


## 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.