

BTS Services informatiques aux organisations - Session 2016

E4 – Conception et maintenance de solutions informatiques - Coefficient 4

DESCRIPTION D'UNE SITUATION PROFESSIONNELLE

Epreuve ponctuelle

Contrôle en cours de formation

PARCOURS SISR

PARCOURS SLAM

NOM et prénom du candidat¹ : MONITION Léona

N° candidat² :

Contexte de la situation professionnelle³ :

Société de développement de sites Web

Intitulé de la situation professionnelle

Développer un support technique Web pour gérer les demandes d'assistance techniques, les incidents etc. des utilisateurs.

Période de réalisation : Septembre/Octobre 2015

Lieu : Lycée Sainte-Ursule, Caen

Modalité : Individuelle

En équipe

Conditions de réalisation⁴(ressources fournies, résultats attendus)

Ressources fournies :

- Base de données initiale
- Framework KObject
- Projet initial

Résultats attendus :

Application web fonctionnelle

Productions associées

- Schéma de la base de données
- Code source de l'application finale

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.

Documents accessibles via les URL suivantes :

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

<http://slamwi.kobject.net/etudiants/2015/leona.monition>

¹En CCF, de l'étudiant.

²À 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.

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

Descriptif du projet

Helpdesk est une application Web permettant de gérer les demandes d'assistance technique et les rapports d'incidents des utilisateurs.

Les utilisateurs peuvent créer des tickets dans lesquels ils décrivent leurs problèmes, ils valident ensuite leurs tickets qui est alors mis en attente.

Les administrateurs peuvent accéder à la liste des tickets et se les attribuer pour résoudre les problèmes des utilisateurs.

Le site Web propose un système de FAQ pour répondre à aux problèmes les plus courants, permettant ainsi aux utilisateurs de résoudre leur problème sans passer par la création de ticket.

Choix de développement :

- Langage : PHP
- Frameworks : Bootstrap, KObject
- Système de base de données : MySQL (via un serveur local Xampp et phpmyadmin)
- Equipe : BREYNAERT Nicolas, MONITION Léona

Tâches réalisées sur le projet

- Modifier le statut des tickets en tant qu'administrateur
- Ajouter des tickets
- Lister les tickets sur lesquels l'administrateur connecté est intervenu