



# 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, ça 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 Professionnel –  
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.