

Prise en charge et traitement de demandes de configuration d'imprimantes réseau via GLPI, en local et à distance

Contexte : Support informatique aux salariés — tickets GLPI

Environnement : Domaine COMMUN.AD.SNCF.FR, GLPI, DameWare, Windows 11

Conditions de réalisation

Cette mission a été réalisée dans le cadre du support informatique aux salariés du Technicentre Le Landy (Saint-Denis). Les demandes de configuration d'imprimantes sont récurrentes : elles surviennent notamment lors des arrivées de nouveaux salariés ou lors de changements de poste impliquant un changement de bâtiment, ce qui nécessite la configuration d'une nouvelle imprimante réseau. Les utilisateurs formulaient leurs demandes via GLPI et les interventions étaient effectuées soit en présentiel dans les différents bâtiments du site (Continental, 9 Arches...), soit à distance via DameWare, selon la localisation du salarié.

Ressources documentaires	Ressources matérielles	Ressources logicielles
<ul style="list-style-type: none">• Procédures internes de support informatique• Informations réseau de l'imprimante (adresse IP, nom I20SDEAT***)• Documentation pilotes d'impression	<ul style="list-style-type: none">• Postes de travail Windows 11 (Lenovo, HP)• Imprimantes réseau (série I20SDEAT***)• Infrastructure réseau SNCF	<ul style="list-style-type: none">• GLPI (ticketing)• DameWare (prise en main à distance)• Windows 11 (configuration imprimante)• Pilotes d'impression

Résultats attendus

- Traiter les demandes liées à l'installation ou la configuration d'une imprimante réseau
- Configurer l'imprimante sur le poste via son adresse IP (port TCP/IP)
- Vérifier le bon fonctionnement par un test d'impression
- Assurer le suivi dans GLPI et clôturer le ticket

Descriptif de la réalisation

Contexte

Au Technicentre Le Landy, les salariés transmettent leurs demandes d'assistance via GLPI. Les demandes de configuration d'imprimantes réseau sont récurrentes : elles surviennent régulièrement lors des arrivées de nouveaux collaborateurs ou lors de changements de poste impliquant un changement de bâtiment, nécessitant ainsi la configuration d'une imprimante adaptée à la nouvelle localisation. Ces interventions sont réalisées en autonomie, en présentiel ou à distance selon la situation.

Description de la réalisation

Après consultation du ticket dans GLPI, j'analysais le besoin et récupérais les informations nécessaires : nom de l'imprimante (série I20SDEAT***), son adresse IP, et le nom du PC du salarié (P20SDEAT***), indispensable pour la connexion à distance. En présentiel, je me déplaçais dans le bâtiment et à l'étage concernés pour intervenir directement. À distance, j'utilisais DameWare en renseignant le nom du PC (P20SDEAT***) et mon compte administrateur sur le domaine COMMUN.AD.SNCF.FR pour prendre la main sur le poste Windows 11 du salarié. L'imprimante était ajoutée via un port TCP/IP, le pilote adapté installé, puis un test d'impression validait la configuration. Le ticket était mis à jour et clôturé dans GLPI.

Étapes de la mise en place

1. Réception et lecture de la demande dans GLPI

2. Récupération des infos techniques : nom imprimante (I20SDEAT***), adresse IP, nom du PC (P20SDEAT***), bâtiment et étage
3. Connexion au poste en présentiel ou via DameWare (nom du PC P20SDEAT***, compte admin, domaine COMMUN.AD.SNCF.FR)
4. Ajout de l'imprimante réseau via un port TCP/IP à partir de son adresse IP
5. Installation ou sélection du pilote d'impression approprié
6. Réalisation d'un test d'impression
7. Validation du bon fonctionnement avec l'utilisateur
8. Mise à jour et clôture du ticket dans GLPI

Compétences mobilisées

Compétence	Application dans la mission
Support utilisateur	Prise en charge autonome de demandes récurrentes via GLPI, liées aux arrivées et changements de bâtiment au Technicentre Le Landy.
Configuration périphérique réseau	Ajout d'imprimantes réseau (série I20SDEAT***) sur postes Windows 11 via adresse IP et port TCP/IP.
Administration à distance	Utilisation de DameWare avec le nom du PC (P20SDEAT***) et compte admin sur le domaine COMMUN.AD.SNCF.FR.
Validation technique	Test d'impression et vérification du bon fonctionnement avant clôture du ticket.
Traçabilité	Mise à jour et clôture des tickets dans GLPI pour assurer le suivi des interventions.