

## GLPI – UQ0 : Simulation complète de création et résolution de tickets

Important : Vous êtes à la fois demandeur et technicien pour chacun de vos tickets, vous ajoutez Warrimont Timour en observateur. Ce laboratoire simule une situation complète de gestion de tickets de bout en bout.

---

### ⌚ Objectif

Apprendre à créer, gérer, confirmer et clôturer un ticket dans GLPI de manière autonome, avec rigueur. Vous allez effectuer l'ensemble du cycle d'un ticket :

1. Création du ticket
2. Attribution à vous-même
3. Observation et diagnostic du problème
4. Résolution et demande de confirmation
5. Ajout de la solution
6. Clôture du ticket

🧠 Vous devez suivre les étapes suivantes pour chaque ticket :

---

### ✓ Étapes obligatoires à suivre pour chaque ticket :

1. **Créer un ticket** dans GLPI
  - Vous êtes le demandeur
  - En observateur vous mettez Warrimont Timour
  - Vous êtes le technicien assigné
2. **Compléter le ticket** avec :
  - Un titre clair
  - Une description précise du problème
  - Type : Problème
  - Catégorie : Choisissez selon la nature du problème (logiciel, matériel, réseau...)
  - Priorité : Normale
  - Attribué à : Vous
3. **Simuler une intervention**
  - Faites comme si vous étiez intervenu sur la machine
  - Avant d'ajouter la solution, allez dans le ticket et confirmez que le demandeur est satisfait (vous-même)

- Ajoutez ensuite une solution claire et adaptée
- Clôturez le ticket

 Rappel : La confirmation de la résolution du problème est obligatoire avant de clôturer. C'est le demandeur (vous-même) qui valide que le souci est résolu.

---

### Tickets à traiter

Voici 10 tickets à créer. Chaque élève les créera un à un dans GLPI. Adaptez les descriptions selon votre style mais respectez le fond du problème.

N°	Titre du ticket	Description à indiquer
1	Souris non détectée	La souris USB ne répond plus. Vérification du branchement et démarrage nécessaires.
2	Impossible d'imprimer	L'imprimante ne répond pas. Il faut vérifier la file d'attente et le statut réseau.
3	Mise à jour Windows bloquée	La mise à jour reste bloquée à 0 %.
4	Aucun son dans les écouteurs	Les écouteurs sont branchés mais aucun son ne sort. Vérifier la sortie audio par défaut.
5	Word ne se lance pas	Le logiciel Word ne démarre pas. Vérifier l'installation et redémarrer le PC.
6	Clé USB non détectée	Clé USB branchée mais rien n'apparaît. Tester un autre port ou redémarrer.