

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 du framework Eclipse. Le site est lancé sous serveur local Xampp

La base de donnée est stockée sur phpMyAdmin.

La gestion des sauvegardes s'opère via Github