

Épreuve E4 conception et maintenance de solutions informatiques

Fiche de présentation d'une situation professionnelle

BTS Services informatiques aux organisations Session 2016	
E4 – Conception et maintenance de solutions informatiques Coefficient 4	
DESCRIPTION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE	
Épreuve ponctuelle <input type="checkbox"/>	Contrôle en cours de formation <input checked="" type="checkbox"/>
PARCOURS SISR <input type="checkbox"/>	PARCOURS SLAM <input checked="" type="checkbox"/>
NOM et prénom du candidat ¹ : RACHIDI Aboudou	N° candidat ² :
Contexte de la situation professionnelle ³ HelpDesk	
Intitulé de la situation professionnelle Développer une application web qui permet de gérer les demandes d'assistance technique ou fonctionnelle sollicitées par les utilisateurs ou remontées d'incidents.	
Période de réalisation : septembre 2015	Lieu : Lycée Technologique Privé – Sainte Ursule (Caen)
Modalité : Individuelle <input type="checkbox"/>	En équipe <input checked="" type="checkbox"/>
Conditions de réalisation ⁴ (ressources fournies, résultats attendus) Ressources fournies: Projet Initial <input checked="" type="checkbox"/> Maquette <input checked="" type="checkbox"/> Script de création de la base de données. Modèle logique des données Résultats attendus: <input checked="" type="checkbox"/> Application web fonctionnelle, base de données avec des tests enregistrements.	
Productions associées Code source de l'application Script de la base de données	

¹ En CCF, de l'étudiant.

² À renseigner en cas d'épreuve ponctuelle.

³ Conformément au référentiel du BTS SIO, le contexte doit être conforme au cahier des charges national en matière d'environnement technologique dans le domaine de spécialité correspondant au parcours du candidat.

⁴ En référence à la description des activités des processus prévue dans le référentiel de certification.

Modalités d'accès aux productions

Il s'agit, par exemple, des identifiants, mots de passe, URL d'un espace de stockage et de la présentation de l'organisation du stockage.

<https://github.com/jibladakpo/helpdesk>

<http://slamwi.kobject.net/etudiants/2015/aboudou.rachidi>

<https://trello.com/b/UDBAMVWq/helpdesk-wildhunt>

Présenter au verso une description détaillée de la situation professionnelle retenue et des productions réalisées en mettant en évidence la démarche suivie, les méthodes et les techniques utilisées.

Description de la situation professionnelle

HelpDesk est une application web qui permet de gérer des incidents, des demandes d'assistance technique, fonctionnelle sollicitées par les utilisateurs. Les demandes d'assistance ou remontées d'incidents sont informatisées, et les utilisateurs doivent contacter directement, par mail ou par téléphone, pour communiquer les informations.

Informations techniques concernant le projet :

Language: HTML5, CSS3, PHP 5.

Framework CSS: Bootstrap

Micro-Framework pour la mise en place de MVC MVC (Modèle Vue Contrôleur).

Environnement de développement Eclipse (Luna).

SGBD (Système de Gestion de Bases de Données) MySQL.

Serveur WAMP avec un service Apache

Tâches réalisées sur le projet :

☑ Modifier statut d'un ticket.

☑ Ecrire un article dans la FAQ.

☑ connaître le nombre de nouveaux tickets et les consulter.

☑ Sécuriser le stockage des mots de passe dans la BDD.