

Pakiet 1: Szkolenie podstawowe dla użytkowników końcowych i osób zgłaszających incydenty (Helpdesk End-User)

Cel szkolenia: Przekazanie wiedzy niezbędnej do sprawnego zgłaszania i śledzenia statusu zgłoszeń w systemie GLPI. Szkolenie idealne dla wszystkich pracowników firmy, którzy będą korzystać z GLPI jako portalu zgłoszeń serwisowych.

Docelowa grupa: Wszyscy użytkownicy końcowi w organizacji.

Zakres szkolenia (1 dzień, 6-8 godzin):

- 1. Wprowadzenie do GLPI:**
 - a. Czym jest GLPI i jakie są jego główne cele?
 - b. Rola systemu w procesie wsparcia IT.
 - c. Logowanie do interfejsu użytkownika.
- 2. Zakładanie nowego zgłoszenia (Ticket):**
 - a. Krok po kroku: jak poprawnie wypełnić formularz zgłoszenia.
 - b. Kluczowe pola: tytuł, opis problemu, kategoria, pilność.
 - c. Jak dołączyć zrzut ekranu (screenshot) lub inny załącznik.
- 3. Zarządzanie swoimi zgłoszeniami:**
 - a. Przeglądanie listy własnych zgłoszeń.
 - b. Śledzenie historii i komentarzy technika.
 - c. Jak dodać nowy komentarz lub informację do zgłoszenia.
 - d. Zamykanie zgłoszenia po potwierdzeniu rozwiązania problemu.
- 4. Baza wiedzy (Knowledge Base):**
 - a. Jak wyszukiwać rozwiązania typowych problemów w bazie wiedzy przed założeniem zgłoszenia.
- 5. Praktyczne warsztaty:**
 - a. Symulacja zgłaszania różnych typów incydentów i żądań.

Cennik:

- **Szkolenie 1-dniowe (max. 15 osób): 2 500 PLN netto**
 - *Cena obejmuje: materiały szkoleniowe w formie elektronicznej, certyfikat ukończenia, dostęp do środowiska testowego na czas szkolenia.*

Pakiet 2: Szkolenie zaawansowane dla techników i administratorów helpdesku (GLPI Technician & Administrator)

Cel szkolenia: Przygotowanie uczestników do sprawnego zarządzania zgłoszeniami, konfiguracji podstawowych elementów systemu oraz wykorzystania zaawansowanych funkcji wspierających pracę działu IT.

Docelowa grupa: Technicy helpdesku, administratorzy aplikacji, osoby zarządzające zespołem wsparcia.



Zakres szkolenia (2 dni, 2x6-8 godzin):

Dzień 1: Praca technika i zarządzanie zgłoszeniami

1. **Interfejs technika/administratora:** Przegląd pulpitu nawigacyjnego i dostępnych funkcji.
2. **Zaawansowane zarządzanie zgłoszeniami (Ticket Management):**
 - a. Przyjmowanie, przypisywanie, eskalacja i przekazywanie zgłoszeń.
 - b. Zarządzanie kolejkami zgłoszeń.
 - c. Definiowanie poziomów usług (SLA) i monitorowanie ich przestrzegania.
 - d. Używanie szablonów do szybkiej odpowiedzi.
3. **Zarządzanie zasobami IT:**
 - a. Wprowadzenie do inwentaryzacji: komputery, drukarki, oprogramowanie.
 - b. Łączenie zgłoszeń z konkretnymi zasobami.
4. **Raporty i statystyki:**
 - a. Generowanie podstawowych raportów (np. czas rozwiązania, obciążenie techników).

Dzień 2: Konfiguracja i administracja systemem

1. **Konfiguracja główna GLPI:**
 - a. Zarządzanie użytkownikami i grupami (lokalnie i przez LDAP/Active Directory).
 - b. Definiowanie profili i uprawnień.
 - c. Konfiguracja kategorii zgłoszeń, typów żądań, stanów.
 - d. Konfiguracja reguł eskalacji i automatycznych akcji.
2. **Wprowadzenie do zarządzania projektami:**
 - a. Tworzenie projektów i zarządzanie zadaniami w GLPI.
3. **Praktyczne warsztaty:**
 - a. Samodzielna konfiguracja fragmentu środowiska na podstawie studium przypadku.

Cennik:

- **Szkolenie 2-dniowe (max. 10 osób): 6 000 PLN netto**
 - *Cena obejmuje: szczegółowy skrypt szkoleniowy, dostęp do środowiska testowego, certyfikat ukończenia, konsultacje mailowe przez 7 dni po szkoleniu.*
- **Wariant ekonomiczny (Szkolenie 1-dniowe, tylko "Dzień 1"): 3 500 PLN netto** (max. 12 osób) – dla techników, którzy nie będą konfigurować systemu.

Pakiet 3: Szkolenie eksperckie/menadżerskie – Reporting, zarządzanie usługami IT i ciągłość działania (GLPI Expert / IT Service Management)

Cel szkolenia: Zapoznanie z zaawansowanymi modułami GLPI służącymi do pomiaru efektywności działu IT, zarządzania usługami (w kierunku ITSM) oraz planowania ciągłości działania.



Docelowa grupa: Kierownicy działów IT, osoby odpowiedzialne za jakość usług IT, administratorzy chcący w pełni wykorzystać potencjał GLPI.

Zakres szkolenia (2 dni, 2x6-8 godzin):

- 1. Zaawansowane budowanie raportów i dashboardów:**
 - a. Tworzenie własnych, zaawansowanych raportów przy użyciu wbudowanego kreatora.
 - b. Wizualizacja danych (wykresy, widgety).
 - c. Konfiguracja spersonalizowanych pulpitów nawigacyjnych dla menedżerów.
- 2. Zarządzanie usługami IT (w kierunku ITSM):**
 - a. Definiowanie drzewa usług IT.
 - b. Konfiguracja Katalogu Usług (Service Catalog) dla użytkowników końcowych.
 - c. Zarządzanie Umowami Poziomu Usług (SLA) i Umowami o Poziomie Usług (OLA).
- 3. Zarządzanie problemami (Problem Management) i zmianami (Change Management):**
 - a. Różnica między incydem a problemem.
 - b. Prowadzenie głównej przyczyny zdarzenia (Root Cause Analysis) w GLPI.
 - c. Obsługa procesu zarządzania zmianami.
- 4. Ciągłość działania (Business Continuity):**
 - a. Konfiguracja i wykorzystanie modułu do zarządzania ciągłością działania.
- 5. Warsztaty:**
 - a. Projektowanie i wdrażanie wybranego procesu ITSM (np. zarządzania zmianami) w środowisku testowym GLPI.

Cennik:

- **Szkolenie 2-dniowe (max. 8 osób): 8 000 PLN netto**
 - *Cena obejmuje: materiały eksperckie, studium przypadku, dostęp do zaawansowanego środowiska testowego, certyfikat, 2 godziny konsultacji online w ciągu 14 dni po szkoleniu.*

Podsumowanie wariantów

Pakiet	Nazwa	Czas trwania	Grupa docelowa	Cena netto	Uwagi
1	Użytkownik końcowy	1 dzień	Pracownicy firmy	2 500 PLN	Cena za grupę do 15 os.
2	Technik/Administrator	2 dni	Zespół wsparcia IT	6 000 PLN	Rekomendowany pakiet



2a	Technik/ Administrator	1 dzień	Technicy helpdesku	3 500 PLN	Wersja okrojona (tylko zgłoszenia)
3	Eksperckie/ Menadżerskie	2 dni	Kierownicy, ABI	8 000 PLN	Zaawansowane moduły ITSM

Uwagi ogólne:

- **Miejsce szkolenia:** Szkolenie może się odbyć online lub onsite w siedzibie Klienta.
- **Środowisko:** Dla każdego szkolenia zapewniamy przygotowane, wirtualne środowisko testowe z zainstalowanym GLPI.
- **Język:** Szkolenie prowadzone jest w języku polskim, na życzenie w języku angielskim (cena do negocjacji).
- **Promocja:** Przy zamówieniu dwóch lub więcej pakietów (np. Pakiet 1 dla użytkowników i Pakiet 2 dla techników) oferujemy **10% zniżki na całość zamówienia**.

