

# **GLPI : Gestion des incidents et du parc informatique**

**DUBOIS Rémy**

# Table des matières

1.Gestion des incidents / demandes avec GLPI :.....	3
2.Tracabilité des incidents :.....	3
3.Gestion de parc dans GLPI : .....	4

# 1. Gestion des incidents / demandes avec GLPI :

ID	TITRE	ENTITE	DESCRIPTION	STATUT	DEMANDEUR	ATTRIBUE A	OBSERVATEUR	DERNIERE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	URGENCE	CATEGORIE	SOLUTION	DEMANDEUR - GROUPE	ATTRIBUE A - GROUPE DE TECHNICIENS
164 708	Demande devis développement CBN	AgroMousquetaires > Pôle Végétal > Fournil du Val de Loire	Bonjour, Pour faire suite à ma demande du mois dernier (ticket_157421) voici les infos complémentaires demandées dans le fichier en pièce jointe. Il faudrait dans l'idéal que la GPAO donne l'alerte sur un (...)	En cours (Attribué)				14-03-2025 11:49	09-02-2024 12:19	Moyenne	Bureautique > Autre logiciel > Paramétrage		AGROM > Ecomsoft	
223 708	demande de PC portable	AgroMousquetaires > Pôle Végétal > Fournil du Val de Loire	Bonjour, pouvons nous avoir un PC portable pour afin qu'il puisse faire sa formation (1 an) et faire ses contrôles de stock sur le terrain .	En cours (Attribué)				13-03-2025 15:09	13-03-2025 15:07	Basse	Matériel > PC portable > Installation		AGROM > SUP > Proximité	

Les incidents et les demandes des utilisateurs sont suivies grâce à la fonction tickets de GLPI.

# 2. Tracabilité des incidents :

ID	TITRE	ENTITE	DESCRIPTION	STATUT	DEMANDEUR	ATTRIBUE A	OBSERVATEUR	DERNIERE MODIFICATION *	DATE D'OUVERTURE	URGENCE	CATEGORIE	SOLUTION	DEMANDEUR - GROUPE	ATTRIBUE A - GROUPE DE TECHNICIENS
223 778	plus d'accès à NEO	AgroMousquetaires > Pôle Végétal > Fournil du Val de Loire	malgré le bon login et MDP, pas d'accès	Résolu				14-03-2025 12:09	14-03-2025 08:12	Moyenne	Application M		Accès	
223 216	wifi salle accores	AgroMousquetaires > Pôle Végétal > Fournil du Val de Loire	a chaque fois que nous allons dans la salle accores ou il y a le four, nous sommes hors réseau. Cela est compliqué du coup de faire des actions avec la tablette, voir pour que nous ayons du réseau dans cette salle	Clos				14-03-2025 09:41	11-03-2025 01:40	Haute	Bureautique > exploitation > Dysfonctionne			
218 973	Rapprochement des lots de MPA à un OF	AgroMousquetaires > Pôle Végétal > Fournil du Val de Loire	Bonjour, Afin de faciliter le rapprochement des lots de MPA à un OF, est il possible dans le module GPAO ordonnancement/saisie/OF recettes - de regrouper les MAP comme ci dessous - d'inverser l'ordre d'apparition des n° de lo (...)	Clos				13-03-2025 21:41	29-01-2025 11:06	Moyenne	Application M		AUTRE > Assi	
218 997	GPAO différence nb de pétrin réalisé/nb de pétrin réel	AgroMousquetaires > Pôle Végétal > Fournil du Val de Loire	Bonjour dans le module production ordonnancement/saisie/OF quantité a quoi correspond le valeur nbRéalisé Réalisé est il possible d'avoir la valeur Nb de pétrins Réel en automatique (donnée enreg (...)	Clos				13-03-2025 21:41	29-01-2025 12:21	Basse	Bureautique > logiciel > Assi			
222 015	GPAO - Création de non conformité	AgroMousquetaires > Pôle Végétal > Fournil du Val de Loire	Bonjour, Nous n'arrivons pas à créer de nouvelle fiche de NC sur l'application GPAO, nous avons un message d'erreur (voir photo ci-jointe).Nous	Clos				13-03-2025 21:41	28-02-2025 10:50	Moyenne	Application M		AUTRE > Dysfonctionne	

La traçabilité des incidents peut être effectuée grâce au suivi des anciens tickets.

### 3. Gestion de parc dans GLPI :

NOM	ENTITE	ID	STATUT	USAGER	MODELE	TYPE	UTILISATEUR	SYSTEME D'EXPLOITATION
814-0022656	Agromusequaires Pôle Végétal Fournit du Val de Loire	10 363	En service		Hyper-V	Tablette		10.0.190
814-0133572	Agromusequaires Pôle Végétal Fournit du Val de Loire	11 289	En service		Hyper-V	Tablette		10.0.190
814-0140934	Agromusequaires Pôle Végétal Fournit du Val de Loire	11 960	En service		Hyper-V	Tablette		10.0.190
814-0146953	Agromusequaires Pôle Végétal Fournit du Val de Loire	11 964	En service		Hyper-V	Tablette		10.0.190
814-0210461	Agromusequaires Pôle Végétal Fournit du Val de Loire	11 348	En service		Hyper-V	Tablette		10.0.190
814-0242364	Agromusequaires Pôle Végétal Fournit du Val de Loire	10 386	En service		Hyper-V	Tablette		10.0.190
814-0833887	Agromusequaires Pôle Végétal Fournit du Val de Loire	15 468	En service		Hyper-V	Tablette		10.0.190

Les différentes ressources du Système d'Information sont automatiquement cataloguées dans la gestion de parc GLPI grâce à l'agent GLPI installé sur les postes via GPO.