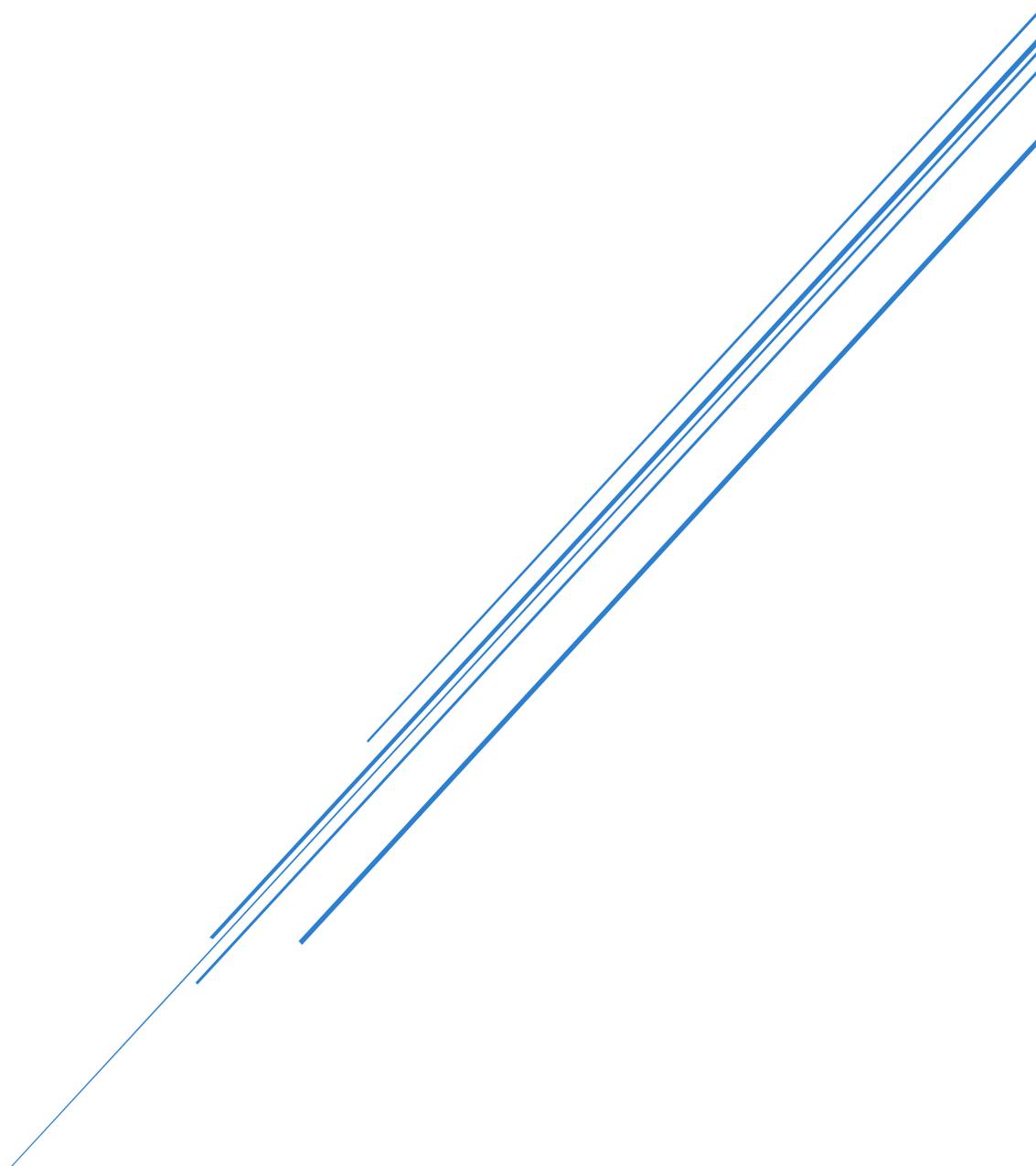


TP GLPI

Louis BRUNET-LECOMTE



Monsieur LANGLOY
Institution des Chartreux SIO 2

Table des matières

2 :	2
2.1 : Présenter les catégories ci-dessus. [Impression écran GLPI].....	2
2.2 : Créer les profils de chaque personne du groupe devant intervenir dans le processus de gestion des incidents. Attention à reconnaître vos profils de ceux de vos collègues. [Impression écran GLPI].....	3
2.3 : Que devez-vous faire pour prendre en compte son problème ?	4
2.4 : Quels sont les champs obligatoires ? [Impression d'écran GLPI]	5
2.5 : Rechercher sur le site d'Epson la documentation de l'imprimante en question, analyser le problème. [Screen de la documentation]	6
2.6 : Faire un suivi dans le ticket afin qu'une trace existe et que votre utilisateur soit informé. [Impression d'écran GLPI].....	8
2.7 : Dans GLPI, intégrer un lien vers la documentation de la B1100 sur le site d'Epson. [Impression d'écran GLPI].....	9
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. [Modèle de flux]	10
2.9 : Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ? [Impression d'écran GLPI].....	11
2.10 :Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain. [Impression d'écran GLPI].....	11
2.11 : Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ? [Impression d'écran GLPI].....	12
2.12 : Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI].....	13
3 :	14
3.1 : Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ? [Impression d'écran GLPI] ...	14
3.2 : Quelles sont les informations affichées dans le menu de suivi du ticket ?	14
3.3 : Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ? // Visualiser cette tâche dans votre planning. [Impression d'écran GLPI] [Impression d'écran GLPI]	14
3.4 : Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI]	15
4.1 : Imprimer le résumé du ticket de sa création à sa clôture. [Impression d'écran GLPI]	Erreur ! Signet non défini.

2:

2.1 : Présenter les catégories ci-dessus. [Impression écran GLPI]

The screenshot shows the GLPI web interface. On the left is a dark blue sidebar with the GLPI logo and a menu. The main content area is white and shows the 'Intitulés' page under 'Configuration'. At the top right, there is a search bar and the user 'Super-Admin'.

Menu items (left sidebar):

- Chercher dans le menu
- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration**
 - Intitulés**
 - Composants
 - Notifications
 - Niveaux de services
 - Générale
 - Unité des champs
 - Actions automatiques
 - Authentification
 - Collecteurs
 - Liens externes
 - Plugins

Page Content:

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

Rechercher

Super-Admin
Entité racine (Arborescence)

Éléments visualisés contient

règle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

<input type="checkbox"/>	NOM COMPLET
<input type="checkbox"/>	Demande de service
<input type="checkbox"/>	Demande de service > Deménagement
<input type="checkbox"/>	Demande de service > Installation Logicielle
<input type="checkbox"/>	Panne
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > Application a
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > Application b
<input type="checkbox"/>	Problème d'utilisation > Systeme
<input type="checkbox"/>	Renseignement

20 lignes / page De 1 à 9 sur 9 lignes

2.2 : Créer les profils de chaque personne du groupe devant intervenir dans le processus de gestion des incidents. Attention à reconnaître vos profils de ceux de vos collègues. [Impression écran GLPI]

IDENTIFIANT *	NOM DE FAMILLE	COURRIELS
glpi		
glpi-system	Support	
louis_supeadmin	superadmin	
louis_tech1	tech1	
louis_tech2	tech1	
louis_User	user	
normal		
post-only		
tech		

Qui peut faire des demandes d'assistances et sur quels matériels ?

Tout utilisateur peut soumettre une demande, les demandes peuvent porter sur n'importe quel matériel ou logiciel géré par l'entreprise (ordinateurs, imprimantes, logiciels, réseau, etc.).

Qui sera technicien de niveau 1 pour répondre aux demandes d'assistance ?

Le technicien de niveau 1 est le premier point de contact pour les utilisateurs rencontrant des problèmes informatiques. Il est celui qui joue le rôle de la passerelle entre les utilisateurs, les tickets et les techniciens de niveau 2. Le technicien de niveau 1 a pour mission accueillir et enregistrer les demandes, diagnostiquer et résoudre les problèmes qui sont à sa portée, escalader les problèmes complexes si il ne peut les résoudre.

Qui va superviser l'attribution de la résolution d'un incident ou d'une demande à un technicien de niveau 2 ?

C'est le Supérieur (Ingénieur) qui va gérer les tickets plus complexes et réattribuer les incidents aux techniciens de niveau 2 et veiller au suivi des interventions.

Qui va clôturer le ticket ?

Les Techniciens ou Supérieur clôturent les tickets après résolution et validation du problème par l'utilisateur.

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

Pour prendre en compte son problème il faut que le technicien fasse un compte rendu de cet appel afin de résoudre le problème de l'utilisateur, en faisant un ticket au sein de l'outil GLPI. Afin qu'il y ait un suivi qui soit des plus pertinents et surtout que le problème soit résolu.

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



Epson Stylus® Office B1100/T1100 Series / Epson ME® OFFICE 1100



Accueil > Dépannage

L'imprimante n'imprime pas

Tous les voyants sont éteints

Les voyants se sont allumés, puis se sont éteints

Seul le voyant d'alimentation est allumé

Le voyant d'encre clignote ou est allumé une fois la cartouche remplacée

Tous les voyants sont éteints

Appuyez sur la touche d'alimentation  pour vous assurer que l'imprimante est sous tension.
Mettez l'imprimante hors tension et vérifiez que le cordon d'alimentation est bien branché.
Vérifiez que votre prise de courant fonctionne et qu'elle n'est pas commandée par un interrupteur ou une minuterie.

Haut 

Les voyants se sont allumés, puis se sont éteints

La tension de l'imprimante peut ne pas correspondre à celle fournie par la prise. Mettez l'imprimante hors tension et débranchez-la immédiatement. Vérifiez ensuite l'étiquette située sur la partie arrière de l'imprimante.

Important :

Si la tension ne correspond pas, NE REBRANCHEZ PAS L'IMPRIMANTE. Contactez votre revendeur.

Haut 

Seul le voyant d'alimentation est allumé

Mettez l'imprimante et l'ordinateur hors tension. Assurez-vous que le câble d'interface de l'imprimante est fermement branché.

Si vous utilisez l'interface USB, assurez-vous que le câble correspond aux normes USB 1.1 ou 2.0.

Si vous reliez l'imprimante à votre ordinateur à l'aide d'un concentrateur USB, branchez-la au port le plus proche de l'ordinateur. Si le pilote n'est toujours pas détecté par l'ordinateur, essayez de connecter directement l'imprimante à votre ordinateur sans le concentrateur USB.

Si vous reliez l'imprimante à votre ordinateur à l'aide d'un concentrateur USB, veillez à ce que le concentrateur soit reconnu par l'ordinateur.

Mettez l'imprimante et l'ordinateur hors tension et débranchez le câble d'interface de l'imprimante, puis imprimez une page de contrôle.

 Voir [Exécution d'un contrôle de fonctionnement de l'imprimante](#)
Si la page de test s'imprime correctement, vérifiez que le pilote d'impression et votre application sont bien installés.

Si vous essayez d'imprimer une image de grande taille, il est possible que l'ordinateur ne dispose pas de suffisamment de mémoire. Réduisez la résolution de l'image ou sélectionnez une taille d'impression moins importante pour l'image. Il est possible que vous deviez ajouter de la mémoire à l'ordinateur.

Les utilisateurs Windows peuvent annuler l'impression dans le Panneau de configuration > Windows Spooler (Spouleur Windows).

 Voir [Annulation d'une impression](#)
Désinstallez, puis réinstallez le pilote d'impression.

 Voir [Désinstallation du logiciel d'impression](#)

Recherche Microsoft (Alt+Q)

Commencez simplement à taper du texte ici pour accéder rapidement à des fonctionnalités et obtenir de l'aide.

 En savoir plus

Haut 

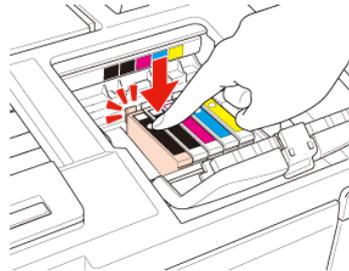
Le voyant d'encre clignote ou est allumé une fois la cartouche remplacée

1 Vérifiez que la tête d'impression est en position de remplacement de la cartouche d'encre.

Remarque :

Si la tête d'impression se trouve à l'extrême droite, maintenez la touche Encre  enfoncée pour la placer en position de remplacement de la cartouche d'encre.

2 Retirez la cartouche d'encre et réinsérez-la, puis poursuivez l'installation de la cartouche d'encre.



3 Fermez bien le couvercle du logement des cartouches.

[Haut](#)

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

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

		a 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.
	     	Erreur d'imprimante inconnue Une erreur inconnue relative à l'imprimante est survenue.

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

[Haut](#)

Voici l'extrait de la documentation qui répond au problème que subit LouisUser. Nous pouvons donc conclure qu'il s'agit d'une erreur d'imprimante inconnue, de par le fait que les clignotements sont rapides et « cognottent vite ».

2.6 : Faire un suivi dans le ticket afin qu'une trace existe et que votre utilisateur soit informé. [Impression d'écran GLPI]

Ticket 2

Impossibilité d'impression une imprimante Epson (1)

Date d'ouverture: 2024-09-15 15:38:10
Type: Incident
Catégorie: Panne
Statut: En cours (Attribué)
Source de la demande: Phone
Urgence: Basse
Impact: Bas
Priorité: Basse
Validation: Non soumis à validation

Acteurs 3

Demandeur: user louis (1)
Observateur: superadmin louis (1)
Attribué à: tech louis (1)

Éléments 6

Mes éléments: -----
Ou recherche complète: -----
+ Ajouter

Niveaux de services

Ticket lié

Ticket

Créé il y a 10 minutes par [Avatar] Dernière mise à jour il y a 1 instant par [Avatar]

Impossibilité d'impression une imprimante Epson

Nous avons reçu un appel d'un client, sur tel site, de tel entreprise.
Il demande de l'aide.
« Ce matin, je ne peux pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 ! »

Créé il y a 47 minutes par [Avatar]

Bonjour LouisUser,

Nous accusons réception de votre demande concernant le problème d'impression avec l'imprimante Epson B1100. Nous avons bien pris en charge votre demande et allons effectuer les vérifications nécessaires pour résoudre ce problème dans les plus brefs délais.

[Rejoindre](#)

Créé il y a 1 instant par [Avatar]

Bonjour LouisUser,

Suite à nos investigations sur le problème d'impression que vous avez signalé concernant l'imprimante Epson B1100, nous avons identifié un indicateur lumineux qui correspond à une erreur spécifique sur l'appareil. Selon le manuel de l'imprimante :

Symptôme identifié : Les voyants de l'imprimante clignotent alternativement, ce qui indique que les tampons d'encre de l'imprimante sont en fin de vie ou une erreur d'imprimante inconnue.

Actions recommandées :

Si le problème concerne l'usure des tampons d'encre, il est recommandé de contacter l'assistance Epson pour procéder au remplacement des tampons.
En cas d'erreur inconnue, je vous conseille d'effectuer les étapes suivantes :

- Mettre l'imprimante hors tension.
- Ouvrir le capot de l'imprimante et vérifier s'il y a un obstacle (papier ou autre élément empêchant le passage du papier).
- Remettre ensuite l'imprimante sous tension.

Si l'erreur persiste, il est conseillé de contacter le revendeur ou l'assistance technique pour une intervention plus approfondie.

Nous restons à votre disposition pour vous accompagner dans ces étapes. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'assistance supplémentaire.

Cordialement,

Technicien Support

[Rejoindre](#)

Réponse

Dans cette seconde réponse le technicien dit :

- Quelle erreur est présente au sein de l'imprimante
- Les causes possibles des clignotements
- Les recommandations diverses de contact du support ou de mise hors tension.
- Lui dire que nous restons à sa disposition pour toute aide supplémentaire et le rassurer.

2.7 : Dans GLPI, intégrer un lien vers la documentation de la B1100 sur le site d'Epson. [Impression d'écran GLPI]



avez besoin d'assistance supplémentaire.
Cordialement,
Technicien Support

[Helpdesk](#)

LT

Créé : À l'instant par tech1 louis

[Diagnostic des problèmes.pdf](#)

Réponse

Dans cette troisième réponse nous avons envoyé la documentation a notre client. Afin d'étoffer et de s'assurer qu'il ait compris notre seconde réponse.



Base de connaissances - Imprimante B1100

Base de connaissances

Cibles 1

Éditer

Élément associé

Documents 1

Révision 1

Commentaire

Tous

Catégorie : Panne

Sujet
Imprimante B1100

Contenu
Voici la documentation concernant le soucis d'impression de la B1100.

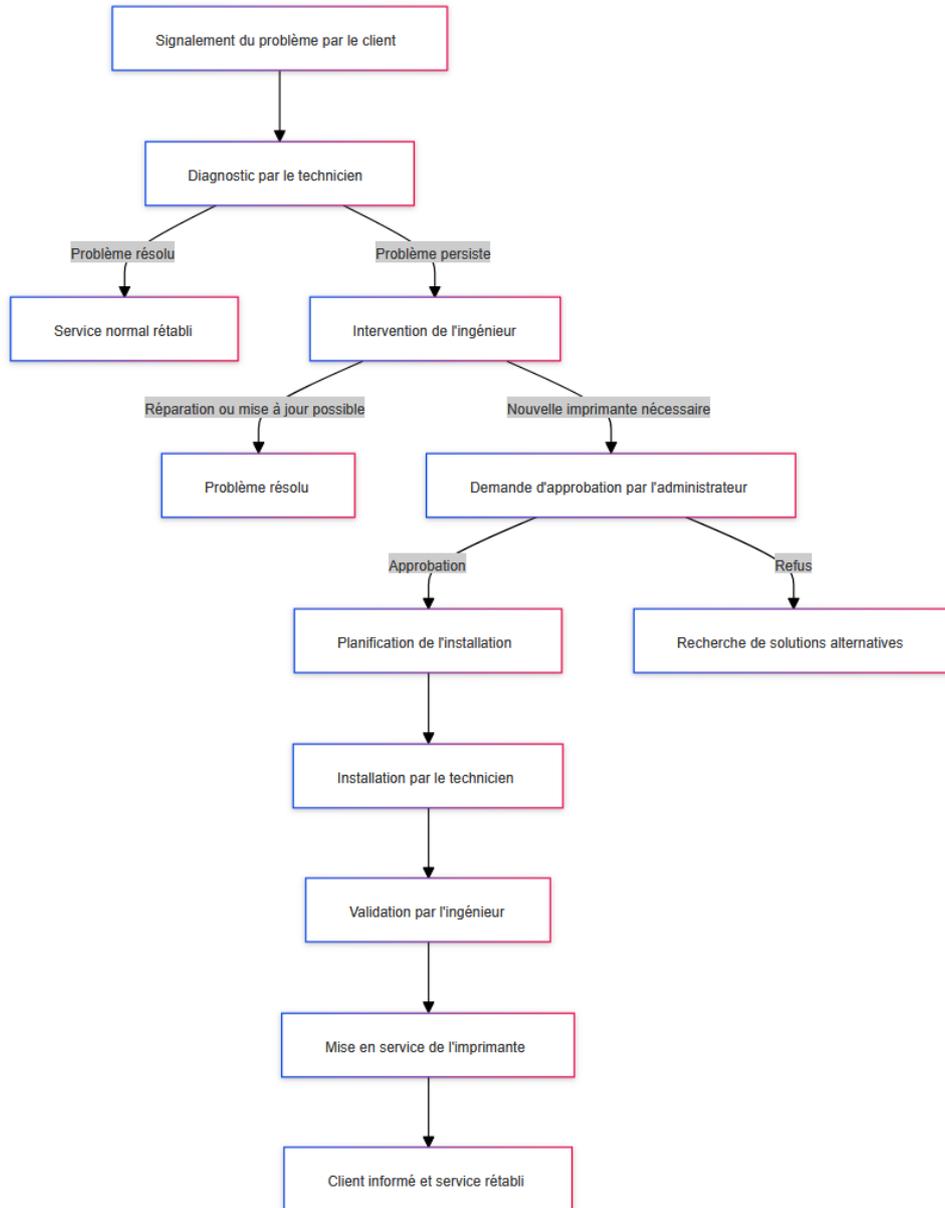
Rédacteur : glpi
Créé le 2024-09-17 15:47
Dernière mise à jour le 2024-09-17 15:53

8 vues
Cet élément ne fait pas partie de la FAQ

Voici le document ajouté à la base de connaissances, concernant la documentation de l'imprimante B1100.

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. [Modèle de flux]

Voici ma procédure de Mise en Service d'un Nouveau Matériel :



2.9 : Quelles solutions lui proposer, sachant qu'il est connecté à un réseau local ? [Impression d'écran GLPI]

Remplacer l'imprimante par une nouvelle et le temps que celle-ci n'arrive, lui dire que temporairement ils pourront se greffer sur celle de l'étage du dessus, ou de bureaux voisins.

The screenshot shows a GLPI ticket interface with the following details:

- Message 1 (LU - Green):** "C144 - il y a 1 minutes par USER Loulou. Merci beaucoup, cependant aurait il une solution temporaire le temps que la nouvelle imprimante soit installée ?"
- Message 2 (LT - Pink):** "C144 - à l'instant par Tech1 Louis. Ne vous en faites pas nous allons vous greffer à l'imprimante de la cafeteria. Bien à vous LouisTech1"
- Message 3 (LT - Pink):** "C144 - il y a 28 minutes par Tech1 Louis. Cher LouisUser, Nous vous écrivons pour vous dire que nous allons remplacer l'imprimante défectueuse et que pour ce faire nous vous en installerons une nouvelle. Bien à vous Tech1Louis"
- Right Panel:** Shows ticket details including "Observateur: superadmin louis", "Attribué à: Tech1 Louis", "Niveaux de services", and "Ticket lié".
- Bottom:** A "Réponse" button is visible.

2.10 : Faire un suivi du ticket et planifier l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle demain. [Impression d'écran GLPI]

The screenshot shows a GLPI ticket card with the following details:

- Header:** "Créé : À l'instant par tech1 louis"
- Title:** "Remplacement Imprimante"
- Assignee:** "tech1 louis"
- Duration:** "1 heures 0 minutes 0 secondes"
- Calendar:** "2024-09-15 19:00 → 2024-09-15 20:00"
- Bottom:** A "Réponse" button is visible.

Planning

Type d'événements

- Tâche de changement
- Tâche de problème
- Note
- Tâche d'un ticket
- Tâche de projet
- Évènement externe
- Tâches non planifiées
- Seulement les évènements...

Calendriers

- tech1 louis

Sem. 38

lun. 16/09

mar. 17/09

Toute la journée

08 h

09 h

10 h

11 h

12 h

13 h

14 h

15 h

16 h

17 h

18 h

19 h

17:05 - 18:05
Remplacement imprimante
À faire

2.11 : Si l'on revient sur le détail du ticket, que constatez-vous dans la partie « résumé » ? [Impression d'écran GLPI]

ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR
934	2024-09-17 15:56	tech1 louis (9)	Document	Ajout d'un lien avec un élément : Document : Ticket - Impossibilité d'impression une imprimante epson (4)
932	2024-09-17 15:56	tech1 louis (9)	Dernière modification	Changement de 2024-09-17 15:45 à 2024-09-17 15:56
873	2024-09-17 15:45	tech1 louis (9)		Helpdesk (10)
872	2024-09-17 15:45	tech1 louis (9)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (10)
870	2024-09-17 15:44	tech1 louis (9)		Helpdesk (9)
869	2024-09-17 15:44	tech1 louis (9)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (9)
863	2024-09-17 15:42	tech1 louis (9)		Ajouter l'élément
862	2024-09-17 15:42	tech1 louis (9)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : tech1 louis (9) (Observateur)
861	2024-09-17 15:42	tech1 louis (9)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : USER Loulou (12) (Observateur)
860	2024-09-17 15:42	tech1 louis (9)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : tech1 louis (9) (Demandeur)

Dans cette rubrique nous pouvons constater toutes les interventions diverses et variées qui ont été faites par les différents intervenants du ticket. Dans cet exemple nous constatons que c'est le tech1 Louis qui a réalisé des actions.

2.12 : Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI]

The screenshot shows a ticket history with three messages:

- Message 1 (Yellow):** "Remplacement Imprimante" created 9 minutes ago by tech1 louis. It includes a timer for 1 hour 0 minutes 0 seconds and a date range from 2024-09-15 19:00 to 2024-09-15 20:00.
- Message 2 (Blue):** "L'imprimante à été remplacée, nous cloturons ce ticket." created at the moment by tech1 louis. It is dated 2024-09-15 19:08 and marked as accepted by tech1 louis.
- Message 3 (Grey):** "Solution approuvée" created "Maintenant" by tech1 louis, with a "Helpdesk" link.

The screenshot shows the "Ticket" configuration form with the following fields:

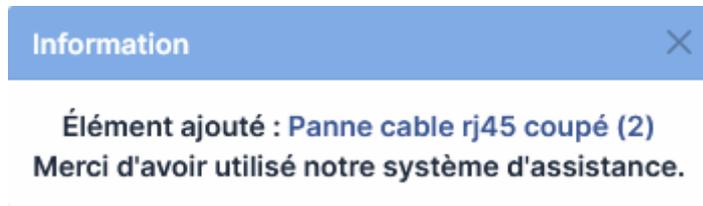
- Date d'ouverture: 2024-09-17 15:42:19
- Type: Incident
- Catégorie: Panne
- Statut: Nouveau (dropdown menu is open, showing options: Nouveau, En cours (Attribué), En cours (Planifié), En attente, Résolu, Clos. "Clos" is selected).
- Source de la demande: Nouveau
- Urgence: En cours (Planifié)
- Impact: En attente
- Priorité: Résolu
- Validation: Non soumis à validation

Ceci est la façon dont un ticket est clôturé sur GLPI.

3 :

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

[Impression d'écran GLPI]



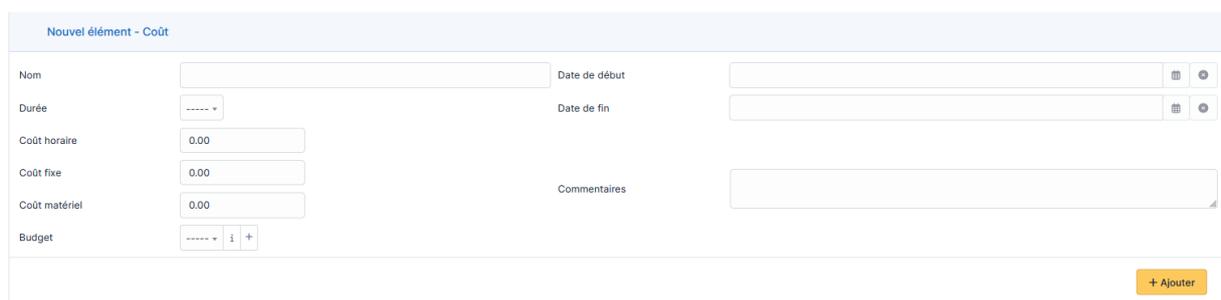
Ceci est la preuve que le ticket a bel et bien sauvegardée et ce par le message affiché en ayant été ajouté aux éléments sauvegardés.

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

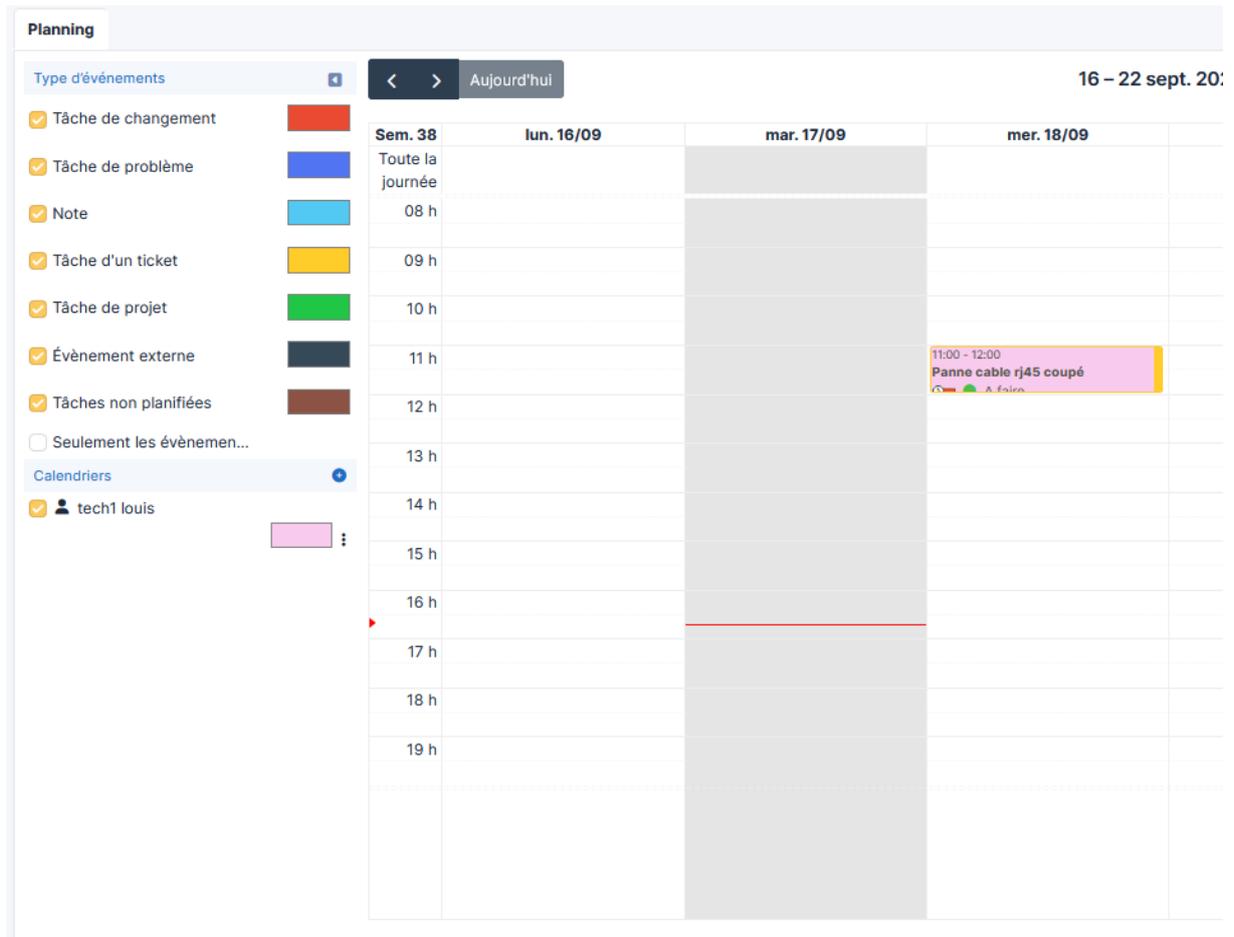
Dans le menu de suivi du ticket il y a diverses informations telles que les messages qui en ont fait parti, les personnes qui les ont écrites, la date et l'heure des messages...

De plus il y a les documentations envoyée si il y en a.

3.3 : Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ? // Visualiser cette tâche dans votre planning. [Impression d'écran GLPI] [Impression d'écran GLPI]

A screenshot of the "Nouvel élément - Coût" form in GLPI. The form is light blue and contains several input fields and buttons. The fields are: "Nom" (text input), "Date de début" (date input), "Durée" (dropdown menu), "Date de fin" (date input), "Coût horaire" (text input with value 0.00), "Coût fixe" (text input with value 0.00), "Coût matériel" (text input with value 0.00), and "Budget" (dropdown menu with a plus sign). There is also a "Commentaires" text area. At the bottom right, there is a yellow button labeled "+ Ajouter".

Voici les diverses variables possibles, en ce qui concerne le « cout » paramétrables d'un ticket.



Voici la tâche qui a été rajoutée pour le lendemain, avec une heure d'allouée pour ce faire, de plus la tache apparait dans le planning. C'est le planning de Tech1.

3.4 : Procéder à la clôture du ticket. [Impression d'écran GLPI]

The screenshot shows the 'Ticket' form in GLPI. The 'Statut' dropdown menu is open, showing the following options: 'Nouveau' (selected), 'En cours (Attribué)', 'En cours (Planifié)', 'En attente', 'Résolu', and 'Clos' (highlighted in yellow). Other fields include 'Date d'ouverture' (2024-09-17 15:42:19), 'Type' (Incident), 'Catégorie' (Panne), 'Urgence' (En cours (Planifié)), 'Impact' (En attente), 'Priorité' (Moyenne), and 'Validation' (Non soumis à validation).

TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
Panne cable rj45 coupé	● Clos	2024-09-17 16:32	2024-09-15 19:11	Moyenne	USER Loulou		Panne	

Nous savons que le ticket a été résolu car, en plus de la manipulation faite du côté des techniciens, dans le terminal de l'USER_Loulou, le ticket a été classé comme faisant partie de ceux étant résolus.