

GLPI, gestion de parc informatique et ServiceDesk

Code : NMA09

Durée : 3 jour

Classe : Présentiel / à distance

Public

- Ce cours GLPI s'adresse à toute personne en charge de la gestion d'un parc d'ordinateurs et/ou d'un service de Helpdesk que ce soit au niveau de sa mise en œuvre ou de son pilotage.

Prérequis

- Notions d'administration système et réseaux.

Objectifs

Objectifs Pédagogiques

À l'issue de cette formation GLPI vous aurez acquis les connaissances et compétences nécessaires pour :

- Comprendre l'intérêt de GLPI pour l'entreprise et l'administrateur d'un parc informatique
- Savoir décrire l'architecture générale de GLPI • Savoir installer OCS inventory NG et les agents sur les Clients
- Savoir installer GLPI sur un serveur et les agents sur les clients
- Savoir faire remonter automatiquement les informations des éléments du réseau avec Fusion Inventory (ordinateur, imprimante, téléphone, routeur, switch, etc.) et /ou OCS
- Comprendre et savoir exploiter les informations disponibles grâce à GLPI
- Maîtriser l'interface utilisateur
- Savoir sécuriser l'utilisation de GLPI
- Savoir installer un plugin
- Savoir mettre en œuvre un système de Helpdesk pour les utilisateurs
- Adapter les bonnes pratiques ITIL au contexte de GLPI

Objectifs opérationnel

- Savoir gérer les parcs informatiques et ServiceDesk.

Programme détaillé

1-Présentation générale de GLPI

- Les problèmes spécifiques à la gestion de parc en entreprise
- Les informations de base que l'on va pouvoir gérer (OS, licences, matériel, logiciels installés, configuration réseau, etc.)
- Les informations remontées automatiquement ... et les autres à l'aide d'OCSNG et/ou FusionInventory.
- La dimension administrative (informations financières, contrat de maintenance, etc.)
- GLPI est également une plateforme Helpdesk
- Vue générale de l'interface
- Travaux pratiques
- Sur la base d'une maquette GLPI en production les participants découvrent les possibilités fonctionnelles de GLPI afin de comprendre ce qu'ils vont mettre en œuvre dans la suite de la formation.

GLPI, gestion de parc informatique et ServiceDesk

Code : NMA09

Durée : 3 jour

Classe : Présentiel / à distance

2- Architecture de GLPI

- Les informations « proposées » par SNMP (Simple Network Management Protocol)
- Comment GLPI utilise SNMP ?
- Liens entre le moteur GLPI et la base de données
- Les différents modèles de stockage de données
- Rôle d'OCS Inventory NG, son utilité. Peut-on s'en passer ?
- Rôle de l'agent FusionInventory
- Installation d'un environnement complet (serveur, clients)
- Gestions des spécificités (machine virtuelle, Vlan, etc.).
- Travaux pratiques Observations des flux dans un environnement GLPI en production avec un analyseur de trames réseaux (wireshark) afin de maîtriser les différents échanges entre les équipements, le serveur GLPI, et la base de données.

3- Installation et exploitation de GLPI

- Configuration du serveur WEB (virtualhost)
- Configuration et informations nécessaires sur la base de données
- Téléchargement et installation de GLPI
- Configuration post-installation (sécurisation, que faire si perte de mot de passe, etc.)
- L'interface d'administration (page d'accueil, menus, boutons)
- Personnalisation de l'interface
- Sauvegarde et restauration de la base de données
- Mise à jour (GLPI, nouveaux plugins)
- Travaux pratiques
- Installation d'un environnement complet : GLPI sous Linux, base de données MySQL ou WxWindows, agents Fusion Inventory installés sur des équipements représentatifs d'un parc informatique complet (PC, serveurs, mobiles, téléphones IP, etc.). Plus tard dans la formation, une fois la base alimentée par notre infrastructure, on effectue une sauvegarde complète de cette dernière ainsi que des fichiers de GLPI puis une restauration sur un autre serveur afin de tester notre sauvegarde.

4- OCSInventory NG

- Solution alternative à Fusion Inventory pour l'inventaire
- Les composants du serveur OCSNG (base de données, serveur de communication, agents, serveur de déploiement, console d'administration)
- Téléchargement et installation d'OCS inventory NG
- L'interface d'administration (page d'accueil, menus, boutons)
- Intégration avec GLPI Import de l'inventaire OCS inventory NG
- Travaux pratiques
- Installation d'un environnement complet : serveur OSC Inventory NG et GLPI sous Linux ou Windows, base de données MySQL, agents OCS Inventory NG installés sur des équipements d'un parc informatique complet (PC, serveurs,). Réalisation d'un inventaire réseau

5- Inventaire du matériel et des logiciels

- L'automatisation de la remontée d'information
- Comparaison des deux plugins Fusion Inventory et OCS Inventory NG
- Installation de Fusion Inventory sur les clients
- Gestion des équipements « identiques » (gabarit)

GLPI, gestion de parc informatique et ServiceDesk

Code : NMA09

Durée : 3 jour

Classe : Présentiel / à distance

- Le statut d'un équipement (disponible, rebut, etc.)
- Rechercher des informations dans l'inventaire
- Informations relatives aux ordinateurs
- Cas des VM (virtual machine)
- Informations relatives aux moniteurs
- Informations relatives aux logiciels (versions, licences, etc.)
- Gestion du matériel réseau
- Cas des Vlan
- Gestion des imprimantes et des cartouches
- Règles d'affectation des équipements aux entités
- Règles et dictionnaires
- Informations financières et administratives (facture, garantie, etc.)
- Travaux pratiques Sur la base de notre maquette précédente observation des données remontées automatiquement dans notre base. Recherche d'informations selon différents critères. Exemples de compléments manuels afin de disposer d'une base complète

6- Identifications, habilitations et règles

- Identifications locales et externes
- Importation des utilisateurs depuis l'annuaire LDAP ou Active Directory
- Authentification CAS (Central Authentication Service)
- Création d'utilisateurs et de groupes
- Limiter le périmètre d'action et de vue des utilisateurs avec les entités
- L'affectation des droits aux utilisateurs sur les entités
- La suppression d'une entité, les conséquences
- Profils utilisateurs (défaut, personnalisé)
- Règles et affectation d'entité aux utilisateurs
- Ajout de nouvelles règles
- Travaux pratiques Récupération des utilisateurs depuis un annuaire Active Directory ou LDAP plus généralement. Création de l'arbre des entités afin de bien comprendre l'intérêt pour l'administrateur de concevoir les entités au début de la mise en place de GLPI. Création d'utilisateurs et de profils associés. Tests des actions possibles en fonction des utilisateurs.

7- L'assistance aux utilisateurs (helpdesk)

- Les acteurs (demandeur, exécutant, observateur)
- La gestion des tickets
- Le cycle de vie d'un ticket (nouveau, attribué, planifié, résolu, clos)
- Les notifications
- La gestion du planning des techniciens
- Les enquêtes de satisfaction
- Les statistiques
- Suivre les délais de résolution d'incident (SLA, Service Level Agreement)
- Bonnes pratique ITIL adaptées au Helpdesk
- Travaux pratiques
- Paramétrage de la gestion des incidents. Déroulement de plusieurs scénarios d'incidents pour tester et valider l'utilisation de GLPI comme plateforme Helpdesk