



LE MÉTIER DE HOTLINER : ASSISTER LES UTILISATEURS AVEC GLPI

2000 € HT (tarif inter) | REF : ASS44
TARIF SPÉCIAL : particuliers et demandeurs d'emploi

Acquérir méthodologie et techniques de communication pour réussir à dépanner efficacement à distance.

PROGRAMME

Vocabulaire et techniques de communication

- La communication Orale, gestuelle.
- La rédaction d'une procédure.
- Élaborer une proposition technique et un devis en micro-informatique.
- Assurer une veille technologique en informatique.

GLPI Introduction

- Présentation et utilisation.

Fonctionnalités

- Gestion multi-entités (multi-parcs, multi-structures).
- Système de permissions et de profils.
- Système de publication de notes personnelles et publiques.
- Système d'exportation en PDF, CSV, SLK (tableur), PNG et SVG.
- Module de sauvegarde/restauration de la base de données au format SQL.

Ticketing

- Gestion des demandes et des incidents (tickets) associés ou non à l'inventaire.
- Gestion des problèmes.
- Ouverture des tickets via une interface WEB ou collecte par courriel (email).
- Règles métiers applicables à l'ouverture d'un ticket (paramétrable par entité).

Base de connaissances

- Gestion d'un système de base de connaissances hiérarchique.
- Gestion d'une FAQ publique.
- Gestion des contenus par cibles (entités, profils, ou utilisateurs).



5

JOURS

35

HEURES

OBJECTIFS

Acquérir méthodologie et techniques de communication pour réussir à dépanner efficacement à distance Appliquer une démarche méthodique de résolution de problèmes Utiliser des outils de test pour établir un diagnostic

PUBLIC | PRÉREQUIS

PUBLIC

Techniciens informatique, gestionnaires de parc Techniciens d'exploitation, techniciens de maintenance...

PRÉREQUIS

Connaissance de la structure matérielle et logiciel d'un ordinateur Savoir installer un système d'exploitation

INFOS PRATIQUES

HORAIRES DE LA FORMATION

de 9 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00

MÉTHODOLOGIE

PÉDAGOGIQUE

Théorie | Cas pratiques | Synthèse

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation qualitative des acquis tout au long de la formation et appréciation des résultats

DATES ET LIEUX

Aucune session ouverte