

Épreuve E4 conception et maintenance de solutions informatiques

Fiche de présentation d'une situation professionnelle (modèle)

BTS Services informatiques aux organisations Session 2013	
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 type="checkbox"/>
PARCOURS SISR <input type="checkbox"/>	PARCOURS SLAM <input type="checkbox"/>
NOM et prénom du candidat¹ :Ladakpo Jibril	N° candidat² :0309108976
Contexte de la situation professionnelle³ Helpdesk	
Intitulé de la situation professionnelle Application web gestion des incidents, demandes d'assistance technique des utilisateur	
Période de réalisation : 09/2015	Lieu :Lycée Sainte Ursule Caen
Modalité : Individuelle <input type="checkbox"/>	En équipe <input type="checkbox"/>
Conditions de réalisation⁴ (ressources fournies, résultats attendus) Production de l'application sur PC portable, sur serveur local Xampp	
Productions associées BDD, Cas d'utilisation, diagramme, Code, tests	
Modalités d'accès aux productions <i>http://slamwi.kobject.net/etudiants/2015/jibril.ladakpo</i>	
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.	

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.

Helpdesk est une application web permettant de gérer les demandes d'assistance technique ou fonctionnelle sollicités par les utilisateurs. Les utilisateurs peuvent dans ce site créer des tickets liées à une demande ou un report d'incident dans une catégorie. Les administrateurs peuvent changer les statuts des tickets et créer des articles dans la FAQ. Cette application a été réalisée en équipe de deux. J'ai effectué une partie des cas d'utilisation liés à l'utilisateur. Bootstrap a été utilisé pour l'interface graphique. Les langages de programmation utilisés sont PHP, HTML5, CSS. Les cas d'utilisations sont disponibles sur :

- <http://slamwi.kobject.net/etudiants/2015/jibril.ladakpo>

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

Les codes ont été effectués à l'aide de l'outil de développement Eclipse. Le site est lancé sous serveur local Xampp

La base de données est stockée sur phpMyAdmin.

La gestion des sauvegardes s'opère via Github