

GLPI Helpdesk/ Asset Management in a day

Diese Weiterbildung macht Sie mit den wesentlichen Aspekten der Nutzung, Administration und Konfiguration des Open-Source-Tools vertraut.

Artikelnummer: ITSM-10059

Seminarinhalt: Es werden praxisnahe Ansätze zur erfolgreichen Inbetriebnahme und Nutzung des GLPI Open-Source-Tools für Ihr Unternehmen aufgezeigt. Dabei werden die Bereiche IT-Servicedesk und IT-Asset Management mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen umgesetzt - direkt in der neu aufgesetzten virtuellen Maschine der digitalen Lernumgebung. Mit diesem Seminar werden Sie in die Lage versetzt die strategischen Unternehmensziele mit minimalem Aufwand in bestmöglicher Weise zu erreichen.

Seminardauer: 1 Tag(e)

Seminarpreis: Online Seminar: 795,00 € / Vor-Ort Seminar: 895,00 €

Alle Preise netto zzgl. MwSt. inkl. Arbeitsmaterial, Teilnahmebestätigung, Mittagessen und Getränke (Mittagessen und Getränke bei Online-Seminaren ausgenommen)

Seminarort(e):

Online-Veranstaltungen finden in einem virtuellen Seminarraum per Microsoft Teams-Konferenz statt. Alle unsere Standorte für Präsenzveranstaltungen sind zentral gelegen. Die endgültige Adresse erhalten Sie mit Ihrer offiziellen Einladung - vier Wochen vor dem Beginn der Veranstaltung.

AGENDA:

- **EINFÜHRUNG**
 - **Was ist GLPI** und wie sind die **lizenzrechtlichen Bedingungen**?
 - Die Anwendungsbereiche **IT-Servicedesk & IT-Asset Management** mit den **typischen Einsatzszenarien**
- **PRAKTISCHE DURCHFÜHRUNG EINER GLPI-INSTALLATION & GRUNDKONFIGURATION FÜR EINE BEISPIELHAFTE IT-ORGANISATION**
 - **Installation einer GLPI-Umgebung** unter Berücksichtigung der **Systemvoraussetzungen**
 - **Einführung in die Benutzeroberfläche** mit den wichtigsten Bedienelementen und Modulen
 - **Grundlegende Konfiguration** der wichtigsten Funktionen und Parameter
 - Die **Benutzer- und Rechteverwaltung**: Anlage und Verwaltung von Gruppen, Rollen, Nutzern und Zuweisung von Berechtigungen
- **PRAKTISCHE UMSETZUNG EINES IT-SERVICEDESKS MIT GLPI**
 - Einführung in das **Ticketmanagement mit der Erstellung, Bearbeitung, Eskalation und Schliessung von Anfragen und Störungen** über den gesamten Ticket-Lebenszyklus
 - Umgang mit **SLAs, Problem- und Change-Management**
- **PRAKTISCHE UMSETZUNG EINES IT-ASSET MANagements (AUFBAU EINER CMDB) mit GLPI**
 - Einführung in die Inventarisierung und Erfassung von **Configuration-Items (Standort, Computer, Server, Hardware, Peripherie, Server-/ Client-Software, Pflege von Beziehungen)**
 - **Laufende Verwaltung** von Configuration-Items
 - **Umgang mit Changes durch Change Requests** (IMAC/R/D, Beschaffung, Aussonderung)
 - Umgang mit derzeit nicht verwendeten Configuration-Items
 - **Lifecycle-Management** von IT-Komponenten (Hard- und Software)
 - **IT-Lizenz-/ Vertragsmanagement** im IT-Asset Management
 - Erstellung einer **Configuration Baseline**
 - Praxisbeispiel zum Umgang mit dem Segment **Telekommunikation**
 - Nutzung des **GLPI-Agents** zur Erfassung von Daten über die **Scan-Engine**
- **EXKURS: INTEGRATION VON PLUGINS AUS DEM MARKETPLACE**
- **EXKURS: AGILE METHODEN IN DER IT UND IHRE AUSWIRKUNGEN AUF DIE NUTZUNG VON EVB-IT VERTRÄGEN**
- **EXKURS: VERWALTUNG VON EVB-IT VERTRÄGEN**

Inhouse-/ Firmen-Seminar:

Individuell für Ihre Bedürfnisse bieten wir dieses Seminar auch als Inhouse-Seminar bzw. Einzelcoaching für Ihr Unternehmen an. Sie bestimmen die Inhalte, den Zeitpunkt und die Dauer des Seminars. Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Service-Hotline:

Telefonische Unterstützung und Beratung unter:

0251 / 9811566428

Montag bis Freitag | 08:00 – 20:00 Uhr

E-Mail: **seminar@itsm-cologne.de**