

GLPI

Baptiste Romera

## Table des matières

GESTION DES INCIDENTS.....	1
2.1 :.....	1
2.2 :.....	2
2.3 :.....	2
2.4 :.....	3
2.5 :.....	4
2.6 :.....	6
2.7 :.....	6
2.8 :.....	7
2.9 :.....	7
2.10 :.....	8
2.11 :.....	8
2.12 :.....	9
SCENARIO D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS.....	9
3.1 :.....	10
3.2 :.....	10
3.3 :.....	10
3.4 :.....	11

## GESTION DES INCIDENTS

### 2.1 :

Déménagement : Pour les demandes relatives au déplacement d'équipements ou postes de travail.

Installation de logiciel : Pour les demandes d'installation et de configuration de nouveaux logiciels.

Panne : Pour les incidents où un service ou un composant est complètement hors service.

Application A : Pour les problèmes rencontrés avec l'application A.

Application B : Pour les problèmes rencontrés avec l'application B.

Système : Pour les problèmes liés aux systèmes d'exploitation ou aux systèmes généraux.

Renseignement : Pour les demandes d'information ou de conseils sur les systèmes ou services

GLPI

Accueil / Configuration / Intitulés / Catégories ITIL

+ Ajouter Rechercher Lists

Rechercher

Admin Entité racine BR

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Configuration
- Intitulés
- Composants
- Niveaux de services
- Liens externes

Éléments visualisés ▼ contient ▼

régle règle 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 :

GLPI

Accueil / Administration / Utilisateurs

+ Ajouter Rechercher Lists

Rechercher

Technician Entité racine BR

Chercher dans le menu

- Parc
- Assistance
- Gestion
- Outils
- Administration
- Utilisateurs
- Groupes
- Entités
- Configuration

Éléments visualisés ▼ contient ▼

régle règle globale (+) groupe Rechercher ☆

Actions

<input type="checkbox"/>	IDENTIFIANT ^	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
<input type="checkbox"/>	BR b.romera.supervisor	Romera				Oui
<input type="checkbox"/>	BR b.romera.technician	Romera				Oui
<input type="checkbox"/>	BR b.romera.user	Romera				Oui
<input type="checkbox"/>	GLI glpi					Oui
<input type="checkbox"/>	S glpi-system	Support				Oui
<input type="checkbox"/>	NO normal					Oui
<input type="checkbox"/>	PO post-only					Oui
<input type="checkbox"/>	TE tech					Oui

15 lignes / page De 1 à 8 sur 8 lignes

## 2.3 :

Pour prendre en compte son problème, J'ai d'abord écouté l'utilisateur pour bien comprendre la nature du problème. L'utilisateur a précisé qu'il ne pouvait pas imprimer sur l'imprimante Epson B1100 ce matin.

Ensuite, J'ai créé un ticket dans GLPI pour documenter l'incident et faciliter le suivi. Il faut renseigner le maximum d'informations dans le ticket pour avoir le plus de détail possible. Il faut aussi remplir les différents champs obligatoires du ticket.

## 2.4 :

Accueil / Assistance / Tickets

+ Ajouter Rechercher Lists Gabarits Kanban global

Rechercher

Technician Entité racine BT

BT technician Baptiste

Ticket sera ajouté à l'entité Entité racine

**Titre**

panne imprimante Epson B1100

**Description \***

Paragraphe B I A

Le client ne peut pas imprimer sur son imprimante Epson B1100. Il n'as pas donné plus de détails.

Fichier(s) (2 Mio maximum)

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers Aucun fichier n'a été sélectionné

**Ticket**

Date d'ouverture 2024-09-16 18:00:00

Type Incident

Catégorie Panne

Statut Nouveau

Source de la demande Helpdesk

Urgence Moyenne

Impact Moyen

Priorité Moyenne

Durée totale -----

Demande de validation Utilisateur

supervisor Baptiste

Acteurs

+ Ajouter

Tous les champs sont obligatoires au sens ITIL car il faut que le ticket prenne en compte le plus de détail possible afin de suivre l'incident et la panne et régler le problème le plus rapidement possible.

## 2.5 :

**EPSON** EXCEED YOUR VISION Epson Stylus® Office B1100/T1100 Series / Epson ME. OFFICE 1100



### Guide d'utilisation

 <b>Utilisation des logiciels</b> Présentation du pilote et du logiciel d'application fournis avec l'imprimante.	 <b>Manipulation des papiers</b> Instructions relatives au chargement du papier et à la sélection des types de papiers.
 <b>Comment imprimer</b> Instructions relatives aux différents types d'impression.	 <b>Remplacement des cartouches d'encre</b> Procédure de vérification de l'état de la cartouche d'encre et de remplacement des cartouches.
 <b>Entretien de l'imprimante</b> Instructions d'entretien, de nettoyage et de transport de l'imprimante.	 <b>Partage de l'imprimante</b> Comment paramétrer votre imprimante de façon à la partager avec d'autres utilisateurs sur le réseau.
 <b>Dépannage</b> Solutions aux problèmes que vous pouvez rencontrer.	 <b>Informations relatives aux produits</b> Informations détaillées au sujet des fonctions et des caractéristiques de l'imprimante.

Sécurité  
Droits d'auteur et marques

Les voyants de l'imprimante permettent d'identifier aisément les problèmes les plus courants. Si l'imprimante cesse de fonctionner et que les voyants sont allumés ou clignotent, utilisez ce tableau pour diagnostiquer le problème et appliquez les mesures correctives recommandées.

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>	
	Quand vous démarrez l'impression, le capot de l'imprimante est ouvert.	Fermez le capot de l'imprimante.
 	<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 alternativement	<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.
     	<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

Le problème vient donc d'une erreur d'imprimante inconnue. Il faudra donc mettre l'imprimante hors tension, ouvrir le capot et retirer le papier ou l'élément empêchant le passage du papier. Si l'erreur persiste il faudra contacter le revendeur.

## 2.6 :

**panne imprimante Epson B1100 (9)**

**Ticket** 1

Statistiques  
Validations 1  
Base de connaissances  
Éléments  
Coûts  
Projets  
Tâches de projet  
Problèmes  
Changements  
Tous

Paragraphe B I ...

Bonjour,

Nous avons bien pris en compte votre problème d'impression sur l'imprimante Epson B1100. Après avoir suivi les manipulations décrites dans notre guide interne, les voyants de contrôle de l'imprimante sont toujours rouges et clignotent rapidement.

Le problème vient donc d'une erreur d'imprimante inconnue. Il faudra donc mettre l'imprimante hors tension, ouvrir le capot et retirer le papier ou l'élément empêchant le passage du papier. Si l'erreur persiste il faudra contacter le revendeur.

Cordialement,  
[Nom du technicien]

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers | Aucun fichier sélectionné

Helpdesk i

## 2.7 :

**Ticket** 6

Statistiques  
Validations 1  
**Base de connaissances** 1  
Éléments  
Coûts  
Projets  
Tâches de projet  
Problèmes  
Changements  
Tous

Lier à une entrée de la base de connaissances

----- i

Ajouter

Objet de la base de connaissances

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

Actions

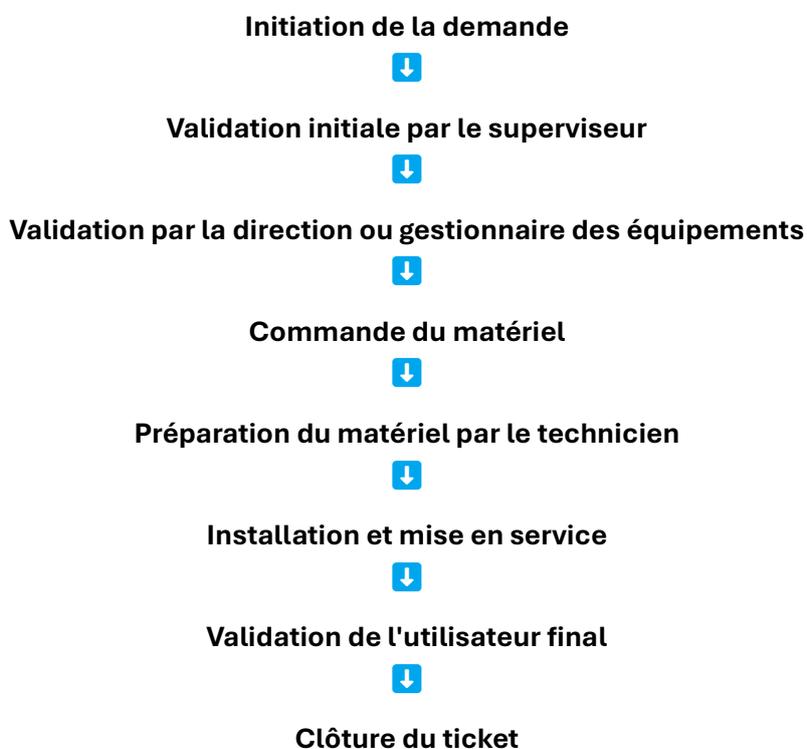
Type	Élément	Date de création	Date de la mise à jour
<input type="checkbox"/>	Base de connaissances	Documentation imprimante B1100	2024-09-17 13:28
<input type="checkbox"/>	Type	Élément	Date de création

Actions

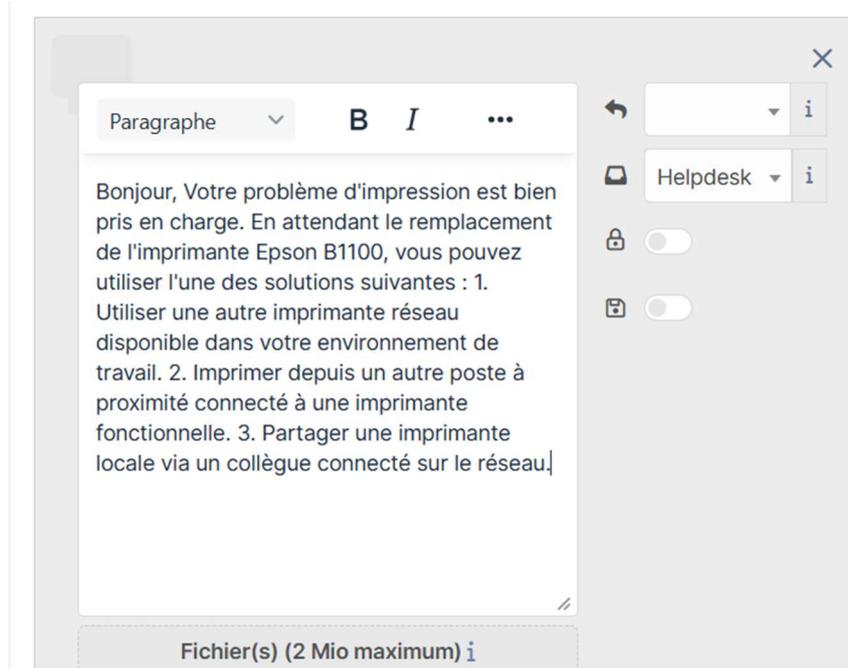
Objet de la base de connaissances

Affichage (nombre d'éléments) 15 De 1 à 1 sur 1

2.8 :



2.9 :



## 2.10 :

Tâches de projet

Problèmes

Changements

Tous

Créé : À l'instant par technician Baptiste

Bonjour,

Suite à la validation du remplacement de l'imprimante Epson B1100, la nouvelle imprimante est disponible en stock. Nous avons programmé l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle imprimante pour demain.

Cela prendra 1h pour l'installation de la nouvelle imprimante.

Cordialement.

technician Baptiste 1 heures 0 minutes 0 secondes

2024-09-18 11:00 → 2024-09-18 12:00

Réponse

J'ai donc planifié l'installation de la nouvelle imprimante en créant une tâche dans le ticket.

## 2.11 :

15 lignes / page De 1 à 15 sur 20 lignes

ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR	Filtrer	Exporter
1266	2024-09-17 13:32	technician Baptiste (14)	Tâche d'un ticket	Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (7)		
1265	2024-09-17 13:32	technician Baptiste (14)	Statut	Changement de <del>En cours (Attribué)</del> à <u>En cours (Planifié)</u>		
1177	2024-09-16 16:26	technician Baptiste (14)		Helpdesk (11)		
1176	2024-09-16 16:26	technician Baptiste (14)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (11)		
1173	2024-09-16 16:17	technician Baptiste (14)		Helpdesk (10)		
1172	2024-09-16 16:17	technician Baptiste (14)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (10)		
1168	2024-09-16 16:06	technician Baptiste (14)		Helpdesk (9)		
1167	2024-09-16 16:06	technician Baptiste (14)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (9)		
1156	2024-09-16 16:03	technician Baptiste (14)	Utilisateur	Supprimer un lien avec un élément : technician Baptiste (14)		
1155	2024-09-16 16:03	technician Baptiste (14)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : supervisor Baptiste (15) (Observateur)		

ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR
1137	2024-09-16 16:01	technician Baptiste (14)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (6)
1126	2024-09-16 15:55	technician Baptiste (14)		Ajouter l'élément
1125	2024-09-16 15:55	technician Baptiste (14)		Demande de validation envoyée à supervisor Baptiste
1124	2024-09-16 15:55	technician Baptiste (14)	Validation	Changement de <del>Non soumis à validation</del> à <u>En attente de validation</u>
1123	2024-09-16 15:55	technician Baptiste (14)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : technician Baptiste (14) (Demandeur)

Afficher 15 entrées

Sur la partie résumée, on peut constater l'utilisateur qui a fait les changements, la différente mise à jours, la date avec l'heure, l'ID et aussi les champs.

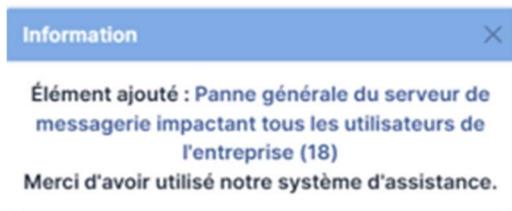
## 2.12 :

The screenshot displays a ticket management interface for a printer issue. The main content area shows a ticket titled "panne imprimante Epson B1100 (9)" with a status of "Clos" (Closed). The ticket details include the date of opening (2024-09-16 18:0), resolution date (2024-09-17 13:4), and closure date (2024-09-17 13:4). The ticket type is "Incident" and the category is "Panne". The source is "Helpdesk" and the urgency is "Moyenne". The ticket was created by "technician Baptiste" on 2024-09-18 11:00 and resolved on 2024-09-18 12:00. The ticket description reads: "Bonjour, Suite à la validation du remplacement de l'imprimante Epson B1100, la nouvelle imprimante est disponible en stock. Nous avons programmé l'enlèvement de l'ancienne machine et l'installation de la nouvelle imprimante pour demain. Cela prendra 1 heure pour l'installation de la nouvelle imprimante. Cordialement,". A sidebar on the left shows navigation options like "Ticket", "Statistiques", "Validations", etc. A right sidebar shows the ticket details and a "BT" button.

On peut voir sur la capture ci-dessus que le ticket a bien été clôturé. On peut le voir avec le statut noir a droite et en haut.

## SCENARIO D'ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

### 3.1 :

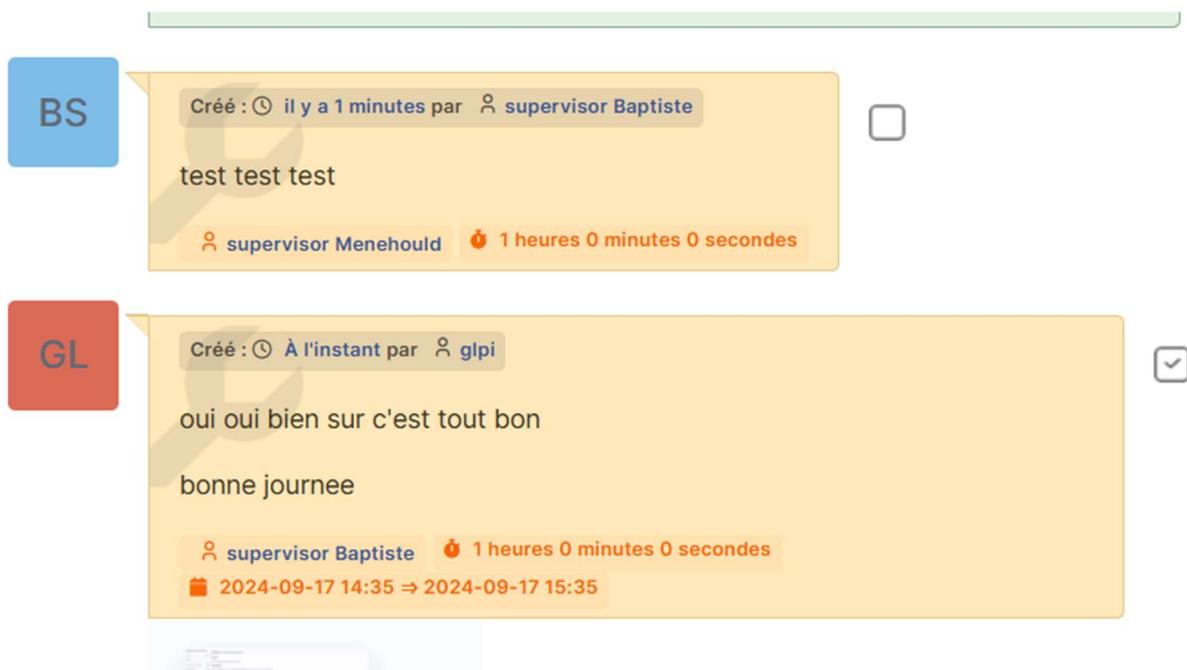


A la sauvegarde du ticket, le message indique que l'élément a été ajouté et nous remercie d'avoir utilisé notre système d'assistance.

3.2 : Les informations dans le menu du ticket sont : Tous les champs des tickets, le titre ainsi que la description, on peut ensuite avoir accès aux statistiques, à la base de connaissance et aux éléments.

### 3.3 :

Coût							Durée de l'élément	0 seconde
Nom	Date de début	Date de fin	Budget	Durée	Coût horaire	Coût fixe	Coût matériel	Coût total
Panne serveur de messagerie	2024-09-17			1 heures 0 minutes	15.00	10.00	10.00	35.00
			Total	1 heures 0 minutes	15.00	10.00	10.00	35.00



BS

Créé : ⌚ il y a 1 minutes par 👤 supervisor Baptiste

test test test

👤 supervisor Menehold ⌚ 1 heures 0 minutes 0 secondes

GL

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 glpi

oui oui bien sur c'est tout bon

bonne journee

👤 supervisor Baptiste ⌚ 1 heures 0 minutes 0 secondes

📅 2024-09-17 14:35 → 2024-09-17 15:35

Statut

📅 En cours (Planifié) ▾

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

- supervisor Baptiste

Aujourd'hui 18 septembre 2024

Mois Semaine Jour Planning

Sem. 38 mercredi

Toute la journée

08 h

09 h

10 h

11 h

12 h

13 h

14 h

14:35 - 15:35

15 h **Panne générale du serveur de messagerie impactant tous les utilisateurs de l'entreprise**

16 h

### 3.4 :

● Panne générale du serveur de messagerie impactant tous les utilisateurs de l'entreprise (18) 1/7 >

**Ticket**

**Panne générale du serveur de messagerie impactant tous les utilisateurs de l'entreprise**

Le serveur de messagerie est hors service depuis 08h00, empêchant l'envoi et la réception d'e-mails pour tous les utilisateurs. Ce problème impacte fortement les équipes, nécessitant une intervention urgente.

Créé : il y a 16 minutes par supervisor Baptiste

test test test

supervisor Menehoud 1 heures 0 minutes 0 secondes

Créé : il y a 15 minutes par glpi Dernière mise à jour : il y a 12 minutes par glpi

oui oui bien sur c'est tout bon

bonne journee

supervisor Baptiste 1 heures 0 minutes 0 secondes

**Ticket**

Date d'ouverture 2024-09-17 14:1

Date de résolution 2024-09-17 14:4

Date de fermeture 2024-09-17 14:4

Type Incident

Catégorie -----

Statut  Clos  Rouvrir

Source de la demande Helpdesk