

# Fiche mission professionnelle

BTS SIO - option SISR

**Titre de la mission :** Prise en charge et traitement de demandes de configuration d'imprimantes réseau via GLPI, en local et à distance

## Conditions de réalisation

Cette mission a été réalisée dans le cadre du support informatique aux salariés de l'entreprise. Les utilisateurs formulaient leurs demandes de configuration d'imprimante à travers l'outil de ticketing **GLPI**. Les interventions étaient effectuées soit **en présentiel** sur les postes de travail, soit **à distance** à l'aide de **DameWare**, selon la localisation de l'utilisateur et la nature du besoin.

## Ressources fournies

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ressources documentaires</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Procédures internes de support informatique</li><li>- Informations réseau de l'imprimante (adresse IP, nom du périphérique)</li><li>- Documentation liée à l'installation des pilotes d'impression</li></ul>     |
| <b>Ressources matérielles</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Postes de travail des salariés</li><li>- Imprimantes réseau</li><li>- Infrastructure réseau de l'entreprise</li></ul>                                                                                            |
| <b>Ressources logicielles</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- GLPI pour la gestion des tickets</li><li>- DameWare pour la prise en main à distance</li><li>- Windows pour la configuration des imprimantes</li><li>- Pilotes d'impression adaptés au modèle concerné</li></ul> |

## Résultats attendus

- Traiter les demandes utilisateurs liées à l'installation ou à la configuration d'une imprimante réseau
- Configurer correctement l'imprimante sur le poste concerné à partir de son adresse IP
- Vérifier le bon fonctionnement par un test d'impression
- Assurer le suivi de l'intervention dans GLPI
- Clôturer le ticket une fois la demande résolue et validée

## Descriptif de la réalisation professionnelle

### Contexte

Dans le cadre de l'assistance aux utilisateurs, certaines demandes concernaient l'installation ou la reconfiguration d'imprimantes réseau sur les postes de travail. Ces demandes étaient transmises par les salariés via **GLPI**, ce qui permettait d'assurer la traçabilité des interventions et le suivi du support. Selon les cas, l'intervention était réalisée directement sur site ou à distance grâce à **DameWare**.

### Description de la réalisation

J'ai pris en charge des demandes d'utilisateurs concernant l'ajout ou la configuration d'imprimantes réseau. Après consultation du ticket dans **GLPI**, j'analysais le besoin puis je préparais l'intervention en récupérant les informations nécessaires, notamment l'adresse IP de l'imprimante. Lorsque l'utilisateur était présent sur site, j'effectuais la configuration directement sur son poste. Lorsqu'il était à distance, j'utilisais **DameWare** pour prendre la main sur la machine et réaliser l'installation.

L'imprimante était ajoutée via un **port TCP/IP** à partir de son adresse IP. J'installais ensuite le pilote adapté, puis je réalisais un **test d'impression** afin de vérifier le bon fonctionnement de la configuration. Une fois l'intervention validée avec l'utilisateur, je mettais à jour le ticket dans **GLPI** en indiquant l'action réalisée, puis je procédais à sa clôture.

## Étapes de la mise en place

1. Réception et lecture de la demande dans GLPI
2. Analyse du besoin utilisateur
3. Vérification des informations techniques nécessaires à l'installation
4. Connexion au poste en présentiel ou via DameWare
5. Ajout de l'imprimante réseau à l'aide de son adresse IP
6. Installation ou sélection du pilote d'impression approprié
7. Réalisation d'un test d'impression
8. Validation du bon fonctionnement avec l'utilisateur
9. Mise à jour et clôture du ticket dans GLPI

## Cette réalisation nécessite la mise en place

- d'un processus de prise en charge des demandes utilisateurs via un outil de ticketing ;
- d'une configuration réseau correcte de l'imprimante ;
- de l'utilisation d'un outil d'administration à distance pour les utilisateurs non présents sur site ;
- d'une procédure de vérification et de validation après installation ;
- d'une traçabilité des interventions grâce à GLPI.

## Schéma logique / organisation de la mission

**Utilisateur -> Création d'un ticket GLPI -> Prise en charge de la demande -> Intervention locale ou distante via DameWare -> Ajout de l'imprimante par adresse IP -> Test d'impression -> Validation utilisateur -> Clôture du ticket**

## Compétences mobilisées

|                                               |                                                                                  |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Support utilisateur</b>                    | Assurer la prise en charge, le suivi et la résolution d'une demande utilisateur. |
| <b>Configuration d'un périphérique réseau</b> | Configurer une imprimante réseau sur un poste client à partir de son adresse IP. |
| <b>Administration à distance</b>              | Utiliser DameWare pour intervenir sur un poste utilisateur hors site.            |
| <b>Validation technique</b>                   | Tester et vérifier le bon fonctionnement de la solution mise en place.           |
| <b>Traçabilité de l'intervention</b>          | Mettre à jour puis clôturer le ticket dans GLPI afin d'assurer un suivi clair.   |