# **Projet HelpDesk**

Vous travaillez au sein d'une PME en tant que Responsable du support aux utilisateurs. Dans le cadre de votre travail, vous gérez aussi bien les incidents que les demandes d'assistance technique ou fonctionnelle sollicitées par les utilisateurs.

Les demandes d'assistance ou remontées d'incidents ne sont pour l'instant pas informatisées, et les utilisateurs doivent vous contacter directement, par mail ou par téléphone, pour vous communiquer ces informations.

Ce procédé est coûteux en temps, insatisfaisant pour les utilisateurs dont les demandes sont parfois oubliées. Il ne permet pas d'obtenir une traçabilité des actions d'exploitation menées.

Vous avez un temps envisagé la mise en place de solutions existantes (GLPI + OCS), mais ces solutions sont trop complètes, parfois trop complexes pour le SI de votre entreprise.

Vous avez donc décidé de réaliser une application Web permettant de gérer les demandes d'assistance, et dont les fonctionnalités sont adaptées à vos besoins.

## Résumé

Projet initial à utiliser	<ul> <li>Projet Helpdesk Aada v1.0 sur gitHub</li> <li>La base de données est dans le dossier app/database du projet</li> </ul>
Outils	Bootstrap     Micro-framework
Principales fonctionnalités	<ul><li>Report d'incidents</li><li>Base de connaissances</li></ul>
Livraison	Jusqu'au jour de la soutenance mercredi 3 juin, par gitHub

# Détail des fonctionnalités à mettre en place

Les différentes pages devront gérer les droits, et n'être autorisées que pour les acteurs mentionnés. Tenir compte du fait que l'administrateur a le droit d'accéder à tout ce qui est autorisé à l'utilisateur.

2 des modules de l'application sont à mettre en place :

# -- Module report d'incidents

#### -- Création d'un ticket

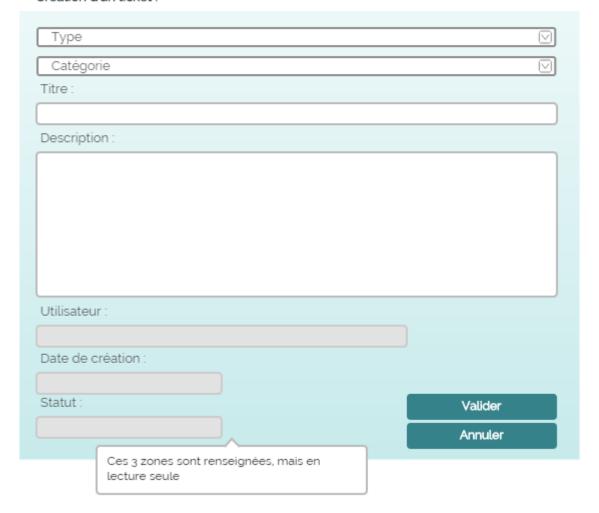
• Acteur : utilisateur

• Données : ticket, statut, catégorie, utilisateur

Un utilisateur peut créer un ticket (report d'incident ou demande) dans une catégorie.

## Last update: 2019/08/31 14:21

#### Création d'un ticket :

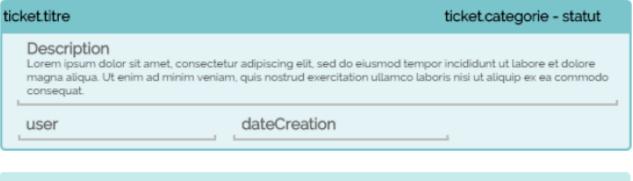


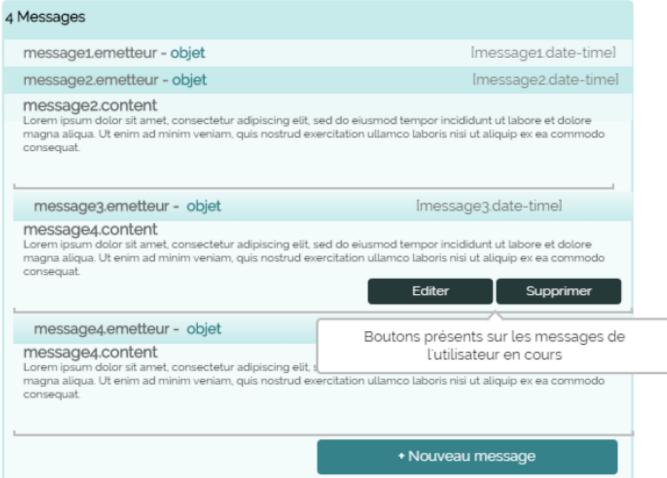
## -- Echanges sur ticket

• Acteurs : Admin et/ou utilisateur

• Données : message, ticket, utilisateur

Des messages sont échangés relativement à un ticket, par les utilisateurs. Les messages sont décrits par un objet, un contenu, une date



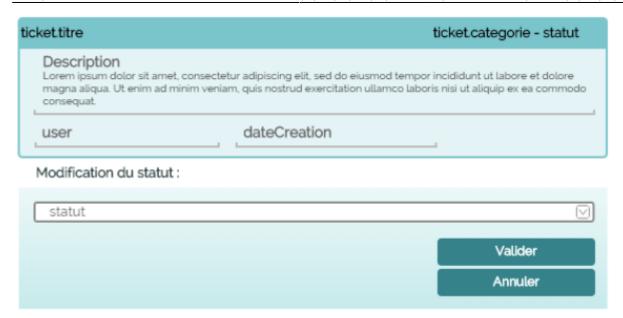


#### -- Modification du statut

• Acteurs : Admin

• Données : ticket, statut

Les utilisateurs de type Admin peuvent modifier le statut d'un ticket existant



## -- Module Base de connaissances

On appelle article un enregistrement de la table FAQ

#### -- Création d'un article

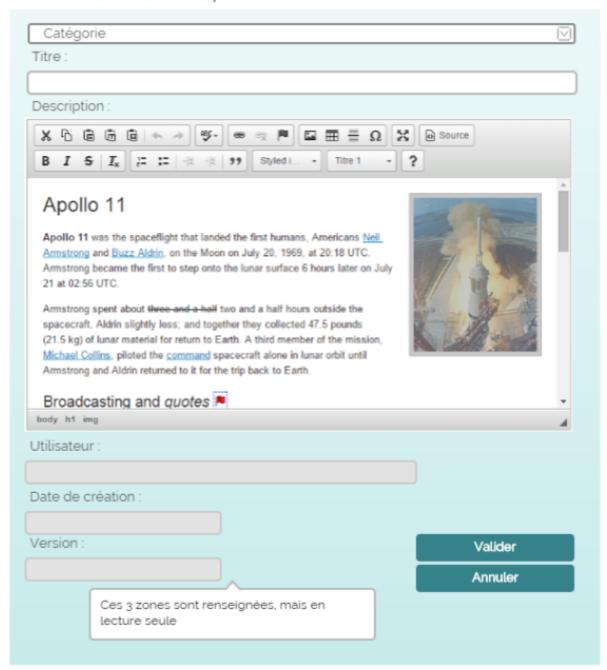
• Acteur : Admin

• Données : faq, catégorie, utilisateur

La base de connaissance est constituée par les utilisateurs de type Admin : il s'agit d'une FAQ.

On utilisera le plugin ckEditor pour faciliter la rédaction du contenu des articles

## Création d'un article de la Faq :

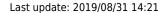


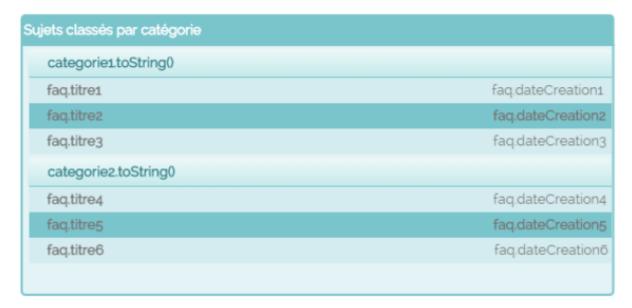
#### -- Consultation de la base

Acteur : utilisateurDonnées : faq, catégorie

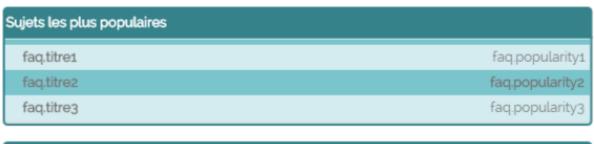
//TODO Chaque article listé doit faire le lien (href) vers l'affichage d'un article exposé dans le point suivant.

La base de connaissances est consultable par les utilisateurs, elle est par défaut présentée par catégories :





On mettra également en évidence les articles de la Faq classés par popularité (les 10 plus populaires), et par date de création (les 10 les plus récents) :



Sujets les plus récents	
faq.titre1	faq.dateCreation1
faq.titre2	faq.dateCreation2
faq.titre3	faq.dateCreation3

#### -- Affichage d'un article

• Acteur : Utilisateur

• Données : faq, catégorie, utilisateur

Chaque article de la Faq peut-être affiché par les utilisateur. A chaque affichage, la polpularité (popularity) de l'article est augmentée de 1.

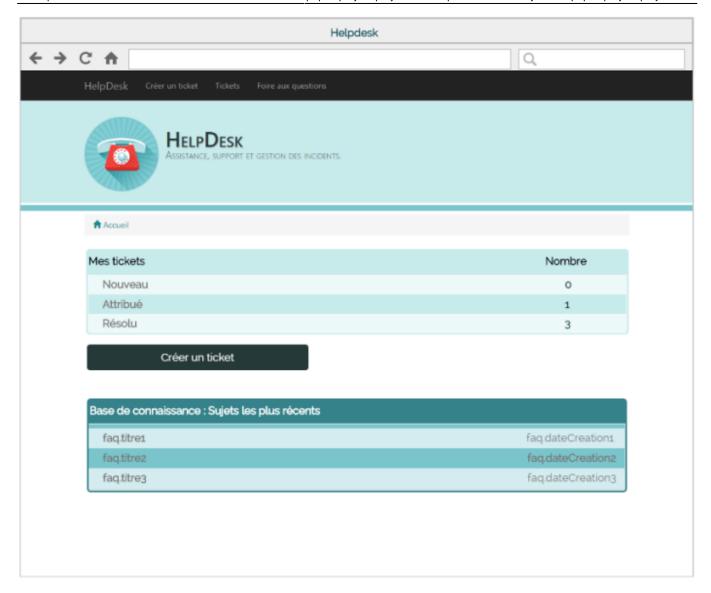


## -- Partie commune

• Acteurs : utilisateur

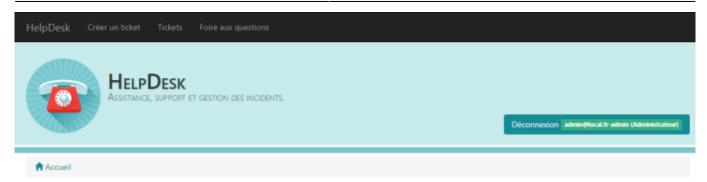
• Données : ticket, statut, faq

## -- Ecran d'accueil des utilisateurs



## -- Page de test

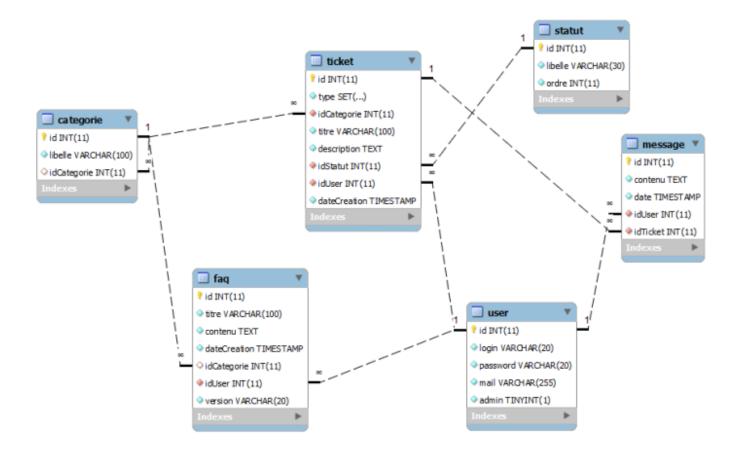
Pour accéder aux fonctionnalités implémentées, créer une page de test :



# Page d'accès aux fonctionnalités pour tests



# Base de données



# **Contraintes techniques**

Last update: 2019/08/31 14:21

- L'application sera développée en PHP objet, et utilisera un micro-framework facilitant les échanges avec la base de données.
- Elle respectera au mieux la séparation des couches (objets Métiers), classes techniques et vues (interfaces web de saisie et d'affichage).
- Elle utilisera la base de données Mysql fournie en annexe. Cette base pourra évoluer en fonction des besoins du développement.
- L'utilisation de scripts côté client (javascript et ajax) pourra compléter les validations côté serveur. L'utilisation de frameworks est autorisée.
- Bootstrap sera utilisé pour la partie présentation.

## **Fichiers**

- · Projet Github initial à cloner
- Grille d'évaluation projet

## Modalités de remise du travail

- Date remise : rendre projet PHP + readme.md voir Modalités de remise de votre travail
- Date passage : soutenances

## Déroulement de l'oral

#### Durée

- 5 minutes max de présentation par membre de l'équipe
- 5 minutes max de questions

#### Contenu

Il s'agit de montrer, le travail effectué, ainsi que les concepts maîtrisés :

- En présentant les fonctionnalités implémentées (démonstration du fonctionnement)
- En donnant des explications techniques sur le fonctionnement (contrôleurs, vues, classes, sécurisation...)

# **Compléments**

### **Bonnes pratiques**

- Alimenter correctement la base de données en ajoutant des enregistrements valides et en nombre suffisant, mettant en valeur votre travail
- respecter la Normalisation HTML 5/Css 3
- Structurer les fichiers et dossiers de manière cohérente
- Nommer en respectant les normes et de manière significative (pages, fonctions, variables...)
- créer et utiliser des fonctions pour :
  - o Accès à la base de données pour chargements ou mises à jour d'enregistrements

- o Affichages complexes (nécessitant php) dans les pages HTML
- Fonctions utilitaires

From:

http://slamwiki2.kobject.net/ - SlamWiki 2.1

Permanent link:

http://slamwiki2.kobject.net/php-rt/projets/projet-2015

Last update: 2019/08/31 14:21

