

Mr Langloy

GLPI

Travail à faire

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

----- Éléments visualisés contient

règle règle globale (+) groupe Rechercher

Actions

- NOM COMPLET ^
- Demande de service
- Demande de service > Deménagement
- Demande de service > Installation Logicielle
- Panne
- Problème d'utilisation
- Problème d'utilisation > Application a
- Problème d'utilisation > Application b
- Problème d'utilisation > Systeme
- Renseignement

20 lignes / page De 1 à 9 sur 9 lignes

Travail à faire

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]

Actions

IDENTIFIANT ^	NOM DE FAMILLE	COURRIELS	TÉLÉPHONE	LIEU	ACTIF
AS A_SuperAdmin	SUPERADMIN				Oui
BE benoit_superadmin					Oui
BE benoit_tech1					Oui
BE benoit_tech2					Oui
BE benoit_User					Oui
GL glpi					Oui
S glpi-system	Support				Oui

Travail à faire

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

Je dois créer un ticket pour lancer la procédure de dépannage.

Type Incident

Catégorie ----- i

Urgence Moyenne

Éléments associés +

Observateurs

Titre

Description *

Paragraphe ▾ **B** *I* ...

Fichier(s) (2 Mio maximum) i

Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Parcourir... Aucun fichi...électionné.

+ Soumettre la demande

Travail à faire

2.4 Quels sont les champs obligatoires ? [Impression d'écran GLPI]










Le type, l'urgence et la description

Travail à faire

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

Voyants d'erreur

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	
	Fin de papier	
	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.
	Bourrage papier	
	Du papier est coincé dans l'imprimante.	 Voir Bourrages papier
	Capot ouvert	
	Quand vous démarrez l'impression, le capot de l'imprimante est ouvert.	Fermez le capot de l'imprimante.
	Fin d'encre	
	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 déclic confirme sa mise en place.  Voir Remplacement d'une cartouche d'encre vide
	Cartouche incorrecte	
	La cartouche d'encre installée ne peut pas être utilisée avec l'imprimante.	Remplacez la cartouche inappropriée par une cartouche compatible.  Voir Remplacement d'une cartouche d'encre non vide
	Cartouche d'encre installée de manière incorrecte	
	Une cartouche d'encre n'est pas installée correctement.	Réinsérez la cartouche d'encre.  Voir Le voyant d'encre clignote ou est allumé une fois la cartouche remplacée
	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.

2.6

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

[Impression d'écran GLPI]

B

Créé : ⌚ il y a 38 minutes par 👤 benoit_tech1

Dernière mise à jour : ⌚ Maintenant par 👤 glpi

panne imprimante Epson B1100

panne utilisateur imprimante Epson B1100

B

Créé : ⌚ il y a 30 minutes par 👤 benoit_tech2

La cartouche d'encre est-elle installée correctement?

📄 Helpdesk

B

Créé : ⌚ il y a 26 minutes par 👤 benoit_tech2

Dernière mise à jour : ⌚ Maintenant par 👤 glpi

Voici le lien de la documentation pour l'imprimante.

🔗 https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873?selected-tab=&selected-os=Windows+10+64-bit

📄 Helpdesk

2.7

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

B

Créé : ⌚ À l'instant par 👤 benoit_tech2

Voici le lien de la documentation pour l'imprimante. Vous pouvez la consulter en cas de problèmes.

🔗 https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873?selected-tab=&selected-os=Windows+10+64-bit

📄 Helpdesk

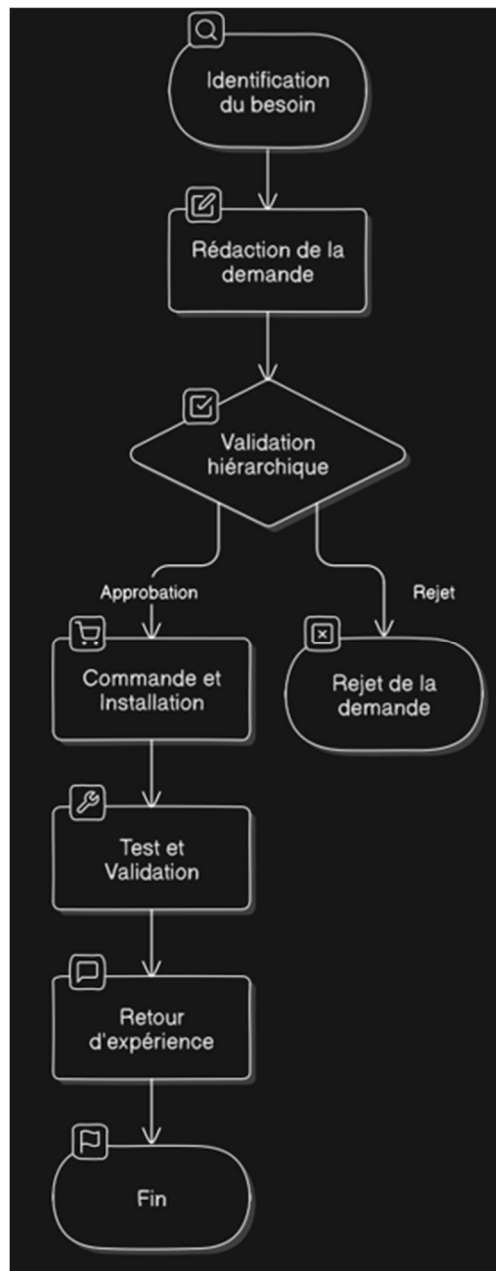
🗨 Réponse



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]



Travail à faire

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

B

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 benoit_tech2

Sachant que c'est connecté à un réseau local vous pouvez mettre en service une autre imprimante en attendant le dépannage

🗨️ Helpdesk

Travail à faire

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]

B

Créé : 🕒 À l'instant par 👤 benoit_tech2

Enlever ancienne imprimante et installer nouvelle

👤 benoit_tech2

Travail à faire

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

🔍 panne imprimante Epson B1100 (10) 2/5 > >>

20 lignes / page De 1 à 20 sur 23 lignes

<< < 1 2 > >>

ID	DATE	UTILISATEUR	CHAMP	MISE À JOUR	Filtrer Exporter
1061	2024-09-17 17:10	benoit_tech2 (18)	Tâche d'un ticket	Ajout d'un élément : Tâche d'un ticket (8)	
1060	2024-09-17 17:08	benoit_tech2 (18)		Helpdesk (22)	
1059	2024-09-17 17:08	benoit_tech2 (18)	Suivi	Ajout d'un élément : Suivi (22)	
1058	2024-09-17 17:06	glpi (2)	Utilisateur	Ajout d'un lien avec un élément : benoit_superadmin (19) (Observateur)	
1057	2024-09-17 17:05	glpi (2)		2	
1056	2024-09-17 17:05	glpi (2)		<p>Voici le lien de la documentation pour l'imprimante. </p>\r\n<p><a href="https://www.epson.fr/fr_FR/support/sc/epson-stylus-office-b1100/s/s873?sel	
1055	2024-09-17 17:05	glpi (2)	Suivi	Mise à jour d'un élément : Suivi (18)	
1054	2024-09-17 17:05	glpi (2)	Suivi	Supprimer un élément : Suivi ()	
1027	2024-09-17 16:38	benoit_tech2 (18)		Helpdesk (18)	

Travail à faire

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

Caractéristiques - Statut est ● Clos

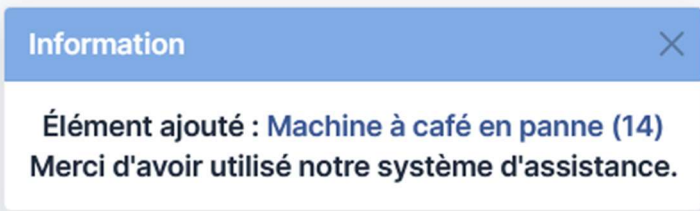
Rechercher

ID	TITRE	STATUT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TTR
10	panne imprimante Epson B1100	● Clos	2024-09-17 17:14	2024-09-17 16:26	Moyenne	benoit_tech1	glpi	Panne	

15 lignes / page De 1 à 1 sur 1 lignes

Travail à faire

3.1 Qu'indique le message affiché à la sauvegarde du ticket ?
[Impression d'écran GLPI]



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

Machine à café en panne (14)

Ticket

- Statistiques
- Base de connaissances
- Éléments
- Tous

B

Créé : il y a 1 minutes par benoit_User

Machine à café en panne

Machine à café en panne

Travail à faire

3.3 Quelles sont les informations de coût paramétrables sur le ticket ? [Impression d'écran GLPI]



Nouvel élément - Coût

Nom	<input type="text"/>	Date de début	<input type="text"/>	<input type="button" value="📅"/>	<input type="button" value="✖"/>
Durée	<input type="text" value="-----"/>	Date de fin	<input type="text"/>	<input type="button" value="📅"/>	<input type="button" value="✖"/>
Coût horaire	<input type="text" value="0.00"/>				
Coût fixe	<input type="text" value="0.00"/>				
Coût matériel	<input type="text" value="0.00"/>	Commentaires	<input type="text"/>		
Budget	<input type="text" value="-----"/>	<input type="button" value="i"/>	<input type="button" value="+"/>		

+ Ajouter

Ajouter un nouveau coût

Coût	Durée de l'élément	0 seconde
Aucun élément trouvé		

Travail à faire

3.3 Visualiser cette tâche dans votre planning. [Impression d'écran GLPI]

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 évènemen...

Calendriers

- benoit_tech2

Mois Semaine Jour **Planning**

17 septembre 2024

17:25 - 18:25 Machine à café en panne

● Machine à café en panne (14)

B

Créé : ⌚ il y a 6 minutes par  benoit_User

Dernière mise à jour : ⌚ À l'instant par  benoit_tech2

Machine à café en panne



Machine à café en panne


GL

Créé : ⌚ il y a 1 minutes par  glpi

Dernière mise à jour : ⌚ il y a 1 minutes par  glpi

Acheter café

 benoit_tech2  1 heures 0 minutes 0 secondes

 2024-09-17 17:25 => 2024-09-17 18:25