

# Compte-rendu du TP : Gestion de parc et d'incidents avec GLPI

Date : 12 février 2026 Logiciel : GLPI v10



## I. Configuration de l'environnement

L'objectif était de préparer la structure administrative avant de traiter les tickets.

Cette capture montre la mise en place de la structure hiérarchique de l'assistance. J'ai créé le groupe **Techniciens** au niveau de l'Entité Racine pour permettre une visibilité globale sur les incidents, ainsi qu'un groupe **Enseignants** pour les utilisateurs finaux .

The screenshot shows the GLPI application running in a Firefox browser window. The title bar indicates it's on a Debian 12.x 64 bits 3 system. The main content area displays the 'Groups' section under 'Administration'. A table lists two groups: 'Enseignants' and 'Techniciens'. The 'Enseignants' group is associated with 'Entité racine > Julien.HO > BATIMENT 1 > Étage 0' and has a comment 'Enseignants gérant les tickets en self-service'. The 'Techniciens' group is associated with 'Entité racine'. Below the table, there are pagination controls showing '20 lignes / page' and 'De 1 à 2 sur 2 lignes'. At the bottom of the page, there is a search bar and some text input fields.

NOM COMPLET	ENTITÉ	COMMENTAIRES
Enseignants	Entité racine > Julien.HO > BATIMENT 1 > Étage 0	Enseignants gérant les tickets en self-service
Techniciens	Entité racine	

## Création et organisation des groupes d'utilisateurs

Pour organiser les demandes, j'ai configuré les catégories ITIL de base : **Panne**, **Demande de service** et **Problème d'utilisation**. Cette classification est essentielle pour générer des statistiques précises et automatiser l'attribution des tickets aux bons techniciens

The screenshot shows a Firefox ESR browser window running on a Debian 12.x 64 bits 3 system. The title bar indicates the date and time as 12 févr. 11:54. The address bar shows a non-secured connection to http://192.168.25.140/glpi/front/itilcategory.php. The main content area displays the GLPI logo and a breadcrumb navigation path: Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL. Below this is a table listing ITIL categories:

NOM COMPLET	ENTITÉ
Demande de service	Entité racine
Demande de service > Déménagement	Entité racine
Demande de service > Installation de logiciel	Entité racine
Panne	Entité racine
Problèmes d'utilisation	Entité racine
Problèmes d'utilisation > Application b	Entité racine
Problèmes d'utilisation > Application a	Entité racine
Problèmes d'utilisation > Système	Entité racine
Renseignement	Entité racine

At the bottom of the table, there are pagination controls showing "20 lignes / page" and "De 1 à 9 sur 9 lignes". Below the table is a search bar labeled "Rechercher dans la page" and several checkboxes for search options: "Tout surligner", "Respecter la casse", "Respecter les accents".

## Mise en place de l'arborescence des catégories de tickets

Cette image confirme la création de l'utilisateur **user1**. J'ai veillé à l'ajouter au groupe **Techniciens**. Cette étape est indispensable pour que cet utilisateur puisse par la suite recevoir des tâches de maintenance, comme dans le scénario de la souris.

The screenshot shows a Firefox ESR browser window on a Debian 12.x 64 bits 3 system. The title bar indicates it's 12 fevr. 11:53. The address bar shows a non-secured connection to <http://192.168.25.140/glpi/front/user.php>. The page content is the 'Utilisateurs - GLPI' section of the GLPI software. It displays a list of users with columns for IDENTIFIANT, NOM DE FAMILLE, COURRIELS, TÉLÉPHONE, LIEU, and ACTIF. The users listed are:

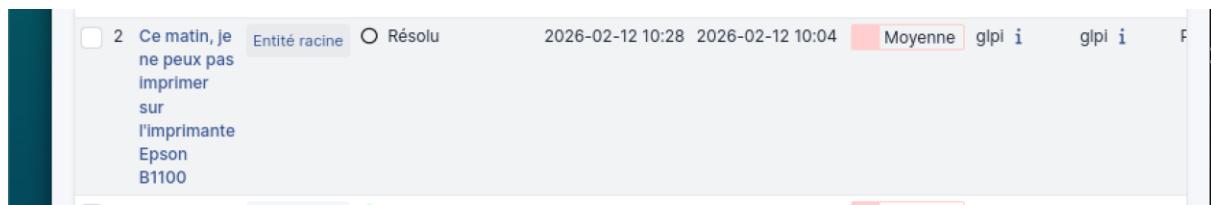
IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
GL	glpi				Oui
S	glpi-system	Support			Oui
NQ	normal				Oui
PO	post-only				Oui
UP	prof1	Professeur			Oui
DP	prof2	Professeur			Oui
TE	tech				Oui
US	user1				Oui

At the bottom, there are buttons for 'lignes / page' (20), 'Rechercher dans la page', and search/selection checkboxes.

### Création de l'utilisateur 'user1' et affectation au groupe technique

Partie II : Incident n°2 - Problème d'imprimante Epson

Le ticket a été créé avec le titre explicite "Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100". On peut voir dans la liste des tickets que l'ID 2 a bien été généré avec une priorité moyenne et attribué à l'entité racine



### Ouverture du ticket n°2 pour l'imprimante Epson B1100.

Après avoir ajouté la documentation technique et planifié l'enlèvement puis l'installation du nouveau matériel, le ticket est passé au statut **Résolu** (bandeau vert). Cela confirme que la solution a été apportée et validée dans le système

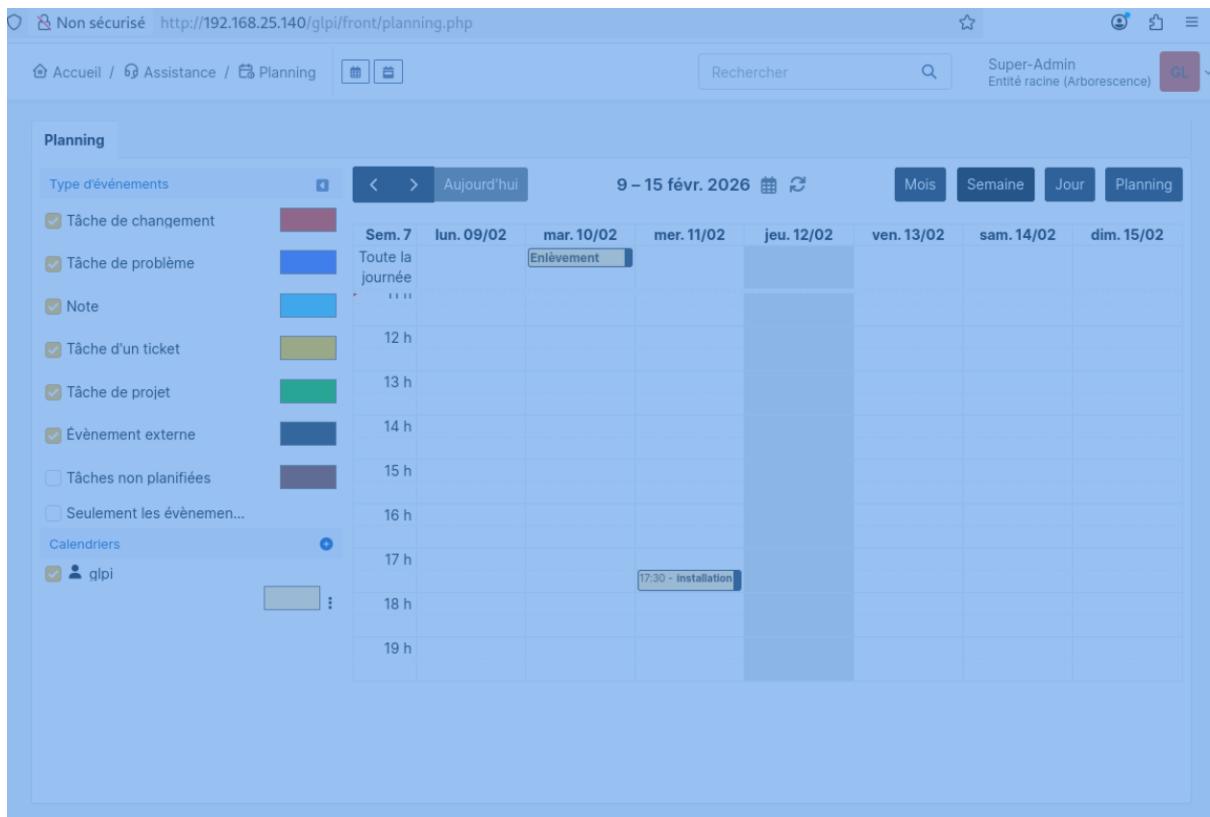
The screenshot shows a ticket management interface. At the top, there's a navigation bar with links to Accueil, Assistance, Tickets, and a search bar. On the right, it says "Super-Admin Entité racine (Arborescence) GL". Below the navigation is a breadcrumb trail: "Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 (2)". To the right of the breadcrumb are buttons for "2/3", ">", and "»".

The main area has a sidebar on the left titled "Ticket" with categories like Statistiques, Validations, Base de connaissances, etc. A red box highlights the "Historique" section, which shows 10 entries. Another red box highlights a task entry: "GL Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100" (Created: 1 hour ago by glpi). The task details say: "Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100, je ne sais pas comment réparer cela !".

The right side of the screen shows the ticket details: "Ticket" (Entité: Entité racine), "Date d'ouverture: 2026-02-12 10:04:44", "Date de résolution: 2026-02-12 10:28:12", "Type: Incident", "Catégorie: Panne". Below these are buttons for "Supprimer", "Sauvegarder", and "Ajouter".

### Ticket résolu après intervention technique.

Une tâche a été ajoutée au ticket pour planifier l'intervention réelle (le changement de souris). Elle précise l'action à mener, sa durée estimée et l'intervenant responsable, assurant ainsi une traçabilité complète de l'acte de maintenance



### Planification de la tâche de remplacement du matériel.

L'ensemble de ces manipulations sur GLPI v10 a permis de simuler un centre de services informatique complet, incluant la gestion administrative des personnels et le cycle de vie complet des incidents techniques .