

Compte rendu:

-TP 7-GLPI-

Sommaire :

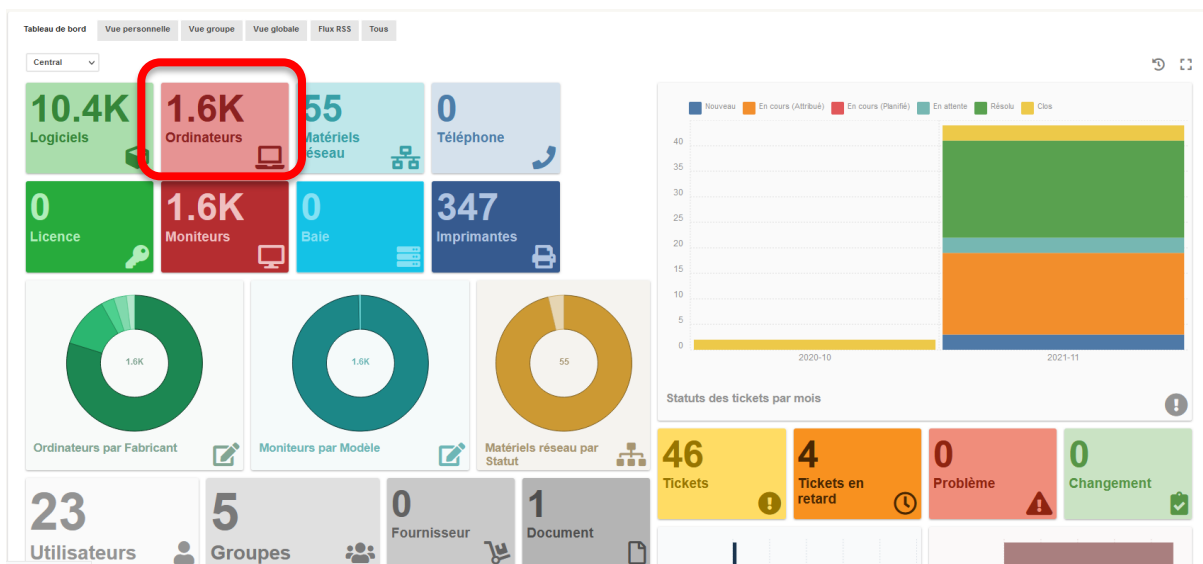
| | |
|---|----|
| Analyse du parc: | 2 |
| <i>Que contient le parc du lycée?</i> | 4 |
| Types de matériel: | 4 |
| Nombre de matériels par type: | 4 |
| Autre chose que du matériel : | 4 |
| Gestion d'incidents: | 5 |
| Base de connaissance | 14 |
| Divers : | 15 |

Analyse du parc:

On utilise l'adressage **192.168.51.143/glipi** pour accéder à la base GLPI du serveur du poste étudiant.

Afin de rechercher le **matériel** vu **lundi matin**, je me connecte en tant que « **sio** » .

Une fois connectée, je me rend dans l'onglet « **ordinateur** » qui se trouve dans le tableau de bord.



on écrit dans la barre de recherches « **f103** » afin de trouver plus facilement le matériel pour « **F103SV01** ».

The screenshot shows the search results for "f103". The results are displayed in a table with columns: Nom, Entité, Statut, Fabricant, Numéro de série, Modèle, Système d'exploitation - Nom, Lieu, Dernière modification, Composants - Processeur, Composants - Adresse MAC, and Réseau - IP. The results show five entries, all with the same details.

| Nom | Entité | Statut | Fabricant | Numéro de série | Modèle | Système d'exploitation - Nom | Lieu | Dernière modification | Composants - Processeur | Composants - Adresse MAC | Réseau - IP |
|---------|-------------|--------|-----------|-----------------|--------------|------------------------------|------|-----------------------|---|--------------------------|---|
| A06SV01 | Root entity | Actif | FUJITSU | YLPV054754 | ESPRIMO P410 | Windows | A06 | 18-12-2019 08:45 | Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz | 90:1b:0e:04:a7:f1 | fe80::8831:9f35:5b84:7f63 172.19.227.194 |
| A06SV02 | Root entity | Actif | FUJITSU | YLPV054465 | ESPRIMO P410 | Windows | A06 | 18-12-2019 15:36 | Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz | 90:1b:0e:04:a7:f1 | fe80::c1ee:d59b:8345:6573 172.19.226.31 |
| A06SV03 | Root entity | Actif | FUJITSU | YLPV054766 | ESPRIMO P410 | Windows | A06 | 18-12-2019 08:23 | Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz | 90:1b:0e:06:9a:e5 | fe80::7481:7af9:a374:3dba 172.19.225.129 |
| A06SV04 | Root entity | Actif | FUJITSU | YLPV054466 | ESPRIMO P410 | Windows | A06 | 18-12-2019 16:35 | Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz | 90:1b:0e:04:a1:a2 | fe80::b0fe:afbb:753d:87a2 172.19.228.36 |
| A06SV05 | Root entity | Actif | FUJITSU | YLPV054587 | ESPRIMO P410 | Windows | A06 | 19-12-2019 09:12 | Intel(R) Core(TM) i3-3220 CPU @ 3.30GHz | 90:1b:0e:04:83:85 | fe80::89e9:b887:af66:c4e5 172.19.228.27 |

on a bien du **matériel** avec **F103SV01**.

The screenshot shows the search results for "F103SV01". The results are displayed in a table with columns: Nom, Entité, Statut, Fabricant, Numéro de série, Modèle, Système d'exploitation - Nom, Lieu, Dernière modification, Composants - Processeur, Composants - Adresse MAC, and Réseau - IP. The results show one entry, F103SV01.

| 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:1c99:1d6:32be 172.19.226.136 |

Pour accéder à sa **capacité de disque dur** de la tour, il faut aller dans “composant”.

Ordinateur

Analyse d'impact

Composants24

Volontés

Logiciels75

Connexions1

Ports réseau1

Gestion

Contrats

Documents

Virtualisation

Antivirus1

Base de connaissances

Tickets

Problèmes

Changements

Liens externes

Certificats

Notes

Réservations

Domaines1

F103SV01 (Root entity)

Composants

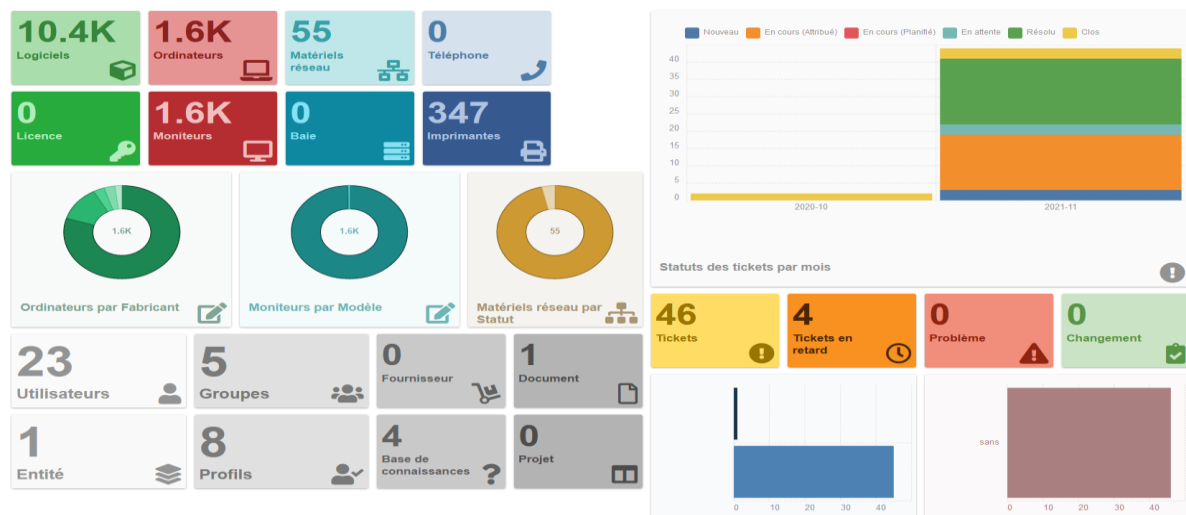
| Type de composant | Caractéristiques | | | | | | | Inventaire automatique | | | |
|---|-------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------|-------------------|-----------------------------------|------------------------|-----|-----|-----|
| Micrologiciel | Fabricant | Type | Version | Date d'installation | Lieu | | | | | | |
| FUJITSU // American Megatrends Inc. BIOS | FUJITSU | BIOS | V4.6.4.0 R1.9.0 for D2990-A1x | 22-11-2011 | Vue | | | F103 | Oui | | |
| Processeur | | Fabricant | | Fréquence (MHz) | Lieu | Nombre de cœurs | Nombre de threads | | | | |
| Intel(R) Core(TM) i5-2320 CPU @ 3.00GHz | | Intel | | Vue | 3000 | F103 | 4 | 4 | Oui | | |
| Mémoire | | Type | Fréquence | Taille (Mio) | Numéro de série | Lieu | Position du composant sur son bus | | | | |
| DDR3 - DIMM | | DDR3 | 1333 | Vue | 4096 | 647667EA | F103 | 1 | Oui | | |
| Disque dur | | Fabricant | Interface | Capacité (Mio) | Numéro de série | Lieu | | | | | |
| Hitachi HDS721050CLA662 | | (Lecteurs de disque standard) | IDE | Vue | 500107 | JP1572FN2M7HZK | F103 | | | Oui | |
| Carte réseau | | Fabricant | | | Adresse MAC | | Lieu | | | | |
| RTL8111/8168/8411 PCI Express Gigabit Ethernet Controller | | Realtek Semiconductor Co., Ltd. | | | Vue | 00:19:99:d0:b9:1e | | F103 | | | Oui |
| Lecteur | Fabricant | Écriture | Interface | | | Lieu | | | | | |
| TSScorp CDDVDW TS-H653J SCSI CdRom Device | (Lecteurs de CD-ROM standard) | Oui | DVD Writer | | | Vue | F103 | | | | Oui |
| Carte graphique | | | | | | | Lieu | | | | |
| NVIDIA GeForce 210 | | | | | Vue | F103 | | | | Oui | |
| Carte son | | Fabricant | | | Lieu | | | | | | |
| Realtek High Definition Audio | | Realtek | | | Vue | F103 | | | | Oui | |
| Périphérique High Definition Audio | | | | Microsoft | Vue | F103 | | | | Oui | |

Il suffit de regarder le **disque dur**.

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

capacité du disque dur de la tour: **500107 Mio**

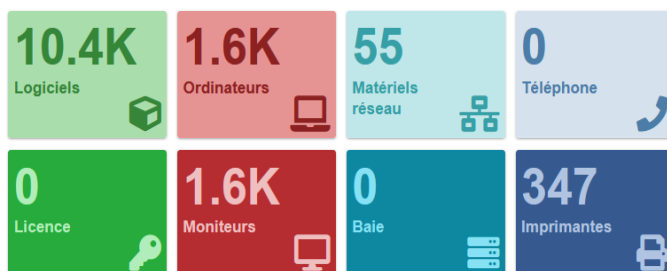
numéro de série du disque dur de la tour: **JP1572FN2M7HZK**



Que contient le parc du lycée?

Types de matériel:

- des ordinateurs
- des moniteurs
- des matériels réseaux
- des imprimantes.



Nombre de matériels par type:

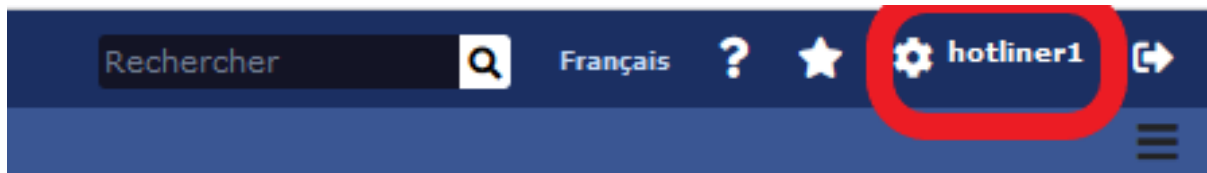
- 1600 ordinateurs
- 55 matériels réseaux
- 1600 moniteurs
- 347 imprimantes

Autre chose que du matériel :

des logiciels

Gestion d'incidents:

Je me connecte en tant que « **hotliner1** », afin de créer un incident.



une fois connectée, je peux consulter les **tickets à clore** ainsi que ceux **en cours**.

[Vue personnelle](#) [Vue groupe](#) [Vue globale](#) [Flux RSS](#) [Tous](#)

| Vos tickets à clore | | | | 5 sur 20 |
|---------------------|-------------|-----------------------|---|----------|
| ID | Demandeur | Éléments associés | Description | |
| ID : 48 | hotliner1 ⓘ | Général | e (0 - 0) | |
| ID : 45 | hotliner1 ⓘ | Ordinateur - B101DX03 | Problème firefox (0 - 0) | |
| ID : 33 | hotliner1 ⓘ | Général | Problème explorateur de fichier (0 - 0) | |
| ID : 28 | hotliner1 ⓘ | Ordinateur - B101DX10 | problème pc B101dx10 (0 - 0) | |
| ID : 36 | hotliner1 ⓘ | Général | Incident - Problème d'écran (0 - 1) | |

| Vos tickets en cours | | | | 5 sur 22 |
|----------------------|----------------------|-----------------------|---|----------|
| ID | Demandeur | Éléments associés | Description | |
| ID : 47 | hotliner1 ⓘ | Ordinateur - B101DX12 | Lacombe - Coupures intermittentes (0 - 0) | |
| ID : 46 | hotliner1 ⓘ | Ordinateur - B101DX14 | test (0 - 0) | |
| ID : 44 | hotliner1 ⓘ | Général | Problème explorateur de fichier REMAKE (0 - 0) | |
| ID : 19 | hotliner1 ⓘ LYCEE | Général | L'écran de l'ordinateur B101DX08 ne répond plus depuis 1h (1 - 0) | |
| ID : 43 | hotliner1 ⓘ | Général | Incident réseaux (0 - 0) | |

Pour **créer un ticket**, il suffit de cliquer sur l'onglet "**assistance**" puis "**créer un ticket**".

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

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Date d'ouverture <input type="text"/> | | | Temps de prise en charge <input type="text"/> | Temps de résolution <input type="text"/> |
| Temps interne de prise en compte <input type="text"/> | | | Temps interne de résolution <input type="text"/> | |
| Type <input type="text" value="Incident"/> | | | Catégorie <input type="text" value="-----"/> | |

| | | | |
|---------------|---|------------------------------------|------------------------------------|
| Acteur | Demandeur | Observateur | Attribué à |
| | <input type="text" value="hotliner1"/> (En cours : 26) | <input type="text" value="-----"/> | <input type="text" value="-----"/> |
| | <input type="text" value="-----"/> | <input type="text" value="-----"/> | <input type="text" value="-----"/> |

| | |
|---|--|
| Statut <input type="text" value="Nouveau"/> | Source de la demande <input type="text" value="Helpdesk"/> |
| Urgence <input type="text" value="Moyenne"/> | Demande de validation <input type="text" value="-----"/> |
| Impact <input type="text" value="Moyen"/> | Lieu <input type="text" value="-----"/> |
| Priorité Moyenne | Mes éléments <input type="text" value="-----"/> Ou recherche complète <input type="text" value="Général"/> |
| Durée totale <input type="text" value="-----"/> | <input type="button" value="Ajouter"/> |

Éléments associés

Titre

Description

Formats | **B** | *I* | A | A | | | | | | | | |

Tickets liés

Fichier (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou Aucun fichier sélectionné.

Je remplis donc les cases « **dates d'ouverture** », « **demandeur** » ainsi que « **attribué à** », « **l'urgence** » et « **l'impact** », les « **éléments associés** ».

Enfin je décris mon problème.

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

| | | | |
|----------------------------------|--|-----------------------------|-------------------------------|
| Date d'ouverture | <input type="text" value="10-11-2021 12:00:00"/> | | |
| Temps de prise en charge | <input type="text"/> | Temps de résolution | <input type="text"/> |
| Temps interne de prise en compte | <input type="text"/> | Temps interne de résolution | <input type="text"/> |
| Type | <input type="text" value="Incident"/> | Catégorie | <input type="text" value=""/> |

| | | | |
|--------|---|-------------------------------|---|
| Acteur | Demandeur | Observateur | Attribué à |
| | <input type="text" value="hotliner1"/> (En cours : 26) | <input type="text" value=""/> | <input type="text" value="tech1"/> (En cours : 21) |
| | <input type="text" value=""/> | <input type="text" value=""/> | <input type="text" value=""/> |

| | | | |
|--------------|---|-----------------------|---|
| Statut | <input type="text" value="Nouveau"/> | Source de la demande | <input type="text" value="Helpdesk"/> |
| Urgence | <input type="text" value="Très haute"/> | Demande de validation | <input type="text" value=""/> |
| Impact | <input type="text" value="Très haut"/> | Lieu | <input type="text" value=""/> |
| Priorité | Très haute | Mes éléments | <input type="text" value=""/> |
| Durée totale | <input type="text" value=""/> | Éléments associés | <input type="text" value="Ordinateur"/> ...15 - francis@GEIFFEL - YMLE179879 |

Ajouter

Titre

BOISSON- Ma souris ne fonctionne pas.

Description

ma souris ne fonctionne pas.

Tickets liés

Fichier (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichier sélectionné.

Ajouter

une fois le **ticket validé**, et en étant connecté en tant que « **tech1** », je peux accéder au ticket que je viens de créer. Il se trouve donc dans la catégorie des **tickets à traiter**.

Vue personnelle

Vue groupe

Vue globale

Flux RSS

Tous

Vos tickets en cours

1

| ID | Demandeur | Éléments associés | Description |
|---------|-----------|-----------------------|---|
| ID : 23 | tech1 | Ordinateur - B101DX09 | l'ordinateur va exploser a l'aide (0 - 0) |

Vos tickets observés

3

| ID | Demandeur | Éléments associés | Description |
|---------|-----------|-------------------|--------------------------|
| ID : 43 | hotliner1 | Général | Incident réseaux (0 - 0) |
| ID : 42 | hotliner1 | Général | Incident réseaux (0 - 0) |
| ID : 41 | hotliner1 | Général | Incident réseaux (0 - 0) |

Tickets à traiter

5 sur 23

| ID | Demandeur | Éléments associés | Description |
|---------|-----------|-------------------|---|
| ID : 55 | hotliner1 | Général | 1-Ecran noir (0 - 1) |
| ID : 59 | hotliner1 | Général | Probleme Ordinateur (0 - 0) |
| ID : 58 | hotliner1 | Général | BOISSON- Ma souris ne fonctionne pas. (0 - 1) |
| ID : 51 | hotliner1 | Général | PAHO YIMGA Linelle (0 - 2) |
| ID : 57 | hotliner1 | Général | Alexandre - Alerte incendie (0 - 0) |

Tickets en attente

2

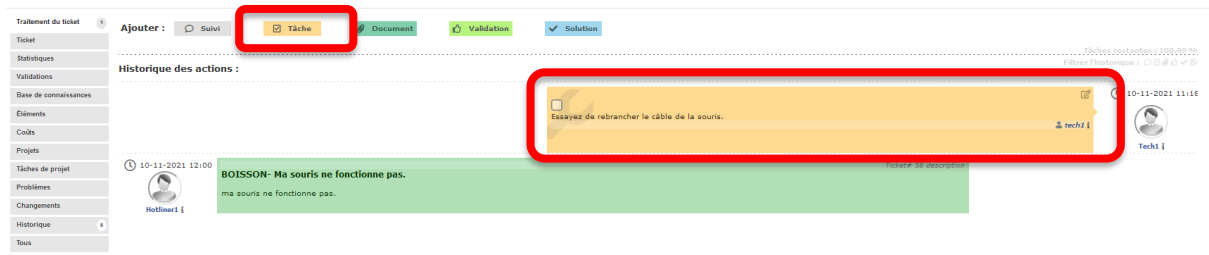
| ID | Demandeur | Éléments associés | Description |
|---------|--------------------|-------------------|---|
| ID : 27 | hotliner1 LYCEE | Général | Droit réseaux (0 - 1) |
| ID : 10 | hotliner1 LYCEE | Général | L'écran ne répond plus depuis 1h déjà (0 - 0) |

Tâches de tickets à traiter

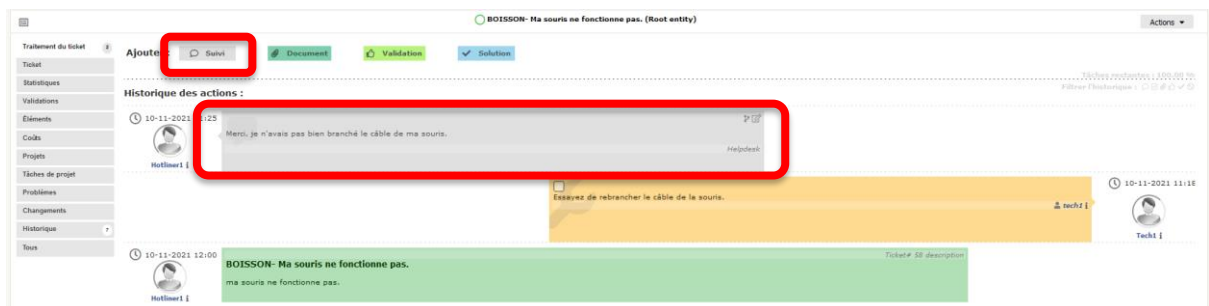
2

| ID | Titre (ticket) | Description |
|---------|---------------------------------------|--|
| ID : 27 | 1-Ecran noir | Vous pouvez vérifier le branchement du câble d'ali (...) |
| ID : 28 | BOISSON- Ma souris ne fonctionne pas. | Essayez de rebrancher le câble de la souris. |

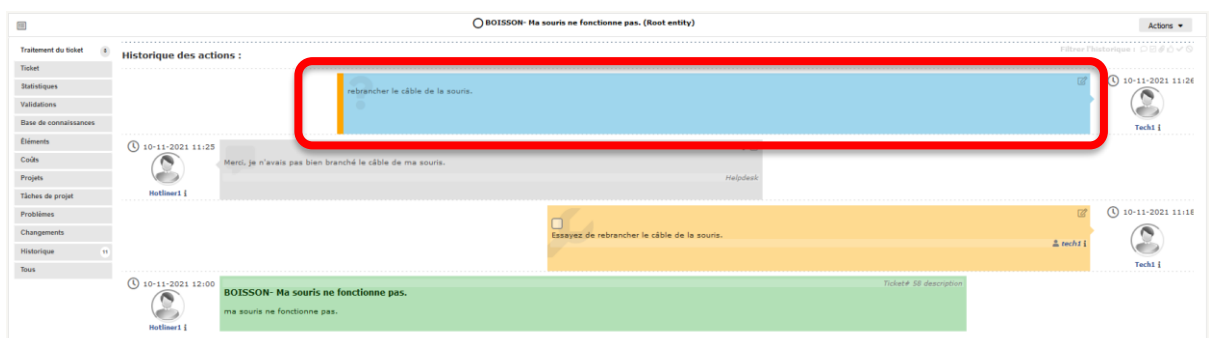
Lorsque je clique sur le ticket que j'ai créé, je peux répondre sous forme de "**tâches**" afin de résoudre le problème.



Je me connecte de nouveau en tant que « **hotliner1** » afin de pouvoir répondre à la suggestion faite.



Enfin, je me reconnecte en tant que « **tech1** » pour écrire la potentielle **solution** qui traiterai cet incident. Pour que le ticket soit **clos**, je dois me connecter une dernière fois en temps qu' « **hotliner1** » afin d'**approuver la solution**.



Mon ticket se retrouve dans “ticket à clore”.

| Vos tickets à clore 5 sur 25 | | | |
|--|--------------------|-----------------------|---|
| ID | Demandeur | Éléments associés | Description |
| ID : 61 | hotliner1 | Ordinateur - B101DX11 | BOUDEVIN SANCE Clavier non fonctionnel (0 - 2) |
| ID : 58 | hotliner1 | Général | BOISSON- Ma souris ne fonctionne pas. (1 - 1) |
| ID : 60 | hotliner1 | Général | A résoudre (0 - 0) |
| ID : 51 | hotliner1 | Général | PAHO YIMGA Linelle (0 - 2) |
| ID : 47 | hotliner1 | Ordinateur - B101DX12 | Lacombe - Coupures intermittentes (0 - 2) |
| Vos tickets en cours 5 sur 28 | | | |
| ID | Demandeur | Éléments associés | Description |
| ID : 66 | hotliner1 | Général | écran noir (0 - 0) |
| ID : 65 | hotliner1 | Général | MIHAIOVIC - Blue screen, mon ordinateur ne fait plus rien (0 - 0) |
| ID : 64 | hotliner1 | Général | AKAR - Problème d'allumage d'écran (0 - 0) |
| ID : 63 | hotliner1 | Général | Probleme de souris (0 - 0) |
| ID : 62 | hotliner1 LYCEE | Général | Lemaitre Theo INCIDENT Ordinateur (0 - 1) |

Quand je clique sur mon ticket, on me propose soit d'**approuver** la solution, soit de la **refuser**.

Approbation de la solution

Commentaires
(Facultatif en cas d'acceptation)

Refuser la solution

Approuver la solution

Historique des actions :

rebrancher le câble de la souris.

10-11-2021 11:25

Merci, je n'avais pas bien branché le câble de ma souris.

Hotliner1

Helpdesk

10-11-2021 11:16

Essayez de rebrancher le câble de la souris.

Tech1

10-11-2021 12:00

BOISSON- Ma souris ne fonctionne pas.
ma souris ne fonctionne pas.

Hotliner1

Ticket# 58 description

Comme la solution a été **approuvée**, Le ticket est donc **clos**.

Historique des actions :

10-11-2021 11:11:00 Solution approuvée Helpdesk

10-11-2021 11:25:00 Merci, je n'avais pas bien branché le câble de ma souris. Helpdesk

10-11-2021 11:16:00 Essayez de rebrancher le câble de la souris. Tech i

10-11-2021 12:00:00 BOISSON- Ma souris ne fonctionne pas. ma souris ne fonctionne pas. Ticket# 58 description

Lorsque je me connecte en tant que « **sio** », je peux retrouver mon ticket dans l'onglet « **assistance** » puis « **tickets** ».

Accueil Assistance Tickets

66 Tickets 3 Tickets entrants 3 Tickets en attente 21 Tickets assignés 0 Tickets planifiés 24 Tickets résolus 15 Tickets fermés

Statut: est Non résolu

Actions

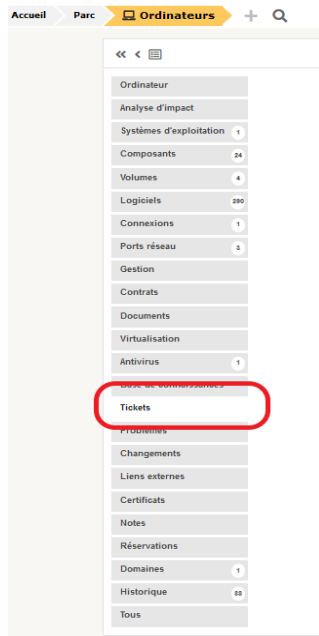
| ID | Titre | Statut | Dernière modification | Date d'ouverture | Priorité | Demandeur - Demandeur | Attribué à - Technicien | Catégorie | Temps de résolution |
|----|--|---------------------|-----------------------|------------------|------------|-----------------------|-------------------------|-----------|---------------------|
| 57 | Alexandre - Alerte incendie | En cours (Attribué) | 10-11-2021 11:31 | 10-11-2021 12:00 | Haute | hollineri | tech i | | |
| 66 | écran noir | En cours (Attribué) | 10-11-2021 11:29 | 10-11-2021 11:30 | Haute | hollineri | tech i | | |
| 64 | AKAR - Problème d'affichage d'écran | En cours (Attribué) | 10-11-2021 11:26 | 10-11-2021 12:00 | Haute | hollineri | tech i | | |
| 62 | Leanneur Théo INCIDENT Ordinateur | En cours (Attribué) | 10-11-2021 11:23 | 10-11-2021 11:00 | Haute | hollineri | tech i | | |
| 54 | INCIDENT Ordinateur | En cours (Attribué) | 10-11-2021 11:13 | 10-11-2021 11:05 | Haute | hollineri | tech i | | |
| 46 | test | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:51 | 10-11-2021 09:00 | Moyenne | hollineri | tech i | | 10-11-2021 10:00 |
| 44 | Problème explorateur de fichier REHAKA | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:38 | 10-11-2021 09:38 | Moyenne | hollineri | tech i | | |
| 19 | L'écran de l'ordinateur 8181008 ne répond plus depuis 1h | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:33 | 10-11-2021 12:00 | Très haute | hollineri | tech i | | |
| 43 | Incident réseau | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:33 | 10-11-2021 09:33 | Moyenne | hollineri | tech i | | |
| 42 | Incident réseau | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:32 | 10-11-2021 09:32 | Moyenne | hollineri | tech i | | |
| 41 | Incident réseau | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:32 | 10-11-2021 09:32 | Moyenne | hollineri | tech i | | |
| 40 | Problème PC bip | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:29 | 10-11-2021 12:00 | Haute | hollineri | tech i | | |
| 39 | Bouque, Les touches "QWERTY" du clavier appartenant au PC 81810014 ne | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:25 | 10-11-2021 09:00 | Moyenne | hollineri | tech i | | 10-11-2021 11:00 |
| 37 | L'ordinateur ne démarre pas, il affiche le message "test device not fo | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:21 | 10-11-2021 12:00 | Moyenne | hollineri | tech i | | |
| 32 | L'ordinateur ne démarre pas et il affiche le message "test device not | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:15 | 10-11-2021 12:00 | Moyenne | hollineri | tech i | | |
| 29 | écran mort | En cours (Attribué) | 10-11-2021 09:09 | 10-11-2021 12:00 | Moyenne | hollineri | tech i | | 30-11-2021 12:00 |

Comme mon ticket a été **clos**, je clique donc sur l'onglet « **tickets fermé** ». Je retrouve donc mon ticket avec mon nom.

Lorsque je clique sur mon ticket, je peux à exemple accéder à l'**historique**.

| ID | Date | Utilisateur | Champ | Mise à jour |
|------------------------|------------------|---------------|---------------------------|---|
| Afficher les filtres ▼ | | | | |
| 9840311 | 10-11-2021 11:31 | hotliner1 (9) | Suivi | Ajout d'un élément : Suivi (19) |
| 9840310 | 10-11-2021 11:31 | hotliner1 (9) | Statut | Changement de Résolu à Clos |
| 9840275 | 10-11-2021 11:28 | tech1 (10) | Solution | Ajout d'un élément : Solution (27 (27)) |
| 9840274 | 10-11-2021 11:28 | tech1 (10) | Date de résolution | Changement de à 10-11-2021 12:00 |
| 9840273 | 10-11-2021 11:28 | tech1 (10) | Dernière modification par | Changement de hotliner1 (9) à tech1 (10) |
| 9840272 | 10-11-2021 11:28 | tech1 (10) | Statut | Changement de En cours (Attribué) à Résolu |
| 9840259 | 10-11-2021 11:25 | hotliner1 (9) | Suivi | Ajout d'un élément : Suivi (14) |
| 9840209 | 10-11-2021 11:18 | tech1 (10) | Tâche d'un ticket | Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (28) |
| 9840208 | 10-11-2021 11:18 | tech1 (10) | Dernière modification par | Changement de hotliner1 (9) à tech1 (10) |
| 9840207 | 10-11-2021 11:18 | tech1 (10) | Délai de prise en compte | Changement de 0 seconde à 1 seconde |
| 9840197 | 10-11-2021 11:17 | hotliner1 (9) | | Ajouter l'élément |
| 9840196 | 10-11-2021 11:17 | hotliner1 (9) | Utilisateur | Ajout d'un lien avec un élément : tech1 (10) (Technicien) |
| 9840195 | 10-11-2021 11:17 | hotliner1 (9) | Utilisateur | Ajout d'un lien avec un élément : hotliner1 (9) (Demandeur) |
| ID | Date | Utilisateur | Champ | Mise à jour |

Pour voir si mon ticket est bien associé a mon poste soit « **B101DX15** », je vais dans « **parc** », puis « **ordinateur** » et « **ticket** ».



On peut donc voir que le ticket est bien associé.

3 derniers tickets (Voir tous)

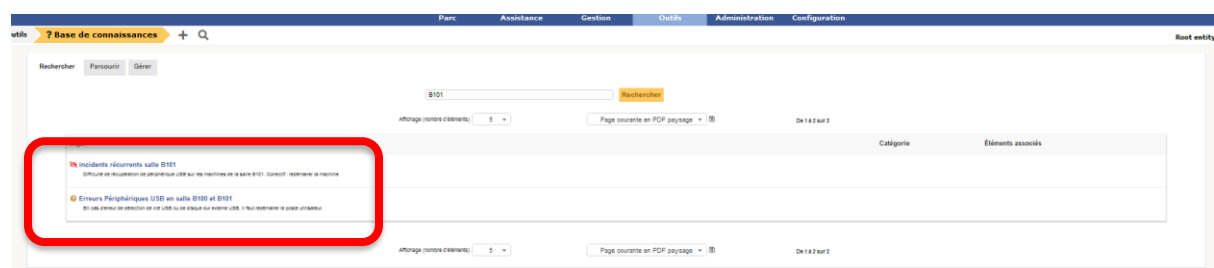
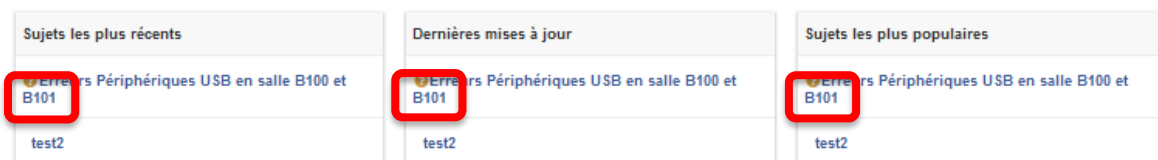
| Statut | Date | Dernière modification | Priorité | Demandeur | Attribué | Éléments associés | Catégorie | Titre | Planification |
|--------------|----------------------------|-----------------------|----------|-----------|----------|-----------------------|-----------|---|---------------|
| ID : 78 O | Ouvert le 10-11-2021 12:00 | 10-11-2021 11:44 | Haute | hotliner1 | tech1 | Ordinateur - B101DX15 | | BOISSON- Ma souris ne marche pas. (0 - 0) | 0 |

Base de connaissance

Je me connecte en tant que « **tech1** » puis, je me rend dans l'onglet « **outil** », et « **base de connaissance** ».



Je peux donc observer que dans la salle B101, il y a beaucoup d'incidents.



Divers :

*Vous souhaitez faire une maintenance préventive sur toutes les imprimantes du parc.
Comment allez-vous suivre ce chantier en utilisant l'outil GLPI?*

Pour trouver ce que l'on va suivre, il faut tout d'abord savoir quel est l'intérêt d'une maintenance préventive.

La maintenance préventive informatique a pour but d'améliorer la durée de vie des ordinateurs par exemple, dans notre cas il s'agit de la durée de vie des imprimantes.

Sur ce chantier, on peut donc vérifier que les imprimantes ont bien été mises à jour, que les imprimantes sont bien nettoyées régulièrement ou encore que les câblage des imprimantes sont dans les normes, ce qui permet le bon fonctionnement des imprimantes.