



TP - GLPI

Mateo Monteiro

INSTITUTION DES CHARTREUX BTS SIO 2

Sommaire

GESTION DES INCIDENTS	2
-----------------------------	---

2.3 Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?

Lorsque l'utilisateur m'informe de son problème la première étape est d'ouvrir un ticket sur GLPI

Ensuite il faut demander à l'utilisateur le plus de détail possible sur le problème

Comme :

Le matériel impliqué

Le nom et prénom de l'utilisateur

Une description du problème

2.4 Quels sont les champs obligatoires ?

The screenshot shows the GLPI 'Créer un ticket' (Create ticket) interface. The left sidebar contains navigation links like 'Parc', 'Assistance', 'Tickets', 'Problèmes', 'Changements', 'Planning', 'Statistiques', 'Tickets récurrents', 'Changements récurrents', 'Gestion', 'Outils', 'Administration', and 'Configuration'. The main area is titled 'technician Matéo' and contains a form with the following fields:

- Titre** (Title): A text input field.
- Description** (Description): A rich text editor with a toolbar.
- Fichiers** (Files): A section for uploading files, with a limit of 2 Mo maximum.

The right sidebar contains the following fields:

- Date d'ouverture** (Opening date): 2024-09-15 18:43:34.
- Type** (Type): Incident.
- Catégorie** (Category): Panne.
- Statut** (Status): Nouveau.
- Source de la demande** (Source of the request): Helpdesk.
- Urgence** (Urgency): Moyenne.
- Impact** (Impact): Moyen.
- Priorité** (Priority): Moyenne.
- Durée totale** (Total duration): -----.
- Demande de validation** (Validation request): -----.

Below these fields is the 'Acteurs' (Actors) section, which includes:

- Demandeur** (Requester): A dropdown menu showing 'technician Matéo'.
- Observateur** (Observer): A text input field.

A '+ Ajouter' button is located at the bottom right of the form.

Les champs obligatoires sont le titre, la description, Date d'ouverture, le Type, la Catégorie, la Source de la demande, Urgence, Impact, Priorité

2.5 Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème.

Guide d'utilisation



Utilisation des logiciels

Présentation du pilote et du logiciel d'application fournis avec l'imprimante



Manipulation des papiers

Instructions relatives au chargement du papier et à la sélection des types de papiers



Comment imprimer

Instructions relatives aux différents types d'impression



Remplacement des cartouches d'encre

Procédure de vérification de l'état de la cartouche d'encre et de remplacement des cartouches



Entretien de l'imprimante

Instructions d'entretien, de nettoyage et de transport de l'imprimante



Partage de l'imprimante

Comment paramétrer votre imprimante de façon à la partager avec d'autres utilisateurs sur le réseau.



Dépannage

Solutions aux problèmes que vous pouvez rencontrer



Informations relatives aux produits

Informations détaillées au sujet des fonctions et des caractéristiques de l'imprimante

Sécurité
Droits d'auteur et marques
Versions du système d'exploitation

[Accueil](#) [Table des matières](#) [Index](#) [Aide](#)

© 1998-2009 SEIKO EPSON CORPORATION. ALL RIGHTS RESERVED. (NPD4033-00 FR)

	Niveau d'encre faible	
	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 Vérification de l'état de la cartouche d'encre
 Clignote alternativement	Entretien	
	Les tampons d'encre de l'imprimante sont en fin de vie.	Contactez l'assistance Epson pour remplacer les tampons d'encre.
 Clignote alternativement	Erreur d'imprimante inconnue	
	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

Haut

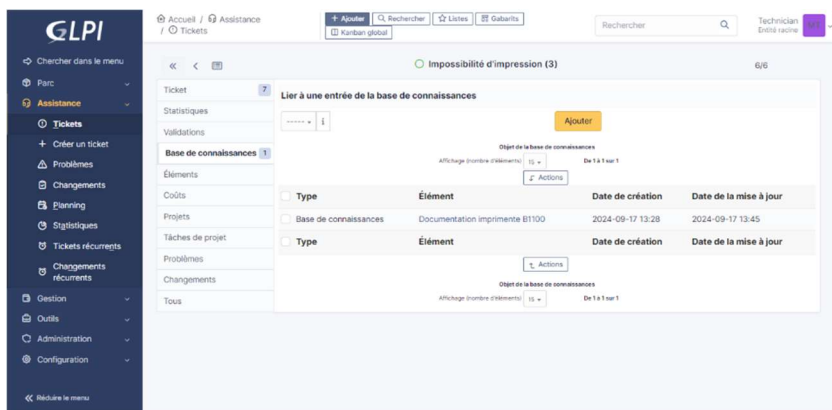
L'incident signalé correspond à une erreur inconnue selon la documentation de l'imprimante. Malgré les vérifications effectuées dans la base de connaissances et la documentation technique, aucune solution précise n'a été trouvée pour ce problème particulier. Cela nécessitera probablement une analyse plus approfondie ou une escalade à un niveau de support supérieur.

2.6 Faire un suivi dans le ticket afin qu'une trace existe et que votre utilisateur soit informé



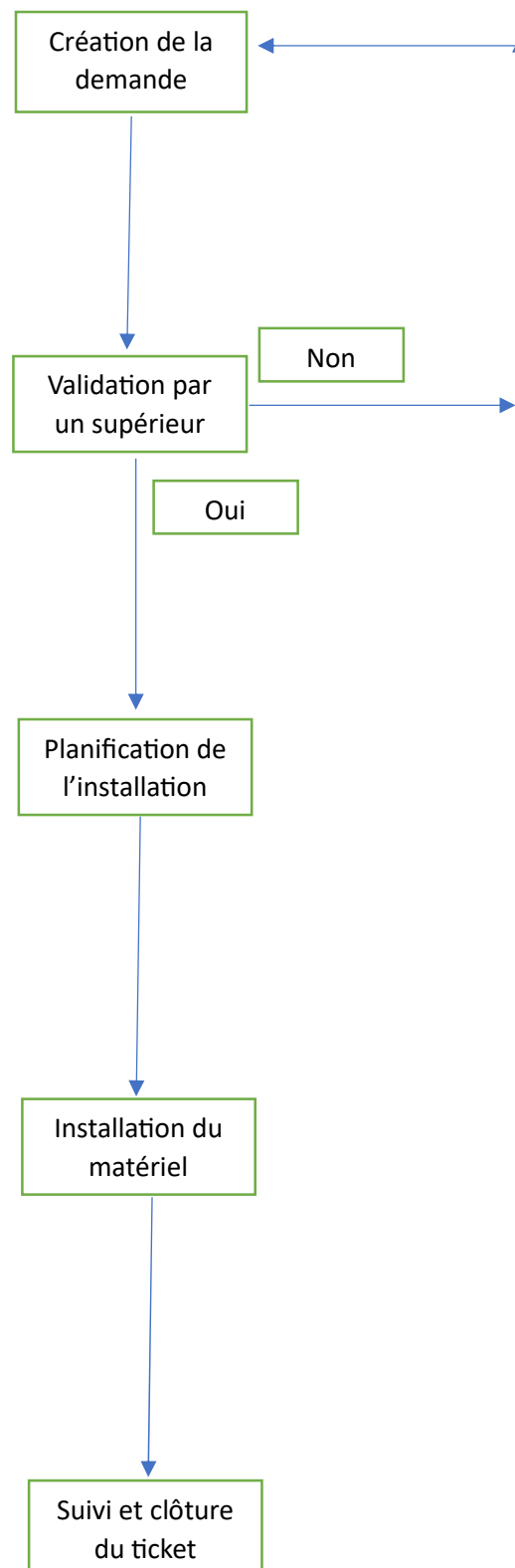
Nous avons indiqué à l'utilisateur que son problème a bien été pris en compte

2.7 Dans GLPI, intégrer un lien vers la documentation de la B1100 sur le site d'Epson.



Le technicien de niveau 2 a ajouté la documentation dans la base de connaissances, ce qui nous a permis de l'intégrer directement au ticket. Cela facilite l'accès à l'information pour les autres techniciens et permet un meilleur suivi du problème grâce à cette ressource centralisée dans le système.

2.8 Imaginer la procédure « mise en service d'un nouveau matériel », sachant que la décision d'installation ne peut pas être prise à votre niveau.

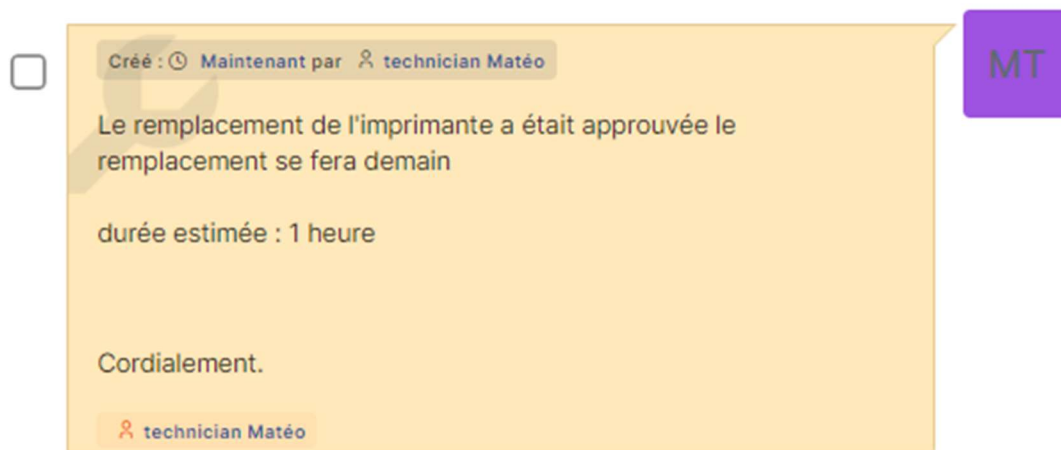


2.9 Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ?



Je lui conseille d'utiliser une autre imprimante disponible sur le réseau local, en l'aidant à configurer cette imprimante temporairement pour répondre à son besoin urgent d'impression. Cela permettra à l'utilisateur de continuer à travailler sans interruption en attendant que le problème avec l'imprimante Epson B1100 soit résolu ou remplacée.

2.10 Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain.



2.11 Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ?

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Supervisor
Entité racine

MS

Impossible d'impression (3)

1/6

<>

Ticket

20 lignes / page

De 1 à 20 sur 43 lignes

Filter Exporter

ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR
1341	2024-09-17 13:56	technician Matéo (17)	Tâche d'un ticket	Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (8)
1325	2024-09-17 13:47	technician Matéo (17)	Base de connaissances	Ajout d'un lien avec un élément : Documentation imprimante B1100 (1)
1280	2024-09-17 13:35	glpi (2)	Base de connaissances	Supprimer un lien avec un élément : Documentation imprimante B1100 (1)
1263	2024-09-17 13:28	glpi (2)	Base de connaissances	Ajout d'un lien avec un élément : Documentation imprimante B1100 (1)
1183	2024-09-16 16:29	technician Matéo (17)		Helpdesk (14)
1182	2024-09-16 16:29	technician Matéo (17)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (14)
1179	2024-09-16 16:27	technician Matéo (17)		Helpdesk (12)
1178	2024-09-16 16:27	technician Matéo (17)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (12)
1166	2024-09-16 16:04	technician Matéo (17)		17
1165	2024-09-16 16:04	technician Matéo (17)		
1164	2024-09-16 16:04	technician Matéo (17)	Suivi	Mise à jour d'un élément : Suivi (3)
1163	2024-09-16 16:03	technician Matéo (17)		17
1162	2024-09-16 16:03	technician Matéo (17)		
1161	2024-09-16 16:03	technician Matéo (17)	Suivi	Mise à jour d'un élément : Suivi (2)
1160	2024-09-16 16:03	technician Matéo (17)	Solution	Mise à jour d'un élément : Solution (17)
1159	2024-09-16 16:03	technician Matéo (17)	Solution	Mise à jour d'un élément : Solution (1)
1158	2024-09-16 16:03	technician Matéo (17)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
1157	2024-09-16 16:03	technician Matéo (17)	Tâche d'un ticket	Mise à jour d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
1134	2024-09-16 15:59	technician Matéo (17)	Utilisateur	Supprimer un lien avec un élément : technician Matéo (17)
1133	2024-09-16 15:59	technician Matéo (17)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : user Matéo (16) (Demandeur)

Afficher 20 entrées

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Supervisor
Entité racine

MS

Impossible d'impression (3)

1/6

<>

Ticket

20 lignes / page

De 21 à 40 sur 43 lignes

Filter Exporter

1132	2024-09-16 15:59	technician Matéo (17)		17
1131	2024-09-16 15:59	technician Matéo (17)		<p>Bonjour nous vous informons que votre incident est en court de traitement.</p>\n<p>Nous avons analysé la documentation et d'après cette dernière c'e
1130	2024-09-16 15:59	technician Matéo (17)	Suivi	Mise à jour d'un élément : Suivi (1)
1120	2024-09-16 15:45	technician Matéo (17)	Tâche d'un ticket	Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (1)
1119	2024-09-16 15:44	glpi (2)		Helpdesk (3)
1118	2024-09-16 15:44	glpi (2)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (3)
1117	2024-09-16 15:44	glpi (2)	Date de clôture	Changement de 2024-09-16 15:39 à
1116	2024-09-16 15:44	glpi (2)	Date de résolution	Changement de 2024-09-16 15:39 à
1115	2024-09-16 15:44	glpi (2)	Statut	Changement de Clos à <u>En cours (Attribué)</u>
1108	2024-09-16 15:39	technician Matéo (17)		Phone (2)
1107	2024-09-16 15:39	technician Matéo (17)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (2)
1106	2024-09-16 15:39	technician Matéo (17)	Statut	Changement de Résolu à <u>Clos</u>
1104	2024-09-16 15:39	technician Matéo (17)	Solution	Ajout d'un élément : Solution (3 (3))
1103	2024-09-16 15:39	technician Matéo (17)	Date de résolution	Changement de à <u>2024-09-16 15:39</u>
1102	2024-09-16 15:39	technician Matéo (17)	Statut	Changement de En cours (Attribué) à <u>Résolu</u>
1091	2024-09-16 15:28	technician Matéo (17)		Helpdesk (1)
1090	2024-09-16 15:28	technician Matéo (17)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (1)
1028	2024-09-15 16:53	technician Matéo (17)	Statut	Changement de Nouveau à <u>En cours (Attribué)</u>
1027	2024-09-15 16:53	technician Matéo (17)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : technician Matéo (17) (Technicien)
1026	2024-09-15 16:53	technician Matéo (17)	Délai de prise en compte	Changement de 0-seconde à <u>1-seconde</u>

Afficher 20 entrées

GLPI

Chercher dans le menu

Parc

Assistance

Tickets

+ Créer un ticket

Problèmes

Changements

Planning

Statistiques

Tickets récurrents

Changements récurrents

Gestion

Outils

Administration

Configuration

Réduire le menu

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter

Rechercher

Listes

Gabarits

Kanban global

Tickets attendant votre validation

Rechercher

Supervisor
Entité racine

MS

Impossible d'impression (3)

1/6

<>

Ticket

20 lignes / page

De 41 à 43 sur 43 lignes

Filter Exporter

1025	2024-09-15 16:48	technician Matéo (17)		Ajouter l'élément
1024	2024-09-15 16:48	technician Matéo (17)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : supervisor Matéo (18) (Observateur)
1023	2024-09-15 16:48	technician Matéo (17)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : technician Matéo (17) (Demandeur)

Afficher 20 entrées

Le résumé du ticket dans GLPI permet de voir toutes les modifications effectuées, y compris la création de réponses, l'ajout de documents, la planification d'interventions, et les communications avec l'utilisateur. Chaque action, qu'il s'agisse d'un suivi, d'une modification de statut ou d'une pièce jointe ajoutée, y est documentée de manière chronologique, offrant ainsi une vue complète et transparente de la gestion du ticket.

2.12 Procéder à la clôture du ticket.

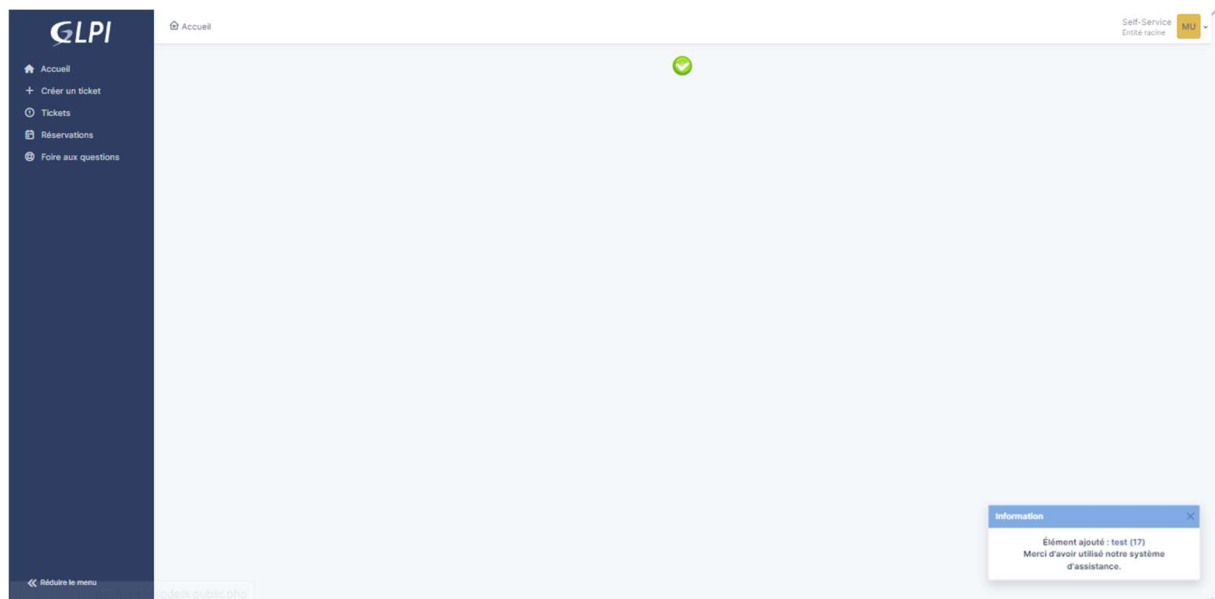
The screenshot displays the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) interface for managing tickets. The main window shows a ticket titled "Impossibilité d'impression (3)". The ticket details include a timeline of actions:

- Créé :** Hier par *technician Matéo*. Dernière mise à jour : Hier par *technician Matéo*.
- Validation :** <https://www.epson.fr/fr/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873?selected-tab=selected-os=Windows+11>. Le lien en direction de la documentation de l'imprimante B1100.
- Créé :** Hier par *technician Matéo*. Bonjour en sachant que vous êtes connecter en réseau local je vous conseil de vous connecter a une autre imprimante présente sur se dernier et de l'utiliser.
- Créé :** Hier par *technician Matéo*. Le remplacement de l'imprimante a été approuvé. Un rendez-vous est prévu avec vous demain à 10h00 pour enlever l'ancienne imprimante et installer la nouvelle. Durée estimée : 1 heure.
- Créé :** Il y a 5 minutes par *technician Matéo*. Le remplacement de l'imprimante a été approuvé le remplacement se fera demain durée estimée : 1 heure. Cordialement.

The right sidebar shows the ticket's metadata:

- Date d'ouverture :** 2024-09-15 18:43:34
- Date de résolution :** 2024-09-17 14:02:25
- Date de fermeture :** 2024-09-17 14:02:25
- Type :** Incident
- Catégorie :** Panne
- Statut :** Clos (Rouvrir)
- Source de la demande :** Phone
- Urgence :** Moyenne
- Impact :** Moyen
- Priorité :** Moyenne
- Validation :** Non soumis à validation
- Acteurs :** Demandeur: user Matéo, Observateur: supervisor Matéo

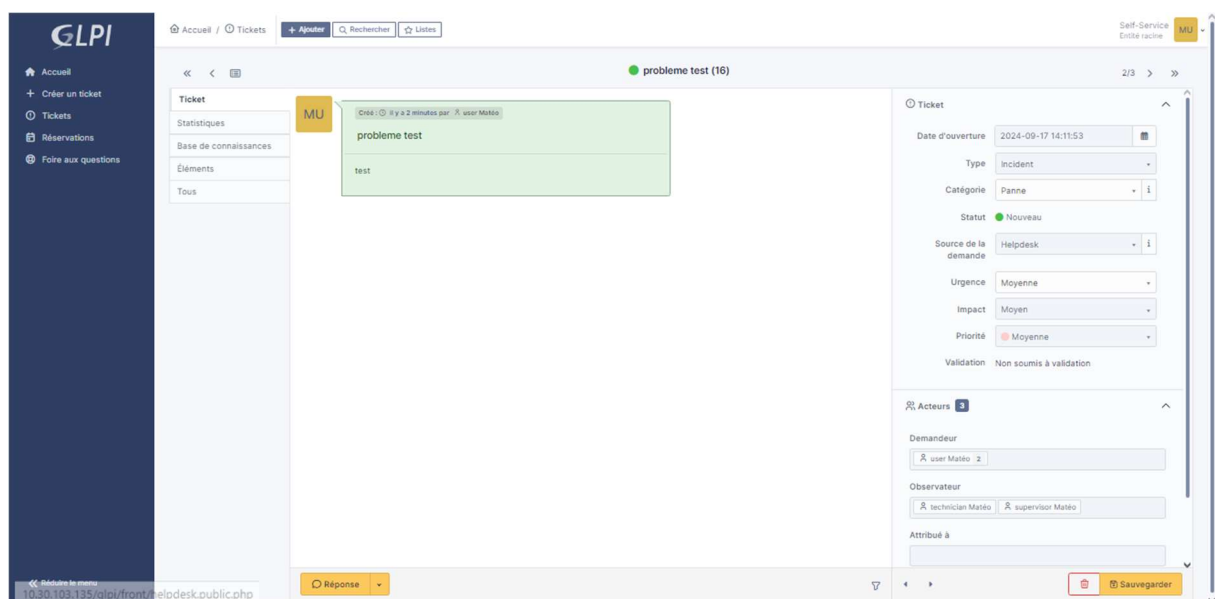
3.1 Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ?



Le message affiché a la sauvegardé du ticket est le suivant

Élément ajouté : probleme test (16)
Merci d'avoir utilisé notre système d'assistance.

3.2 Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?



Les informations qui apparaissent dans le suivi du ticket incluent l'interface où sont visibles les champs essentiels tels que : le titre, la description du problème, la date d'ouverture, le type de ticket (incident ou demande), la catégorie (ex : panne, matériel), la source de la demande (email, téléphone, etc.), ainsi que les niveaux d'urgence, d'impact, et de priorité. Ces informations permettent un suivi clair et détaillé du problème, facilitant sa gestion et résolution.

3.3 Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ?

The screenshot shows the GLPI interface for adding a new cost element to a ticket. The ticket is titled "probleme test (16)". The form includes the following fields:

- Nom: depannage
- Date de début: 2024-09-18
- Date de fin: (empty)
- Durée: (dropdown menu)
- Coût horaire: 1.00
- Coût fixe: 1.00
- Coût matériel: 0.00
- Budget: (dropdown menu)
- Commentaires: (text area)

Below the form, there is a table summarizing the costs:

				Durée de l'élément		0 seconde		
Nom	Date de début	Date de fin	Budget	Durée	Coût horaire	Coût fixe	Coût matériel	Coût total
depannage	2024-09-17	2024-09-18		29 minutes	1.00	1.00	1.00	2.48
				Total	29 minutes	0.48	1.00	2.48

Les informations de coût paramétrables visibles sur le ticket dans l'image sont les suivantes

Nom de l'élément

Date de début et date de fin

Durée

Coût horaire

Coût fixe

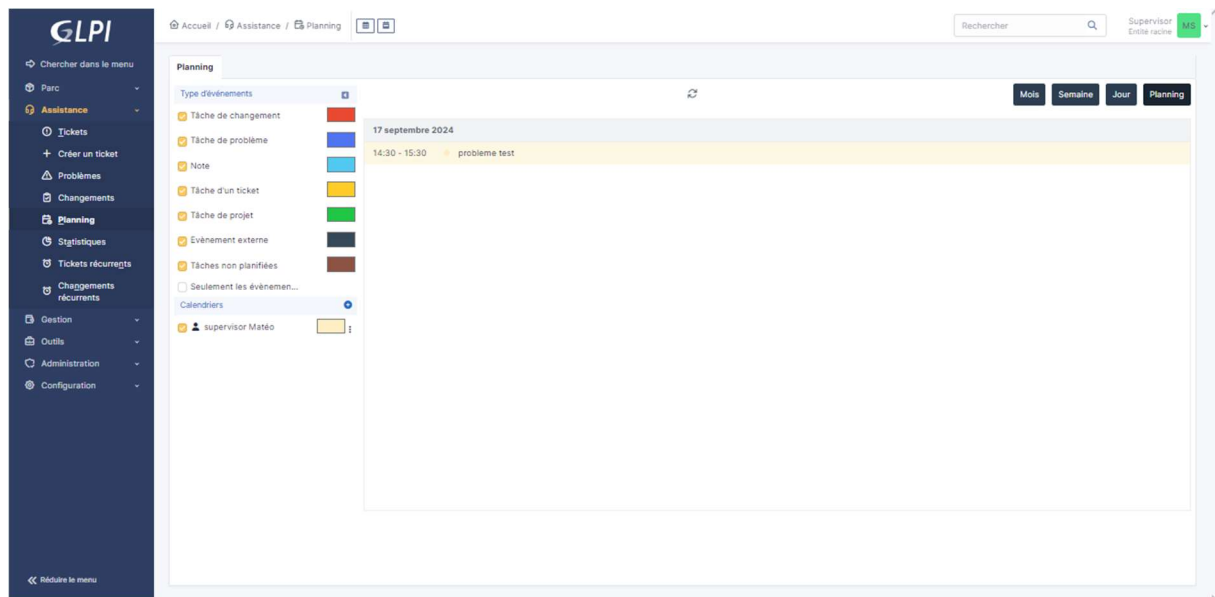
Coût matériel

Budget

Coût total

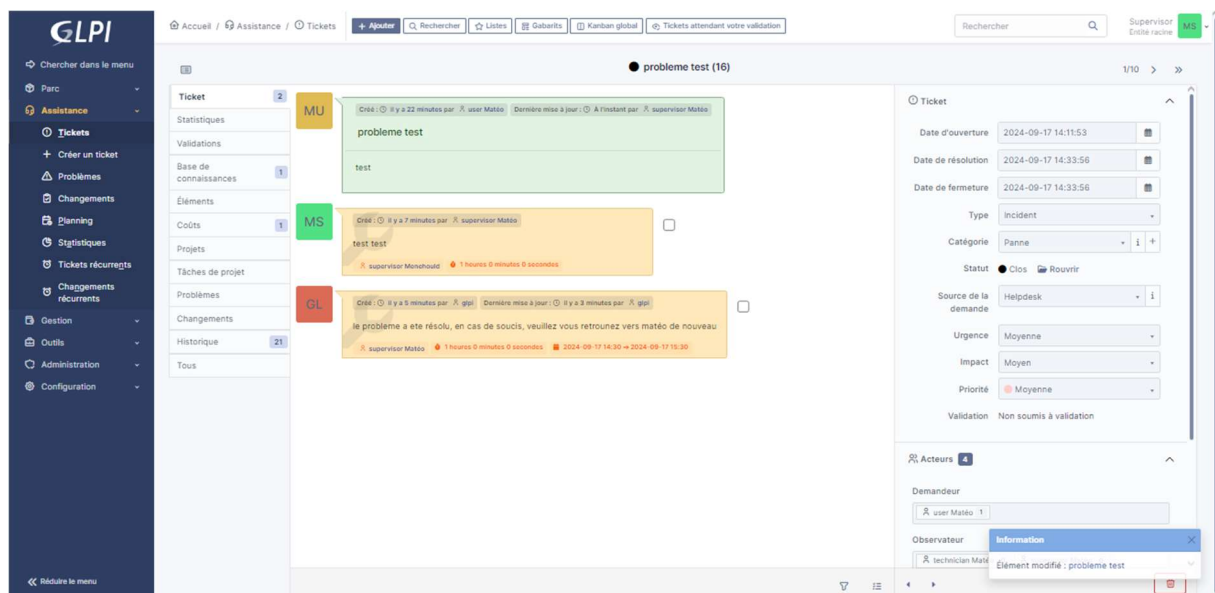
Ces informations permettent de suivre les coûts engagés pour la résolution du ticket.

3.3 Visualiser cette tâche dans votre planning.



La tâche a bien été ajoutée au planning du superviseur, ce qui permet un suivi efficace de l'intervention programmée et assure que le dépannage sera pris en charge à la date prévue. Cela garantit une meilleure organisation et une bonne visibilité des actions en cours pour le traitement du ticket.

3.4 Procéder à la clôture du ticket.



Le ticket a bien été fermé, ce qui signifie que l'incident ou la demande a été résolue et que toutes les actions nécessaires ont été effectuées. Le suivi est terminé et le ticket est maintenant archivé dans le système pour référence future si besoin.