



ENI Service

référence
T115-161

21h

GLPI Gestion d'un parc informatique et Helpdesk

Mise à jour
22 juillet 2025

2190 € HT

Présentiel/distanciel

GLPI Gestion d'un parc informatique et Helpdesk



Cofinancé
par l'Union
européenne

Objectifs pédagogiques

- ✓ Installer et configurer une instance fonctionnelle de GLPI dans un environnement de test ou de production
- ✓ Installer et activer un plugin dans l'interface d'administration de GLPI
- ✓ Exploiter les données collectées par GLPI Inventory pour alimenter le parc informatique
- ✓ Organiser les données GLPI à travers la structuration en entités et sous-entités
- ✓ Configurer des règles d'importation et de liaison pour automatiser l'intégration des données
- ✓ Interpréter et utiliser les informations du parc pour la gestion des équipements et logiciels
- ✓ Suivre et administrer les informations financières liées aux actifs informatiques
- ✓ Paramétriser les fonctionnalités de support utilisateur dans GLPI (tickets, affectations, SLA)
- ✓ Créer manuellement des tickets via l'interface utilisateur
- ✓ Créer et modifier des modèles de tickets pour standardiser les demandes
- ✓ Suivre, mettre à jour et clôturer les tickets selon les procédures de support
- ✓ Mettre en oeuvre les plugins FormCreator et Dashboard pour enrichir les fonctionnalités de GLPI

Prérequis

- Connaissances de base en administration système (Windows et/ou Linux)
- Connaissances élémentaires des réseaux informatiques
- Expérience préalable avec un outil de gestion ou de support serait un plus

Public concerné

- Techniciens systèmes et réseaux
- Administrateurs système
- Responsables informatiques
- Gestionnaires de parc informatique
- Membres d'un service support ou helpdesk



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880



ENI Service

référence
T115-161

21h

GLPI Gestion d'un parc informatique et Helpdesk

Mise à jour
22 juillet 2025

2190 € HT



Programme détaillé

L'installation (1h30)

- Les pré-requis
- L'installation
- La configuration
- La mise à jour

Les éléments d'ergonomie (1h00)

- La navigation dans les menus
- Les boutons
- Les recherches
- Les onglets

Les modes d'authentification (1h00)

- La base de comptes locale
- Les comptes par défaut
- Les différents modes d'authentification

Les entités (1h00)

- La création de l'arborescence
- La modification de l'arborescence
- Le détail des données relatives aux entités

Les profils (1h00)

- Les profils par défaut
- L'interface simplifiée
- L'interface standard
- L'affectation des droits

La gestion de parc (6h00)

- GLPI Inventory vs OCS
- Installation d'un agent (GLPI Inventory)
- La liaison avec les agents (GLPI Inventory)
- La configuration de GLPI Inventory
- Les règles d'import et de liaison
 - > L'import
 - > La synchronisation
 - > La liaison
 - > Le nettoyage des liens
- Les règles d'affectation des ordinateurs dans les entités
- La gestion des éléments de l'inventaire
 - > Déplacement
 - > Mise à jour de données
 - > Les intitulés
 - > Les composants
- Gestion
 - > Les budgets
 - > Les fournisseurs
 - > Les contacts
 - > Les contrats
 - > Les documents
- La gestion des imprimantes
 - > Les modèles

- La gestion des cartouches
- La gestion des logiciels
 - > La gestion des licences
 - > Les règles d'affectation d'une catégorie
- La gestion des éléments réseaux
- La création des éléments actifs
- La connexion des éléments
- Les dictionnaires

Le helpdesk (6h00)

- L'alimentation de la file de tickets
 - > Par l'utilisateur dans l'interface
 - > Par un technicien
 - > Par un collecteur mail
- Les notifications
 - > Les modèles
 - > Configuration des envois
- Les SLA
 - > Principe
 - > Les escalades
- La gestion des tickets
 - > Les types de tickets
 - > Les notions d'urgence, d'impact et de priorité
 - > Les statuts
 - > Les suivis
 - > Les validations
 - > Les attributions
 - > Les tâches
 - > Les coûts
 - > Les solutions
- La base de connaissance
- La FAQ
- Les règles métiers pour les tickets
- Les plannings
- Les statistiques

Autres fonctions (3h30)

- L'administration
- La configuration générale
- La maintenance
- Les journaux
- Les actions automatiques
- Les liens externes
- Les notes
- Les réservations
- Les rapports
- Les plugins
 - > Installation
 - > Exemple (FormCreator, Dashboard, etc.)



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880



ENI Service

référence
T115-161

21h

GLPI Gestion d'un parc informatique et Helpdesk

Mise à jour
22 juillet 2025

2190 € HT

Présentiel/distanciel



Cofinancé
par l'Union
européenne

Délais d'accès à la formation

Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures avant le début de la formation.

Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ENI Service est tenu de respecter un délai minimum obligatoire de 11 jours ouvrés entre la date d'envoi de sa proposition et la date de début de la formation.

Modalités et moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Formation avec un formateur, qui peut être suivie selon l'une des 3 modalités ci-dessous :

1 Dans la salle de cours en présence du formateur.

2 Dans l'une de nos salles de cours immersives, avec le formateur présent physiquement à distance. Les salles immersives sont équipées d'un système de visio-conférence HD et complétées par des outils pédagogiques qui garantissent le même niveau de qualité.

3 Depuis votre domicile ou votre entreprise. Vous rejoignez un environnement de formation en ligne, à l'aide de votre ordinateur, tout en étant éloigné physiquement du formateur et des autres participants. Vous êtes en totale immersion avec le groupe et participez à la formation dans les mêmes conditions que le présentiel. Pour plus d'informations : Le téléprésentiel notre solution de formation à distance.

Le nombre de stagiaires peut varier de 1 à 12 personnes (5 à 6 personnes en moyenne), ce qui facilite le suivi permanent et la proximité avec chaque stagiaire.

Chaque stagiaire dispose d'un poste de travail adapté aux besoins de la formation, d'un support de cours et/ou un manuel de référence au format numérique ou papier.

Pour une meilleure assimilation, le formateur alterne tout au long de la journée les exposés théoriques, les démonstrations et la mise en pratique au travers d'exercices et de cas concrets réalisés seul ou en groupe.

Modalités d'évaluation des acquis

En début et en fin de formation, les stagiaires réalisent une auto-évaluation de leurs connaissances et compétences en lien avec les objectifs de la formation. L'écart entre les deux évaluations permet ainsi de mesurer leurs acquis.

En complément, pour les stagiaires qui le souhaitent, certaines formations peuvent être validées officiellement par un examen de certification.

Les candidats à la certification doivent produire un travail personnel important en vue de se présenter au passage de l'examen, le seul suivi de la formation ne constitue pas un élément suffisant pour garantir un bon résultat et/ou l'obtention de la certification.

Pour certaines formations certifiantes (ex : ITIL, DPO, ...), le passage de l'examen de certification est inclus et réalisé en fin de formation. Les candidats sont alors préparés par le formateur au passage de l'examen tout au long de la formation.

Moyens de suivi d'exécution et appréciation des résultats

Feuille de présence, émargée par demi-journée par chaque stagiaire et le formateur.

Evaluation qualitative de fin de formation, qui est ensuite analysée par l'équipe pédagogique ENI.

Attestation de fin de formation, remise au stagiaire en main propre ou par courrier électronique.

Qualification du formateur

La formation est animée par un professionnel de l'informatique et de la pédagogie, dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des certifications et/ou testées et approuvées par les éditeurs et/ou notre équipe pédagogique.

Il est en veille technologique permanente et possède plusieurs années d'expérience sur les produits, technologies et méthodes enseignés.

Il est présent auprès des stagiaires pendant toute la durée de la formation.

Accessibilité de la formation

ENI Service s'engage en faveur de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap (PSH). Toutes nos formations sont ainsi accessibles aux PSH. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la page "Accueil des personnes en situation de handicap" de notre site internet.



02 40 92 45 50

formation@eni.fr

www.eni-service.fr

ENI Service - Centre de Formation

adresse postale : BP 80009 44801 Saint-Herblain CEDEX

SIRET : 403 303 423 00038 B403 303 423 RCS Nantes, SAS au capital de 864 880

3 / 3