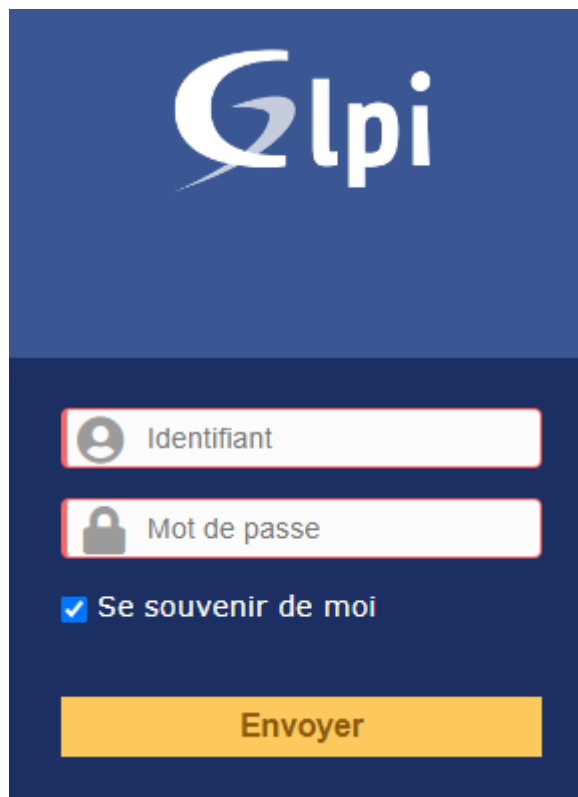


TP7 – Découverte de GLPI

1 - Introduction :

GLPI est un gestionnaire de parc informatique.

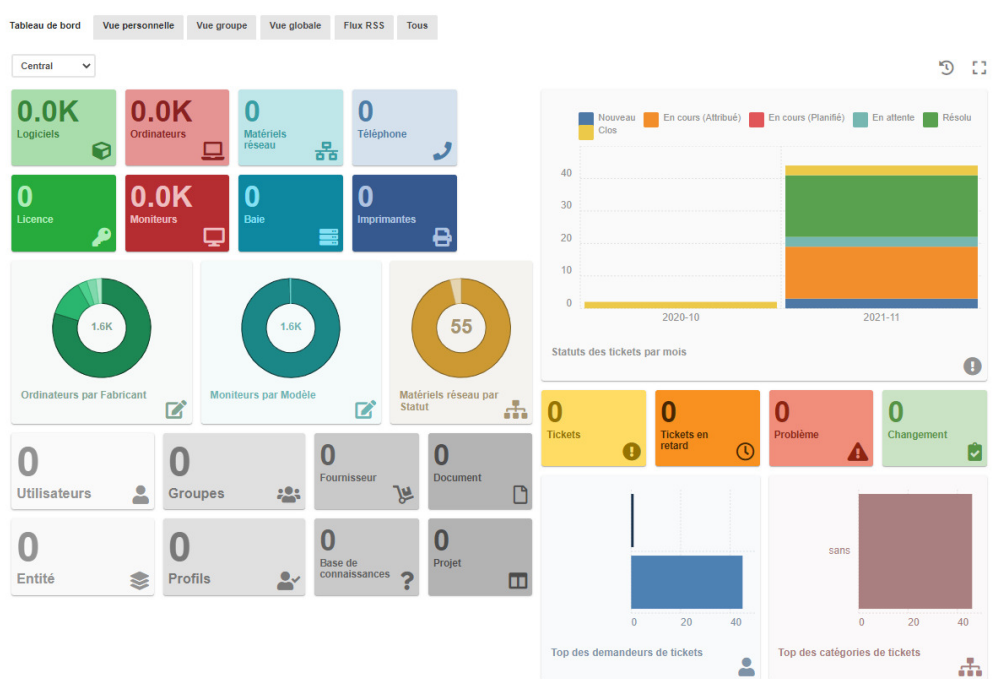
Pour accéder à la base GLPI du serveur du poste enseignant, il suffit de mettre l'adresse : 192.168.51.143/glpi.



Nous avons à notre disposition plusieurs logins :

- *sio*
- *tech1*
- *hotliner1*

Voici le tableau central du parc que nous allons étudier :



2 - Analyse de parc :

1– Recherche de matériel :

Nous allons maintenant **rechercher le matériel** vu lundi matin nommé : F103SV01.

Pour se faire, allez dans l'onglet « Parc » pour rechercher « Ordinateur » :



Ensuite, faite une **recherche de l'ordinateur** pour qu'il apparaisse dans le tableau :

...Caractéristiques - Nom
contient

Voici le résultat :

Nom	Entité	Statut	Fabricant	Numéro de série	Modèle	Système d'exploitation - Nom	Lieu	Dernière modification	Composants - Processeur	Composants - Adresse MAC	Réseau - IP
F103SV01	Root entity	Actif	FUJITSU	YLCM156879	ESPRIMO P400	Windows	F103	03-09-2019 15:04	Intel(R) Core(TM) i5-2320 CPU @ 3.00GHz	00:19:99:d0:b9:fe	fe80::f48b:1c99:1cf6:32be 172.19.226.136

Pour voir le **numéro de série** du disque dur de la tour et **sa capacité**, on clique sur le nom du poste puis on va dans d'onglet « Composants » :

Disque dur	Fabricant	Interface	Capacité (Mio)	Numéro de série	Lieu
Hitachi HDS721050CLA662	(Lecteurs de disque standard)	IDE	500107	JP1572FN2M7HZK	F103

2- Contenu du parc :

Le parc du lycée détient des informations et données sur les logiciels, les ordinateurs, le matériel réseau, les téléphones, les licences, les moniteurs, les baies et les imprimantes :

Type de matériel	Nombre de matériel
Logiciels	10 400
Ordinateurs	1 600
Matériels réseau	55
Téléphone	0
Licence	0
Moniteurs	1 600
Baie	0
Imprimantes	347

On y retrouve également la gestion des tickets, des problèmes, des changements et des utilisateurs.

3 - Gestion d'incidents :

1 – Création et résolution d'un problème :

Grace à l'utilisateur "hotliner1" je vais **créer un incident** :

L'objet ticket va être ajouté à l'entité Root entity

Date d'ouverture	10-11-2021 12:00:00	Temps de prise en charge	10-11-2021 12:00:00	Temps de résolution	
Temps interne de prise en compte		Temps interne de résolution			
Type	Incident	Catégorie			

Acteur	Demandeur	Observateur	Attribué à
	hotliner1 cours : 23		tech1 cours : 23

Statut	Nouveau	Source de la demande	Helpdesk
Urgence	Très haute	Demande de validation	
Impact	Moyen	Lieu	B100
Priorité	Haute	Éléments associés	Mes éléments Ou recherche complète Général Ordinateur : B101DX11
Durée totale			Ajouter

Titre : BOUTEVIN SANCE Clavier non fonctionnel

Description : Le clavier B101DX11 de la salle B100 est devenu non fonctionnel suite à un incident humain. L'utilisateur a malencontreusement renversé du coca-cola sur le clavier.

Puis avec l'utilisateur tech1, je vais **résoudre l'incident**.

Dans les tickets à traiter, on cherche notre problème :

Tickets à traiter			
			5 sur 25
ID	Demandeur	Éléments associés	Description
ID : 55	hotliner1	Général	1-Ecran noir (0 - 0)
ID : 61	hotliner1	Ordinateur - B101DX11	BOUTEVIN SANCE Clavier non fonctionnel (0 - 0)
ID : 60	hotliner1	Général	A résoudre (0 - 0)
ID : 59	hotliner1	Général	Probleme Ordinateur (0 - 0)
ID : 58	hotliner1	Général	BOISSON- Ma souris ne fonctionne pas. (0 - 1)

Puis on résout le problème :

Historique des actions :

Changement du clavier

Changement du clavier

Test de rebranchement du clavier

10-11-2021 12:00

BOUTEVIN SANCE Clavier non fonctionnel

Le clavier B1010K11 de la salle B100 est devenu non fonctionnel suite à un incident humain. L'utilisateur a malencontreusement renversé du coca-cola sur le clavier.

Ticket# 61 description

Grace à l'utilisateur "sio", on peut voir que le **statut de l'incident** change en fonction de l'avancement dans la résolution de celui-ci :

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
61	BOUTEVIN SANCE Clavier non fonctionnel	Résolu	10-11-2021 11:28	10-11-2021 12:00	Haute	hotliner1 i	tech1 i		

ID	Titre	Statut	Dernière modification	Date d'ouverture	Priorité	Demandeur - Demandeur	Attribué à - Technicien	Catégorie	Temps de résolution
61	BOUTEVIN SANCE Clavier non fonctionnel	Clos	10-11-2021 11:45	10-11-2021 12:00	Haute	hotliner1 i	tech1 i		

2– Associer un élément à un problème :

Pour faciliter la résolution du problème, on peut choisir de lier à l'incident un matériel pendant la création du ticket comme ci-dessous :

L'objet ticket va être ajouté à l'entité Root entity

Date d'ouverture: 10-11-2021 12:00:00

Temps de prise en charge: 10-11-2021 12:00:00

Temps interne de prise en compte:

Type: Incident

Acteur: Demandeur: hotliner1 (En cours : 23)

Observateur:

Attribué à: tech1 (En cours : 23)

Statut: Nouveau

Urgence: Très haute

Impact: Moyen

Priorité: Haute

Durée totale:

Titre: BOUVEVIN SANCE Clavier non fonctionnel

Description: Le clavier B101DX11 de la salle B100 est devenu non fonctionnel suite à un incident humain. L'utilisateur a malencontreusement renversé du coca-cola sur le clavier.

Source de la demande: Helpdesk

Demande de validation:

Lieu: B100

Éléments associés: Mes éléments: Ou recherche complète: Général: Ordinateur: B101DX11 - i

Ajouter

Pour vérifier qu'un matériel a bien été associé, il faut aller dans l'onglet "ticket" :

B100DX11 (Root entity)

1 dernier ticket (Voir tous)

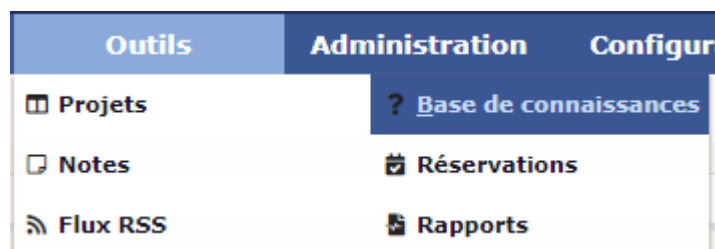
Statut	Date	Dernière modification	Priorité	Demandeur	Attribué	Éléments associés	Catégorie	Titre	Planification
ID : 67	Ouvert le 10-11-2021 12:00	10-11-2021 11:33	Moyenne	hotliner1 i	tech1 i	Ordinateur B100DX11		test ecran (0 - 0)	0

Ticket sur les éléments liés

Pas de ticket trouvé.

4- Base de connaissance :

Pour chercher s'il y a d'autres **incidents similaires** à celui que l'on a envie de traiter, il faut se rendre dans l'onglet "Base de connaissance" :



Puis on tape dans la barre de recherche des mots clés :



5- Divers :

Pour prévenir de l'arrivée d'une **maintenance préventive des imprimantes** du parc, on se rend dans l'onglet "Parc" puis "Imprimantes" :



Accueil Parc **Imprimantes** + Q

Root entity (Arbre)

Éléments visualisés contient

ET

Éléments visualisés contient

régle règle globale groupe Rechercher

Affichage (nombre d'éléments) 5

Page courante en PDF paysage

De 1 à 45 sur 347

✓	Nom	Entité	Lieu	Fabricant	Type	Réseau - IP	Réseau - Adresse MAC	Modèle	Compteur de page actuel	Numéro de série	ID
✓	Brother 5450	Root entity	PTSI						0		339
✓	Brother DCP-LB410CDW series	Root entity	Administration LYCEE						0	E77432F93406400	460
✓	Brother HL-S350DN	Root entity	LPSI	Brother	Laser N&B			Brother HL-S350DN series	0	G13243451	178
✓	CS700-INTENDANCE	Root entity	Intendance	OKI	Laser couleur	10.233.242.201	00:80:87:04:1a:22	CS700	108 146		11
✓	CS700-SURV	Root entity	Bureau surveillants	OKI	Laser couleur	192.168.0.12	00:80:87:2b:be:86	CS700 CFA	160 437	77GB4011797K	
✓	CB30 SECRETARIAT	Root entity	Secretariat	OKI	Laser couleur			CB30	181 042		

Dans les actions on peut ensuite **ajouter une note** :

Actions

Action Ajouter une note

Nouvelle note

Maintenance prévue

Ajouter

Les utilisateurs seront donc prévenus de la maintenance.