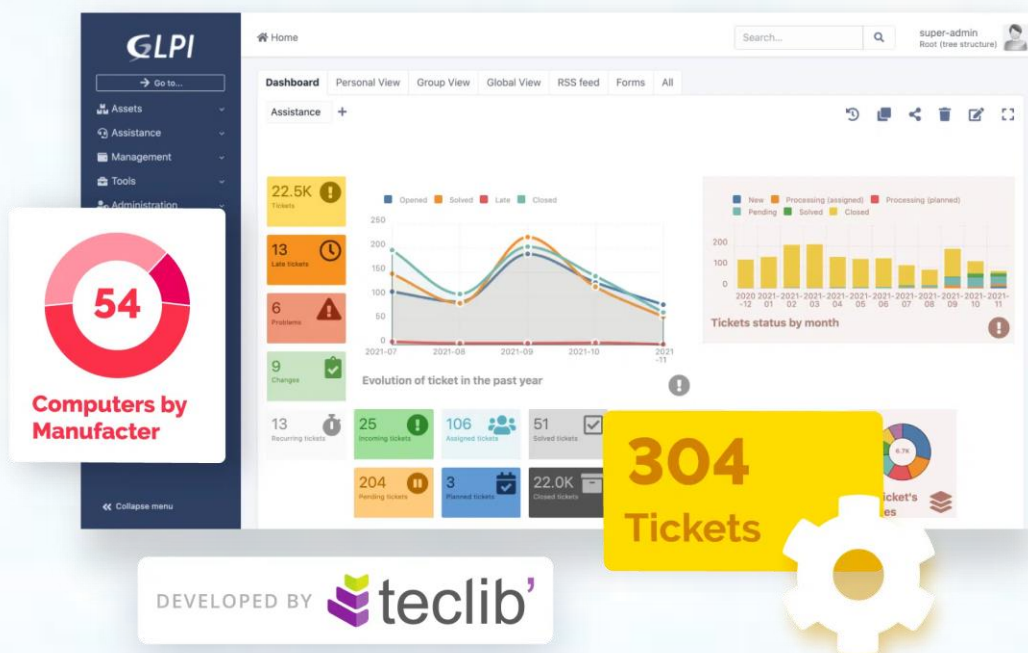


# Présentation de

# GLPI



DEVELOPED BY 

Cette formation couvre l'utilisation de GLPI et l'agent GLPI.

Nous aborderons de même les principes d'ITSM

Pour des demandes de formations, contactez-moi :  
<https://pierreau.fr/Contact/index.php>



Pierre ROYER

Manager | Architecte | Formateur #numérique

## **Intitulé de la formation**

GLPI dans un contexte ITSM.

## **Présentation de la formation**

GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) est un logiciel libre de gestion des services informatiques (ITSM) et de gestion des services d'assistance.

GLPI est une application web qui aide les entreprises à gérer leur système d'information (inventaire automatisé, gestion des tickets d'incidents, profils utilisateurs, projets...) C'est aussi un outil d'aide à la décision grâce à ses tableaux de bord.

Cette formation vous permettra de mieux organiser votre helpdesk, et d'optimiser la gestion de votre inventaire informatique avec l'agent GLPI.

Elle s'effectuera sur les dernières versions de GLPI, Rocky Linux ou Ubuntu Server, PHP, MariaDB et Apache.

## **Durée de la formation**

Cette formation est prévue sur 3 jours consécutifs.

## **Tarif indicatif**

1 900 € HT / personne.

## **Objectifs**

- Installer et paramétrer GLPI
- Gérer les incidents, problèmes et demandes selon les bonnes pratiques ITIL
- Gérer son parc informatique (matériel, licences, garanties, contrats)
- Automatiser l'inventaire du parc informatique (Agent GLPI)
- Optimiser le support via des tableaux de bord
- Améliorer la qualité d'un centre de services
- Centraliser les informations dans une base de connaissances commune (CMDB)
- Interfacer GLPI avec un annuaire
- Maintenir et mettre à jour GLPI.

## **Public concerné**

- Technicien support
- Gestionnaire de parc
- Administrateur / ingénieurs d'exploitation
- Responsable informatique, CTO
- Chefs de projets infrastructures
- Ecoles d'Ingénieurs numériques.

## **Pré-requis**

- Sensibilisation aux processus d'entreprise
- Expérience en gestion de parc informatique.

## **Programme détaillé**

- I. PARC**
  - A. Ordinateurs, machines virtuelles, conteneurs
  - B. Logiciels
  - C. Matériel de prêt
  - D. Périphériques, consommables
  - E. Matériel réseau, téléphones
- II. ASSISTANCE**
  - A. Gestion des tickets
  - B. Gestion des problèmes
  - C. Gestion des plannings
  - D. Statistiques
- III. GESTION**
  - A. Licences
  - B. Budgets
  - C. Fournisseurs
  - D. Contacts
  - E. Contrats
  - F. Documents
  - G. Certificats
  - H. Datacenters
  - I. Clusters
  - J. Domaines
  - K. Applicatifs
- IV. OUTILS**
  - A. Gestion de projets
  - B. Notes et plannings
  - C. Intégrer des Flux RSS
  - D. Base de connaissances
  - E. Réservation de matériel
  - F. Rapports
- V. PLUGINS**
  - A. Tableau de bord
  - B. Intégration
  - C. Autres plugins
- VI. ADMINISTRATION**
  - A. Utilisateurs
  - B. Groupes
  - C. Entités
  - D. Règles
  - E. Profils
  - F. Journaux
- VII. CONFIGURATION**
  - A. Intitulés et calendrier
  - B. Les composants
  - C. Les notifications
  - D. Les niveaux de services (SLA)
  - E. Générale / interface
  - F. Actions automatiques
  - G. Identification et authentification
  - H. Collecteurs et importation de courriels
  - I. Plugins / FusionInventory...
- XIV. TRAVAUX PRATIQUES**
- XV. RESSOURCES**

### **Modalité et moyens pédagogique, techniques et d'encadrement**

En présentiel (avec un de mes partenaires) :  
- Une salle dédiée à la formation

- Un ordinateur pour chaque apprenant, avec les droits d'Administrateur
- Stockage SSD, minimum 8 Go de mémoire vive
- Une machine virtuelle pour chaque ordinateur
- Un réseau commun, permettant l'accès à Internet
- Un vidéoprojecteur
- Un tableau blanc



En aucun cas, cette formation se déroulera sur un environnement et des données en production.

En distanciel :

- Un accès sur un réseau équipé de fibre optique : 1 Gb/s descendant, 700 Mb/s ascendant.
- Un accès distant sur une machine virtuelle en IPv6 (ou IPV4) : SSH, HTTPS
- Stockage SSD PCI express 4 : 4 Gb/s lecture & écriture
- Minimum 1.3 Go de mémoire vive par machine virtuelle
- Des outils collaboratifs (<https://cloud.pierreau.fr/>)
- Un logiciel de visioconférence avec partage d'écran, et « chat »

Un support de formation en PDF sera mis à disposition pour chacun des stagiaires.

La formation est constituée d'une partie théorique, et essentiellement de mise en pratique.

### **Modalité d'évaluation des acquis**

Une évaluation des acquis peut être proposée le dernier jour, ou au fil de l'eau, en fonction des résultats des différents travaux dirigés / pratiques réalisés par le stagiaire.

### **Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats**

En présentiel : feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur

En distanciel : logiciel d'émargement selon le même principe.

Un questionnaire de satisfaction est remis à chaque participant en fin de formation.

### **Qualifications du formateur**

Je travaille dans l'informatique depuis 1991, et possède quatre diplômes obtenus avec mention, dans les environnements numériques.

J'organise des formations professionnelles sur mesure depuis une vingtaine d'années (inter / intra entreprise), pour trois types de publics :

- De salariés qui souhaitent rapidement monter en compétence sur des sujets pointus
- Des alternants en école d'ingénieurs numériques
- Des personnes en reconversion professionnelle (POE).

Mon expertise initiale est orientée sur les systèmes Unix / Linux, les environnements Open-source / DevSecOps. Cependant, mes dernières expériences professionnelles furent plus transverses, et le spectre de mes interventions concerne des sujets liés aux réseaux, sécurité, données (Big Data, RGPD), process, pilotage, management...

Mes professions sont :

- Manager de transition IT
- Architecte infrastructures numériques
- Consultant formateur informatique.

J'interviens dans des grands groupes (16 ans en région parisienne pour Engie, Véolia, Canal+, La Poste, RATP, Safran...), ainsi que dans des PME. Je suis en freelance, et suis sollicité en tant que consultant formateur sur les villes de Nantes, Paris, Lyon, Toulouse, Rennes, Angers, Niort, Orléans, Saint-Nazaire, Bordeaux...

Quelques références clients : [ENI école & service](#), [EPSI](#), [CESI](#), [M2i](#), la [CCI](#), [Orsys](#), [Dawan](#), [Sparks formation](#), [MyDigitalSchool](#), [Ynov Campus](#), [IPI informatique](#), [Quiris-Adhara](#), [Néo-Soft](#), [PlacedelaFormation](#), [FormaServices](#)...