

GLPI 8 – Labo : Gestion des tickets et interventions

Consignes générales

Vous pouvez utiliser ChatGPT pour vous aider à comprendre les problèmes et trouver des solutions.

Chaque étape importante doit être illustrée par une capture d'écran.

Les captures doivent être insérées dans un document Word accompagnées d'une explication claire.

Nom du fichier : GLPI8_Nom_Prénom

Exercice 1 : Création et organisation des tickets

Objectif : Savoir créer et compléter correctement des tickets dans GLPI 8.

Créez un ticket pour chaque situation suivante :

- PC qui redémarre en boucle après mise à jour
- Impossible d'imprimer
- Ordinateur très lent
- Licence Office expirée

Pour chaque ticket, vous devez indiquer :

- **Un titre précis (Nom Prénom 4P7 GLPI 8 inclus)**
- Une description détaillée
- Une catégorie (Logiciel / Matériel / Réseau / Utilisateur)
- Une priorité (Basse / Moyenne / Haute)

Captures demandées : création + ticket complété.

Exercice 2 : Intervention technique en binôme

Objectif : Appliquer une démarche professionnelle de diagnostic.

- **Un titre précis (Nom Prénom 4P7 GLPI 8 inclus)**

Travail en binôme :

- Élève 1 : utilisateur
- Élève 2 : technicien

Situations possibles :

- PC ne démarre pas
- Erreur logiciel
- Wi-Fi non fonctionnel
- Périphérique non reconnu

Le technicien doit:

- Poser des questions
- Identifier le problème
- Proposer une solution
- Créer un ticket
- Rédiger un rapport

3 resolutions de tickets par personne !

Captures demandées: ticket + résolution.