GLPI – Labo 5 : Gestion collaborative des tickets et inventaire complet

📄 Nom du fichier à rendre: **GLPILabo5_Nom_Prenom.docx**
📸 Faites des captures d'écran à chaque étape et insérez-les dans les emplacements prévus de ce document.
📌 **Important: N'ajoutez aucune information de votre propre initiative. Utilisez uniquement les données fournies ci-dessous.**

Quand vous voyez "NP" à la suite d'un composant ou autre, ca veut dire la première lettre de votre nom et votre prénom (Exemple pour Warrimont Timour : WT)

Exercice 1 : Ajout complet d'un poste et de ses éléments associés

🎯 Objectif : Saisir un poste informatique et tous ses périphériques, composants et logiciels dans GLPI.
🖥️ Ordinateur principal :
Nom : PC Fictif 2 4P7 Nom Prénom
Statut : En service
Lieu : Salle informatique EPH
Type d'ordinateur : PC Fixe
Technicien responsable : Vous
Fabricant : Dell
Groupe responsable : 4p7.eph.2025
Modèle : OptiPlex 5000
Numéro de série : FICT-NP-4P7-001
Usager : Vous
Numéro d'inventaire : INV-4P7-NP-001
Utilisateur : Vous
Groupe : 4p7.eph.2025
UUID : PC-UUID-FICT-001-NP
Commentaires : Poste fictif pour exercice de gestion de parc informatique.
Source de mise à jour : Manuel

📸 Capture écran ici :

🧩 Composants à associer à l'ordinateur :
• Processeur : Nom : CPU Intel Core i5-12400F 4P7 Nom Prénom
Fabricant : Intel
Modèle : i5-12400F
Fréquence par défaut : 2500 MHz
Fréquence max : 4400 MHz
Nombre de cœurs : 6
Nombre de threads : 12
Commentaires : Socket LGA1700

• Carte graphique : Nom : NVIDIA GeForce GTX 1660 Super 4P7 Nom Prénom
Fabricant : NVIDIA
Modèle : GTX 1660 Super
Mémoire : 6 Go
Interface : PCIe x16
Commentaires : GPU dédié

• RAM : Nom : RAM Corsair Vengeance 2x8Go 3200 MHz 4P7 Nom Prénom
Fabricant : Corsair
Taille : 16 Go
Fréquence : 3200 MHz
Type : DDR4
Commentaires : 2 barrettes 8 Go

• SSD : Samsung 980 500 Go NVMe – FICT-SSD980-NP

• Disque dur : Nom : SSD Kingston 500 Go 4P7 Nom Prénom
Fabricant : Kingston
Capacité : 500 Go
Interface : SATA
Commentaires : Disque système

📸 Capture écran ici :

📺 Moniteur :

Nom : Moniteur EPH1 4P7 Nom Prénom
Statut : En service
Lieu : Salle informatique EPH
Type de moniteur : Écran LED
Technicien responsable : Vous
Fabricant : LG
Groupe responsable : 4p7.eph.2024
Modèle : LG 24GN600-B
Usager numéro : 4P7-MON-001-NP
Numéro de série : MON-NP-4P7-2025
Usager : Vous
Numéro d'inventaire : INV-MON-NP-001
Utilisateur : Vous
Type de gestion : Gestion unitaire
Taille : 24,00
Groupe : 4p7.eph.2025
UUID : MONITOR-UUID-001-NP
Commentaires : Moniteur FHD 144 Hz pour poste élève fictif
Source de mise à jour : Manuel
Ports : HDMI, DisplayPort

📸 Capture écran ici :

⌨️ Clavier :

Nom : Clavier 4P7 Nom Prénom
Statut : En service
Lieu : Salle informatique EPH
Type de périphérique : Clavier
Technicien responsable : Vous
Fabricant : Logitech
Groupe responsable : 4p7.eph.2025
Modèle : Logitech G413 Carbon
Usager numéro : 4P7-KB-NP-001
Numéro de série : KB-NP-2025-001
Usager : Vous
Numéro d’inventaire : INV-KB-NP-001
Utilisateur : Vous
Type de gestion : Gestion unitaire
Groupe : 4p7.eph.2025
UUID : PERIPH-KB-NP-001

Commentaires : Clavier mécanique filaire USB
Marque : Logitech
Source de mise à jour : Manuel

📸 Capture écran ici :

🖱️ Souris :

Nom : Souris 4P7 Nom Prénom
Statut : En service
Lieu : Salle informatique EPH
Type de périphérique : Souris
Technicien responsable : Vous
Fabricant : Logitech
Groupe responsable : 4p7.eph.2024
Modèle : Logitech MX Master 3
Usager numéro : 4P7-MS-NP-001
Numéro de série : MS-NP-2025-001
Usager : Vous
Numéro d’inventaire : INV-MS-NP-001
Utilisateur : Vous
Type de gestion : Gestion unitaire
Groupe : 4p7.eph.2025
UUID : PERIPH-MS-NP-001
Commentaires : Souris ergonomique sans fil
Marque : Logitech
Source de mise à jour : Manuel

📸 Capture écran ici :

Imprimante :

Nom : Imprimante 4P7 Nom Prénom
Statut : En service
Lieu : Salle informatique EPH
Type d’imprimante : Laser
Technicien responsable : Vous
Fabricant : HP
Groupe responsable : 4p7.eph.2025
Modèle : HP LaserJet Pro M404dn

Usager numéro : 4P7-PRN-NP-001
Numéro de série : PRN-NP-2025-001
Usager : Vous
Numéro d’inventaire : INV-PRN-NP-001
Sysdescr : LaserJet mono recto-verso
Utilisateur : Vous
Type de gestion : Gestion unitaire
Réseau : Oui
Groupe : 4p7.eph.2025
UUID : PRN-UUID-NP-001
Commentaires : Imprimante réseau affectée au poste élève
Source de mise à jour : Manuel
Mémoire : 256
Compteur de page initial : 0
Compteur de page actuel : 0
Ports : Ethernet, USB

📸 Capture écran ici

📦 Logiciels à ajouter :

• Microsoft Word 2021
Nom : Microsoft Word 2021 4P7 Nom Prénom
Système d’exploitation : Windows
Version utilisée : 2021
Commentaires : Installation locale

Licence Word
Nom : Licence Word 2021 4P7 Nom Prénom
Logiciel associé : Microsoft Word 2021 4P7 Nom Prénom
Numéro de série : WORD-4P7-NP
Version d’achat : 2021
Expiration : 2026
Nombre : 1

• Microsoft Excel 2021
Nom : Microsoft Excel 2021 4P7 Nom Prénom
Système d’exploitation : Windows
Version utilisée : 2021
Commentaires : Installation locale

Licence Excel
Nom : Licence Excel 2021 4P7 Nom Prénom
Logiciel associé : Microsoft Excel 2021 4P7 Nom Prénom
Numéro de série : EXCEL-4P7-NP
Version d'achat : 2021
Expiration : 2026
Nombre : 1

• Google Chrome
Nom : Google Chrome 4P7 Nom Prénom
Système d'exploitation : Windows
Version utilisée : dernière version stable
Commentaires : Navigateur par défaut

Licence Google Chrome
Nom : Licence Google Chrome 4P7 Nom Prénom
Logiciel associé : Google Chrome 4P7 Nom Prénom
Numéro de série : Chrome-4P7-NP
Nombre : 1

📸 Capture écran ici :

📦 Ajout d'informations :

• Système d'exploitation :

Windows 11 Pro – Service Pack Professionnel – Architecture x64 – Edition Proffessionnel – Entreprise Microsoft.

📸 Capture écran ici :

• Antivirus :

Windows Defender – Expiration le 01-01-2030 – Microsoft Corporation – Version 20.0.1.314

📸 Capture écran ici :

Exercice 2 : Création et gestion collaborative de tickets

🎯 Objectif : Créer un ticket dans GLPI avec toutes les informations complètes, puis l'envoyer à l'utilisateur "Timour Warrimont".
Celui-ci le réattribuer à un autre élève de la classe qui devra le résoudre.
🔁 Ce processus est collaboratif : 1 élève crée, 1 élève résout.
📌 À remplir :
• Titre (clairement rédigé avec "Nom Prénom")
• Description (détaillée du problème ou de la demande)
• Type : Problème ou Demande
• Catégorie : Choisir la plus appropriée
• Priorité : Basse / Normale / Haute / Urgente
• Assigné à : Warrimont Timour (pour transmission)
• Date estimée de résolution
• Capture d'écran de la création du ticket

FAIRE 2 TICKETS

📸 Capture écran de votre ticket ici :

📸 Capture écran de la résolution du ticket (par le camarade) ici :

Répartition des 20 tickets par élève

📌 Chaque élève ci-dessous devra créer les 2 tickets qui lui sont attribués, avec les titres (**ajouter votre nom et prénom dans le titre)** et descriptions exacts. Ces tickets doivent être assignés à l'utilisateur 'Warrimont Timour', qui les attribuera à un autre camarade pour résolution.

- Ticket 1 : Problème d'affichage sur le moniteur
  Description : L'écran clignote par intermittence lorsqu'on allume le PC.

- Ticket 2 : Demande d'installation de logiciel
  Description : L'utilisateur souhaite installer GIMP pour du traitement d'image.

- Ticket 3 : Problème de connexion Wi-Fi
  Description : Le PC ne détecte aucun réseau sans fil.

- Ticket 4 : Demande d'ajout d'imprimante
  Description : L'utilisateur souhaite connecter une imprimante partagée en réseau.

- Ticket 5 : Problème de son
  Description : Aucun son ne sort des haut-parleurs intégrés.

- Ticket 6 : Demande de mise à jour système
  Description : L'utilisateur souhaite vérifier et faire les mises à jour de Windows.

- Ticket 7 : Problème avec Word
  Description : Le logiciel Word se ferme sans raison apparente après quelques minutes.

- Ticket 8 : Demande de création d'un compte utilisateur
  Description : Créer un compte utilisateur secondaire pour les invités.

- Ticket 9 : Problème de lenteur générale
  Description : Le poste met plus de 10 minutes à démarrer complètement.

- Ticket 10 : Demande de remplacement de souris
  Description : La souris ne répond plus correctement (clics non reconnus).

- Ticket 11 : Problème de clavier
  Description : Certaines touches du clavier ne fonctionnent plus.

- Ticket 12 : Demande de raccourci bureau
  Description : Ajouter un raccourci vers le dossier partagé EPH.

- Ticket 13 : Problème de mise en veille
  Description : Le PC ne sort plus de la mise en veille sans redémarrage.

- Ticket 14 : Demande d'installation de VLC
  Description : L'utilisateur souhaite pouvoir lire des fichiers vidéo .mkv.

- Ticket 15 : Problème avec Outlook
  Description : Outlook affiche un message d'erreur à l'ouverture.

- Ticket 16 : Demande d'accès à un partage réseau
  Description : L'utilisateur ne voit plus le dossier partagé sur le serveur.

- Ticket 17 : Problème de redémarrages fréquents
  Description : Le PC redémarre tout seul toutes les heures.

- Ticket 18 : Demande d'installation de navigateur Firefox
  Description : L'utilisateur préfère utiliser Firefox plutôt que Chrome.

- Ticket 19 : Problème avec le lecteur USB
  Description : Les clés USB ne sont pas reconnues.

- Ticket 20 : Demande de changement de mot de passe
  Description : L'utilisateur souhaite changer son mot de passe Windows.