

15/09/2024

# TP - GLPI



RISSELIN Mathéo  
LES CHATREUX

2.1

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Intitulés

Composants

Niveaux de services

Liens externes

Réduire le menu

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Rechercher

Admin  
Entité racine

-----

Éléments visualisés

contient

régle

régle globale

groupe

Rechercher

☆

⊙

Actions

☐ NOM COMPLET

☐ Demande de service

☐ Demande de service > Déménagement

☐ Demande de service > Installation de logiciel

☐ Panne

☐ Problème d'utilisation

☐ Problème d'utilisation > application a

☐ Problème d'utilisation > application b

☐ Problème d'utilisation > système

☐ renseignement

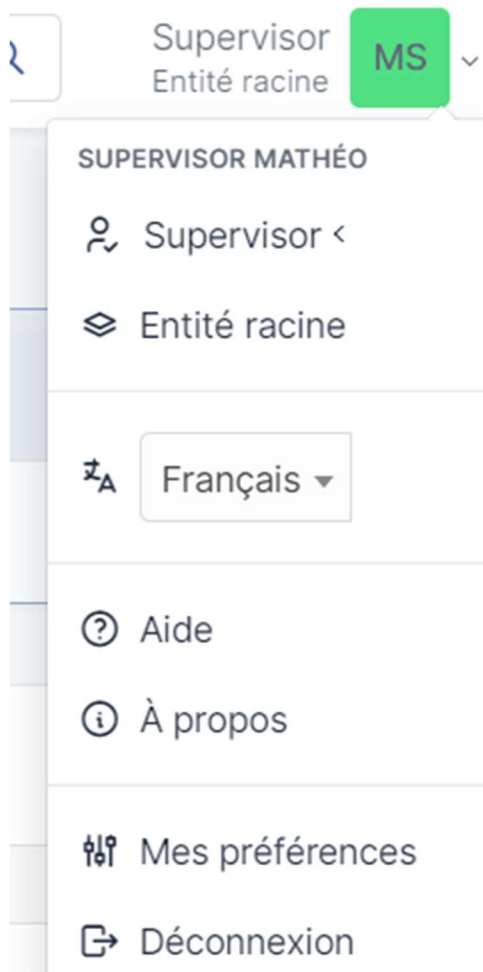
15

lignes / page

De 1 à 9 sur 9 lignes

2.2

<input type="checkbox"/>	MR	m.risselin.supervisor	Risselin	Oui
<input type="checkbox"/>	MR	m.risselin.technicien	Risselin	Oui
<input type="checkbox"/>	MR	m.risselin.user	Risselin	Oui



### 2.3

Pour traiter le problème de l'utilisateur concernant l'imprimante Epson B1100, il faut d'abord lui demander des précisions sur la situation. Ensuite, je crée un ticket d'incident dans GLPI en y inscrivant toutes les informations utiles (description, utilisateur concerné, urgence). Je procède ensuite à un diagnostic de base, en vérifiant l'état de l'imprimante, la file d'attente d'impression et la mise à jour des pilotes. Si le problème est résolu, je clôture le ticket en renseignant les actions effectuées, et je m'assure que l'utilisateur peut de nouveau imprimer correctement.

### 2.4

technicien Mathéo

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

**Titre**

Incident impression B1100

**Description \***

Paragraphe **B I** A

Ce matin, un utilisateur n'a pas pu imprimer avec l'imprimante B1100

**Fichier(s) (2 Mio maximum) i**

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Sélect. fichiers

**Acteurs 0**

**Demandeur**

technicien Mathéo 1

**Observateur**

**Attribué à**

technicien Mathéo 1

**Éléments 0**

Mes éléments -----

Ou recherche complète Général

Seulement la description est obligatoire lors de la création d'un ticket, on le voit à l'aide de l'astérisque rouge sur le côté de la case.

## 2.5

Téléchargements	Vidéos	FAQ	Manuels et documentation	Options de garantie et d'inscription	Contactez-nous
-----------------	--------	-----	--------------------------	--------------------------------------	----------------

Manuels —

---

Guide d'utilisation (HTML) (v1.0) —

v.1.0 | 05-Oct-2009 | 2.52 MB | zip

---

Startup Guide (v1.0) +

v.1.0 | 05-Oct-2009 | 0.80 MB | pdf

---

User's Guide (HTML) (v1.0) +

v.1.0 | 05-Oct-2009 | 3.13 MB | zip

---

On voit une page avec des dossier zippé, contenant des sites support permettant le dépannage de l'imprimante.

← → ↻ Fichier file:///C:/Users/mathe/AppData/Local/Temp/Rar\$EXa13300.31752/ESOB1100-T1100\_UG\_AIIOS\_00\_FR/html/p07.htm

**EPSON** Exceed Your Vision  
Epson Stylus® Office B1100 / T1100 Series / Epson ME® OFFICE 1100

Accueil > Dépannage

## Dépannage

Adresse URL du site Internet du support technique :  
<http://support.epson.net/>























### Dépannage

- Diagnostic des problèmes
- Vérification de l'état de l'imprimante
- Problèmes de qualité d'impression
- Différents problèmes au niveau de l'impression
- Le papier n'est pas entraîné correctement
- L'imprimante n'imprime pas
- Augmentation de la vitesse d'impression (pour Windows uniquement)
- Autre problème







### Où trouver de l'aide

- Site Web du support technique
- Contact avec le service clientèle

On accède ensuite à plusieurs options de dépannages.

Voyants	Problème et solution	
 	<b>Fin de papier</b>	
	L'imprimante ne contient pas de papier.	Chargez du papier dans le bac feuille à feuille et appuyez sur la touche Papier  . L'imprimante reprend l'impression et le voyant s'éteint.
 	<b>Bourrage papier</b>	
	Du papier est coincé dans l'imprimante.	 Voir <a href="#">Bourrages papier</a>
	<b>Capot ouvert</b>	
 	<b>Fin d'encre</b>	
	Une cartouche d'encre est vide ou n'est pas installée.	Remplacez la cartouche d'encre par une neuve. Si le voyant est toujours allumé après le remplacement de la cartouche, il se peut que cette dernière ait été installée de manière incorrecte. Réinstallez la cartouche d'encre jusqu'à ce qu'un dé clic confirme sa mise en place.  Voir <a href="#">Remplacement d'une cartouche d'encre vide</a>
	<b>Cartouche incorrecte</b>	
	La cartouche d'encre installée ne peut pas être utilisée avec l'imprimante.	Remplacez la cartouche inappropriée par une cartouche compatible.  Voir <a href="#">Remplacement d'une cartouche d'encre non vide</a>
	<b>Cartouche d'encre installée de manière incorrecte</b>	
 	Une cartouche d'encre n'est pas installée correctement.	Réinsérez la cartouche d'encre.  Voir <a href="#">Le voyant d'encre clignote ou est allumé une fois la cartouche remplacée</a>
	<b>Niveau d'encre faible</b>	
 	Une cartouche d'encre est presque vide.	Procurez-vous une cartouche d'encre de remplacement. Pour identifier la cartouche quasiment vide, vérifiez l'état des cartouches d'encre.  Voir <a href="#">Vérification de l'état de la cartouche d'encre</a>
      Clignote	<b>Entretien</b>	
	Les tampons d'encre de l'imprimante sont en fin de vie.	Contactez l'assistance Epson pour remplacer les tampons d'encre.

On y retrouve ensuite une doc avec différents voyants montrant la manipulation à effectuer.

alternativement		
     	<b>Erreur d'imprimante inconnue</b>	
	Une erreur inconnue relative à l'imprimante est survenue.	Mettez l'imprimante hors tension. Ouvrez le capot de l'imprimante et retirez le papier ou l'élément empêchant le passage du papier. Remettez ensuite l'imprimante sous tension. Si le message d'erreur persiste, contactez vos revendeur.

 : allumé, 
  : éteint, 
  : clignotant, 
  : clignotant vite

On y voit que le problème est une erreur d'imprimante inconnue car c'est le seul pour lequel les voyants clignotent vite

## 2.6

The screenshot shows a ticket conversation interface. On the left is a vertical sidebar with a list of tickets, the first one labeled '1'. The main area displays two messages. The first message is from 'MT' (technicien Mathéo) and is highlighted in green. It contains the title 'Incident impression B1100' and the description 'Ce matin, un utilisateur ne peut plus imprimer avec l'imprimante'. Above the message, it says 'Créé : il y a 30 minutes par technicien Mathéo' and 'Dernière mise à jour : À l'instant par technicien Mathéo'. The second message is also from 'MT' and is in a grey box. It says 'Pas de soucis, nous prenons en compte votre demande et nous essayons de régler votre problème au plus vite' and includes a 'Helpdesk' logo.

Sur la capture d'écran précédente, on voit qu'il y a une réponse du technicien montrant que le ticket est bien pris en compte et qu'un suivi est assuré.

## 2.7

The screenshot shows a helpdesk interface with a sidebar on the left containing menu items: Ticket, Statistiques, Validations, Base de connaissances (selected), Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, and Tous. The main area is titled 'Incident impression B1100 (6)' and shows a section for linking to a knowledge base entry. Below this, there is a table with columns: Type, Élément, Date de création, and Date de la mise à jour. The table contains one entry: 'Base de connaissances' with the element 'Documentation imprimante B1100', created on '2024-09-17 13:28' and updated on '2024-09-17 13:45'. There are also buttons for 'Ajouter' and 'Actions'.

Type	Élément	Date de création	Date de la mise à jour	
<input type="checkbox"/>	Base de connaissances	Documentation imprimante B1100	2024-09-17 13:28	2024-09-17 13:45

Base de connaissances

Cibles 1

Éditer

Éléments associés 5

Documents 1

Révisions 7

Commentaire

Tous

Base de connaissances - Documentation imprimante B1100

Actions

Catégorie : Incident d'imprimante

Sujet

Documentation imprimante B1100

Contenu

Vous trouverez ci-joint la documentation de l'imprimante B1100 EPSILON

Documents

Fichier	Rubrique	Date
image_2024-09-17_154...		2024-09-17 13:41

Rédacteur : glpi

Créé le 2024-09-17 13:28

Dernière mise à jour le 2024-09-17 13:45

20 vues

Cet élément ne fait pas partie de la FAQ

On y voit dans le suivi du ticket un onglet base de connaissances permettant d'accéder à la documentation directe du dépannage de l'imprimante avec ses voyants et ses indications.

## 2.8

Dans ce cas précis, le technicien doit effectuer une demande à un supérieur capable de la mise en service d'un nouveau matériel, le supérieur pourra donc effectuer le remplacement grâce à la demande suite à la panne.

## 2.9

Créé : il y a 2 minutes par technicien Mathéo

MT

Bonjour,

Votre problème d'impression a bien été pris en compte. En attendant le remplacement de l'imprimante Epson B1100, voici quelques solutions alternatives :

1. Utiliser une autre imprimante réseau disponible dans votre espace de travail.
2. Imprimer depuis un autre poste à proximité, connecté à une imprimante fonctionnelle.
3. Partager une imprimante locale via un collègue connecté au réseau.

N'hésitez pas à revenir vers moi si vous avez des questions.

Helpdesk

## 2.10



Créé : 🕒 Hier par 👤 technicien Mathéo

Dernière mise à jour : 🕒 À l'instant par 👤 technicien Mathéo

⋮

M

Bonjour,

Après validation du remplacement de l'imprimante Epson B1100, la nouvelle imprimante est désormais en stock. Le retrait de l'ancienne machine ainsi que l'installation de la nouvelle imprimante sont prévus pour demain.

L'installation devrait prendre environ 1 heure. Elle sera effectuée demain à 10h 00.

Cordialement,

👤 supervisor Mathéo

🕒 1 heures 0 minutes 0 secondes

📅 2024-09-17 10:00 → 2024-09-17 11:00

Ici, le technicien planifie donc la tâche en assignant cette dernière à son superviseur, qui lui sera capable d'effectuer le remplacement (approuver).

## 2.11

20

lignes / page

De 1 à 20 sur 44 lignes

«

<

1

2

3

>

»

ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR	<div>Filtrer</div>	<div>Exp</div>
1243	2024-09-16 19:46	technicien Mathéo (23)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (5)		
1242	2024-09-16 19:45	technicien Mathéo (23)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (5)		
1234	2024-09-16 19:41	technicien Mathéo (23)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (5)		
1233	2024-09-16 19:40	technicien Mathéo (23)	Tâche d'un ticket	Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (5)		
1232	2024-09-16 19:40	technicien Mathéo (23)	Statut	Changement de <u>En cours (Attribué)</u> à <u>En cours (Planifié)</u>		
1227	2024-09-16 19:34	technicien Mathéo (23)		Helpdesk (19)		
1226	2024-09-16 19:34	technicien Mathéo (23)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (19)		
1225	2024-09-16 19:33	technicien Mathéo (23)	Dernière modification par	Changement de <u>m.risselin.supervisor (22)</u> à <u>m.risselin.technicien (23)</u>		
1224	2024-09-16 19:33	technicien Mathéo (23)	Statut	Changement de <u>En cours (Planifié)</u> à <u>En cours (Attribué)</u>		

On observe que l'on a l'ID, la date/l'heure, la personne ayant effectué la modification du ticket et les détails de cette modification.

## 2.12

Ticket

6

Statistiques

Validations

Base de connaissances

Éléments

1

Analyse d'impact

Coûts

Projets

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Tous

1. Utiliser une autre imprimante réseau disponible dans votre espace de travail.

2. Imprimer depuis un autre poste à proximité, connecté à une imprimante fonctionnelle.

3. Partager une imprimante locale via un collègue connecté au réseau.

N'hésitez pas à revenir vers moi si vous avez des questions.

Helpdesk

Créé : il y a 10 minutes par technicien Mathéo

Dernière mise à jour : il y a 4 minutes par technicien Mathéo

MT

Bonjour,

Suite à la validation du remplacement de l'imprimante Epson B1100, la nouvelle imprimante est désormais disponible en stock. L'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle imprimante sont programmés pour demain.

L'installation devrait prendre environ 1 heure. Elle sera effectué demain à 10h 00.

Cordialement,

supervisor Mathéo

1 heures 0 minutes 0 secondes

2024-09-17 10:00 → 2024-09-17 11:00

Ticket

Date d'ouverture

2024-09-16 15:2

Date de résolution

2024-09-16 19:5

Date de fermeture

2024-09-16 19:5

Type

Incident

Catégorie

Panne

Statut

Clos

Rouvrir

Source de la demande

Helpdesk

Urgence

Moyenne

La pastille noire, montre que le ticket est effectivement clôturé.

## 3.1

Information

×

Élément ajouté : Problème d'imprimante (10)  
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

Un message a confirmé que mon ticket était envoyé.

## 3.2

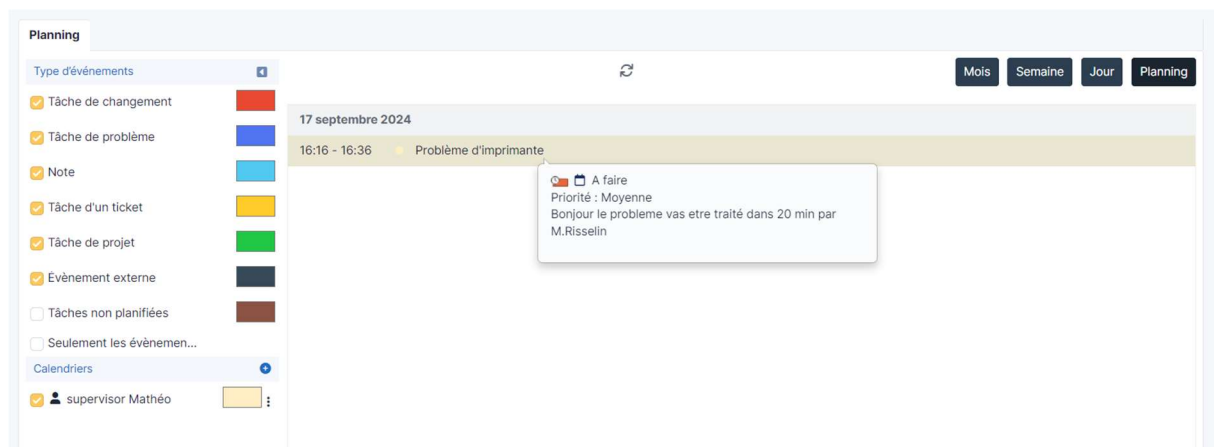
Le ticket n'est pas associé à un technicien.

## 3.3

Coût				Durée de l'élément		1 heures 0 minutes		
Nom	Date de début	Date de fin	Budget	Durée	Coût horaire	Coût fixe	Coût matériel	Coût total
Réparation i	2024-09-18	2024-09-18		1 heures 0 minutes	45.00	0.00	0.00	45.00
Total				1 heures 0 minutes	45.00	0.00	0.00	45.00

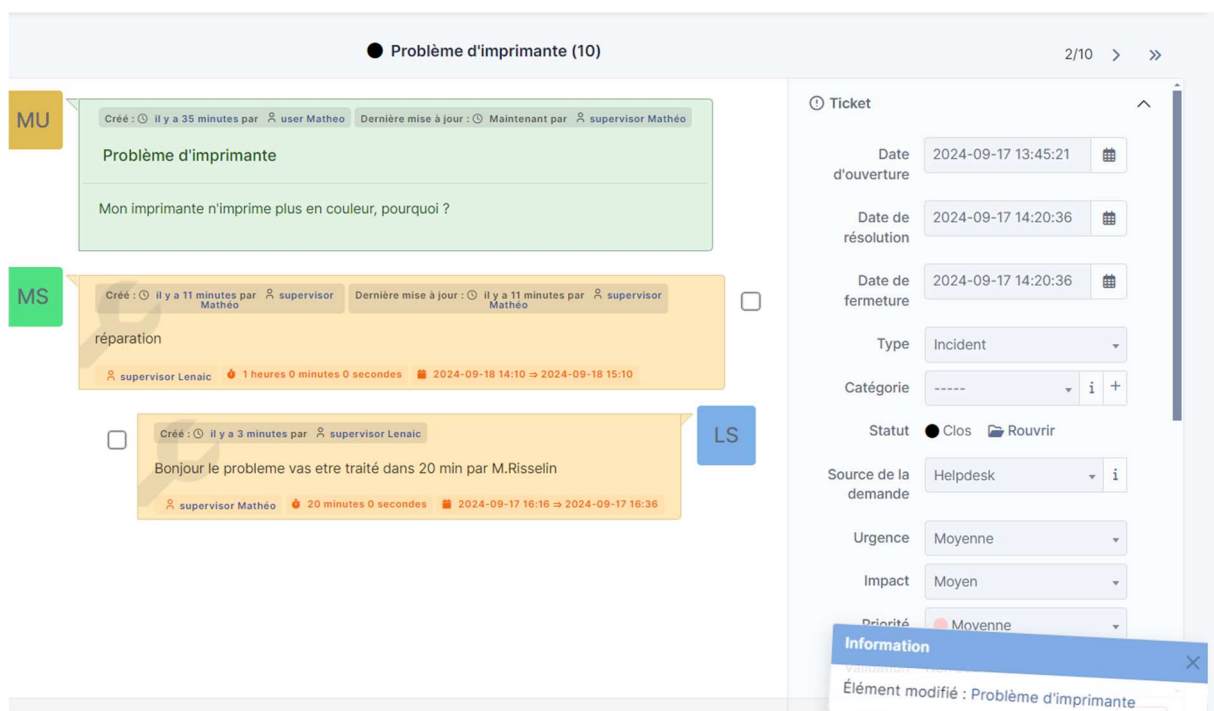
On y retrouve le nom de la tâche la date, le temps ainsi que le coût de cette dernière.

## 3.4



On y voit la tâche avec l'heure la date et la priorité.

### 3.5



Le ticket est bien clôturé, on le voit avec la pastille noire.

### 4.1

Avec mon collègue Lénéïc, nous avons décidé d'inventer un bourrage papier

Voici l'historique du ticket effectué :

○ Bourrage papier (19)

1/18 > >>

20	lignes / page	De 1 à 16 sur 16 lignes			
ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR	<a href="#">Filtrer</a> <a href="#">Exporter</a>
1466	2024-09-17 14:46	Gerard Hugo (32)	Solution	Ajout d'un élément : Solution (5 (5))	
1465	2024-09-17 14:46	Gerard Hugo (32)	Date de résolution	Changement de à <u>2024-09-17 14:46</u>	
1464	2024-09-17 14:46	Gerard Hugo (32)	Dernière modification par	Changement de <u>m.rissein.user (25)</u> à <u>g.hugo (32)</u>	
1463	2024-09-17 14:46	Gerard Hugo (32)	Statut	Changement de <u>En cours (Attribué)</u> à <u>Résolu</u>	
1462	2024-09-17 14:39	user Matheo (25)		Suivi (26)	
1461	2024-09-17 14:39	user Matheo (25)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (26)	
1459	2024-09-17 14:37	Gerard Hugo (32)		Helpdesk (25)	
1458	2024-09-17 14:37	Gerard Hugo (32)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (25)	
1452	2024-09-17 14:36	supervisor Lenaic (24)	Statut	Changement de <u>Nouveau</u> à <u>En cours (Attribué)</u>	
1451	2024-09-17 14:36	supervisor Lenaic (24)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : Gerard Hugo (32) (Technicien)	
1450	2024-09-17	supervisor Lenaic		Helpdesk (24)	

1451	2024-09-17 14:36	supervisor Lenaic (24)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : Gerard Hugo (32) (Technicien)
1450	2024-09-17 14:35	supervisor Lenaic (24)		Helpdesk (24)
1449	2024-09-17 14:35	supervisor Lenaic (24)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (24)
1448	2024-09-17 14:35	supervisor Lenaic (24)	Dernière modification par	Changement de <u>m.rissein.user (25)</u> à <u>l.pascalis.supervisor (24)</u>
1447	2024-09-17 14:35	supervisor Lenaic (24)	Délai de prise en compte	Changement de <u>0 seconde</u> à <u>7 minutes</u>
1418	2024-09-17 14:28	user Matheo (25)		Ajouter l'élément
1417	2024-09-17 14:28	user Matheo (25)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : user Matheo (25) (Demandeur)