

Diese Weiterbildung macht Sie - an 15 Standorten in ganz Deutschland, sowie in Österreich, der Schweiz - und natürlich auch online - mit den wesentlichen Aspekten des der Nutzung, Administration und Konfiguration des Open-Source-Tools vertraut.

2-TAGES-SEMINAR

1.200,00 € (~~1.350,00 €~~) NETTO ZZGL. MWST.



**GLPI: IT-SERVICE-
DESK UND ASSET-
MANAGEMENT IN
DER PRAXIS**

ITSM • COLOGNE

2-TAGES SEMINAR "GLPI: IT-SERVICEDESK UND ASSET-MANAGEMENT IN DER PRAXIS"

Es werden praxisnahe Ansätze zur erfolgreichen Inbetriebnahme und Nutzung des GLPI Open-Source-Tools für Ihr Unternehmen aufgezeigt. Da werden die Bereiche IT-Servicedesk und IT-Asset Management mit Schritt-für-Schritt-Anleitungen umgesetzt.

SEMINARINHALT

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 BEISPIELHAFTER 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: FINANZMANAGEMENT MIT GLPI (AUSGABEN, VERTRÄGE, LIEFERANTEN, ETC.)
- EXKURS: BERICHTERSTELLUNG UND DASHBOARDS MIT GLPI
- EXKURS: INTEGRATION VON PLUGINS AUS DEM MARKETPLACE

INKLUSIVE Arbeitsmaterial, Teilnahmebestätigung, Mittagessen und Getränke