

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

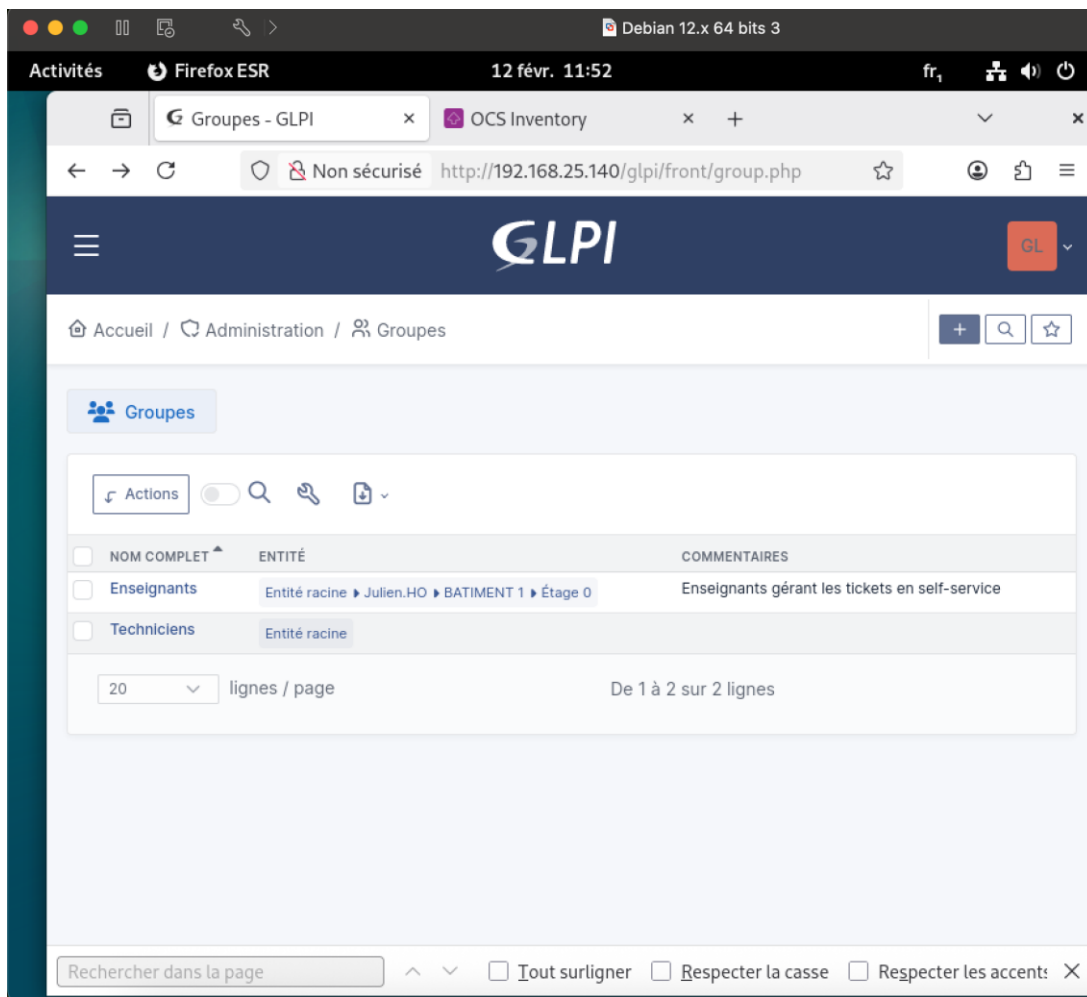
Date : 12 février 2026 Logiciel : GLPI v10



I. Configuration de l'environnement

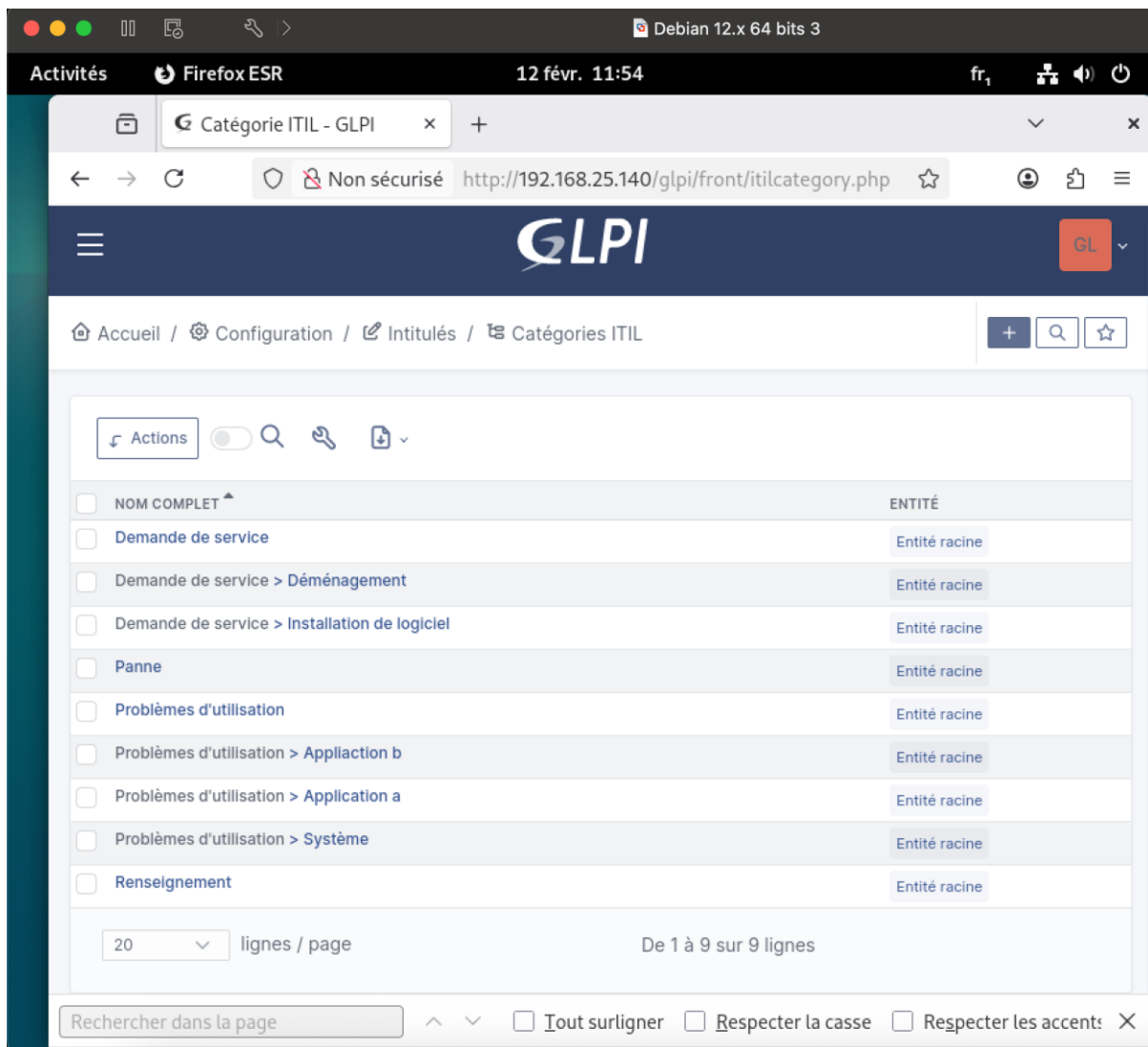
L'objectif était de préparer la structure administrative avant de traiter les tickets.

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 .



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



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.

Debian 12.x 64 bits 3

Activités Firefox ESR 12 févr. 11:53 fr

Utilisateurs - GLPI x OCS Inventory x +

Non sécurisé http://192.168.25.140/glpi/front/user.php

Accueil / Administration / Utilisateurs

Actions Ajouter utilisateur...

Actions	IDENTIFIANT	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/>	GL glpi					Oui
<input type="checkbox"/>	S glpi-system	Support				Oui
<input type="checkbox"/>	NO normal					Oui
<input type="checkbox"/>	PO post-only					Oui
<input type="checkbox"/>	UP prof1	Professeur				Oui
<input type="checkbox"/>	DP prof2	Professeur				Oui
<input type="checkbox"/>	TE tech					Oui
<input type="checkbox"/>	US user1					Oui

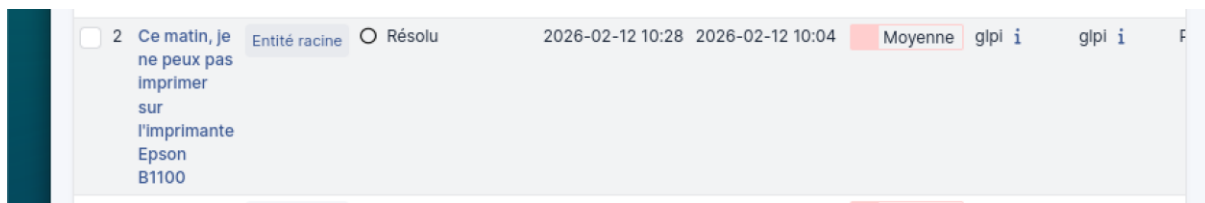
20 lignes / page De 1 à 8 sur 8 lignes

Rechercher dans la page Tout surligner Respecter la casse Respecter les accents

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



<input type="checkbox"/>	2	Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100	Entité racine	<input checked="" type="radio"/> Résolu	2026-02-12 10:28	2026-02-12 10:04	Moyenne	glpi	i	glpi	i	F
--------------------------	---	--	---------------	---	------------------	------------------	---------	------	---	------	---	---

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

Accueil / Assistance / Tickets

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 (2) 2/3

Ticket 2

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Contrats

Historique 10

Tous

Créé : il y a 1 heures par glpi Dernière mise à jour : il y a 39 minutes par glpi

Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100

Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 , je ne sais pas comment réparer cela !

Créé : il y a 52 minutes par glpi

D'après la documentation technique de l'imprimante, il faut éteindre l'imprimante et rallumer, puis regarder si le problème persiste toujours. Voici la documentation technique de l'imprimante Epson B1100 : <ftp://download.epson-europe.com/pub/download/3249/epson324937eu.zip> Cordialement

Helpdesk

Entité

Entité racine

Date d'ouverture

2026-02-12 10:04:44

Date de résolution

2026-02-12 10:28:12

Type

Incident

Catégorie

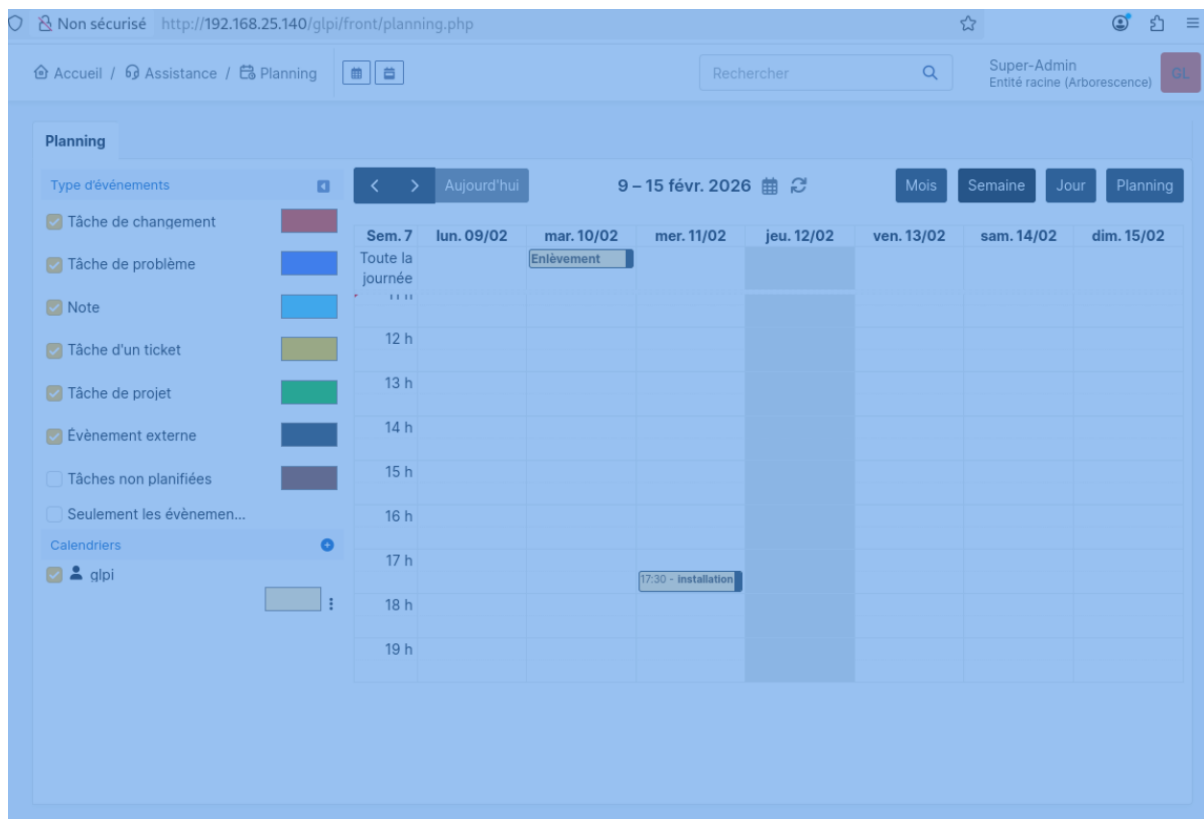
Panne

Sauvegarder

Tout surligner Respecter la casse Respecter les accents et diacritiques Mots entiers

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 .