

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 style="list-style-type: none">• Projet Helpdesk Aada v1.0 sur GitHub• La base de données est dans le dossier app/database du projet
Outils	<ul style="list-style-type: none">• Bootstrap• Micro-framework
Principales fonctionnalités	<ul style="list-style-type: none">• Report d'incidents• Base de connaissances

Détail des fonctionnalités à mettre en place

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

-- Module report d'incidents

-- Crédit d'un ticket

- Acteur : utilisateur
- Données : ticket, statut, catégorie, utilisateur

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

Création d'un ticket :

Type

Catégorie

Titre :

Description :

Utilisateur :

Date de création :

Statut :

Valider **Annuler**

Ces 3 zones sont renseignées, mais en lecture seule

-- 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

ticket.titre	ticket.categorie - statut																		
Description Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.																			
user	dateCreation																		
4 Messages <table border="1"> <tr> <td data-bbox="117 550 555 617">message1.emetteur - objet</td> <td data-bbox="555 550 1383 617">[message1.date-time]</td> </tr> <tr> <td data-bbox="117 617 555 685">message2.emetteur - objet</td> <td data-bbox="555 617 1383 685">[message2.date-time]</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> message2.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="117 864 555 932">message3.emetteur - objet</td> <td data-bbox="555 864 1383 932">[message3.date-time]</td> </tr> <tr> <td colspan="2"> message4.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;"> <a data-bbox="928 1044 1024 1073" href="#">Editer <a data-bbox="1167 1044 1310 1073" href="#">Supprimer </td> </tr> <tr> <td data-bbox="117 1111 555 1179">message4.emetteur - objet</td> <td data-bbox="555 1111 1383 1179"> Boutons présents sur les messages de l'utilisateur en cours </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> message4.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right;"> <a data-bbox="905 1358 1191 1388" href="#">+ Nouveau message </td> </tr> </table>		message1.emetteur - objet	[message1.date-time]	message2.emetteur - objet	[message2.date-time]	message2.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.		message3.emetteur - objet	[message3.date-time]	message4.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.		<a data-bbox="928 1044 1024 1073" href="#">Editer <a data-bbox="1167 1044 1310 1073" href="#">Supprimer		message4.emetteur - objet	Boutons présents sur les messages de l'utilisateur en cours	message4.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.		<a data-bbox="905 1358 1191 1388" href="#">+ Nouveau message	
message1.emetteur - objet	[message1.date-time]																		
message2.emetteur - objet	[message2.date-time]																		
message2.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.																			
message3.emetteur - objet	[message3.date-time]																		
message4.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.																			
<a data-bbox="928 1044 1024 1073" href="#">Editer <a data-bbox="1167 1044 1310 1073" href="#">Supprimer																			
message4.emetteur - objet	Boutons présents sur les messages de l'utilisateur en cours																		
message4.content Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.																			
<a data-bbox="905 1358 1191 1388" href="#">+ Nouveau message																			

-- Modification du statut

- Acteurs : Admin
- Données : ticket, statut

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

ticket.titre	ticket.categorie - statut
Description Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.	
user	dateCreation
Modification du statut :	
statut	<input checked="" type="checkbox"/>
Valider	
Annuler	

-- 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 :

Catégorie

Titre :

Description :

Apollo 11

Apollo 11 was the spaceflight that landed the first humans, Americans [Neil Armstrong](#) and [Buzz Aldrin](#), on the Moon on July 20, 1969, at 20:18 UTC. Armstrong became the first to step onto the lunar surface 6 hours later on July 21 at 02:56 UTC.

Armstrong spent about three-and-a-half two and a half hours outside the spacecraft, Aldrin slightly less; and together they collected 47.5 pounds (21.5 kg) of lunar material for return to Earth. A third member of the mission, [Michael Collins](#), piloted the [command](#) spacecraft alone in lunar orbit until Armstrong and Aldrin returned to it for the trip back to Earth.

Broadcasting and quotes

body h1 img

Utilisateur :

Date de création :

Version :

Valider

Annuler

-- Consultation de la base

- Acteur : utilisateur
- Données : faq, catégorie

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

Sujets classés par catégorie

categorie1.toString()

faq.titre1	faq.dateCreation1
faq.titre2	faq.dateCreation2
faq.titre3	faq.dateCreation3

categorie2.toString()

faq.titre4	faq.dateCreation4
faq.titre5	faq.dateCreation5
faq.titre6	faq.dateCreation6

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 populaires

faq.titre1	faq.popularity1
faq.titre2	faq.popularity2
faq.titre3	faq.popularity3

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 popularité (popularity) de l'article est augmentée de 1.

<<Précédent [Suivant >>](#)

Base de connaissances - [[faq.id]]

faq.titre

faq.contenu

Auteur : faq.user Date de création : faq.dateCreation

Version : faq.version Nombre de vues : faq.popularity



-- Partie commune

- Acteurs : utilisateur
- Données : ticket, statut, faq

Ecran d'accueil des utilisateurs :

Helpdesk

HelpDesk Crée un ticket Tickets Foire aux questions

 **HELPDESK**
ASSISTANCE, SUPPORT ET GESTION DES INCIDENTS.

Accueil

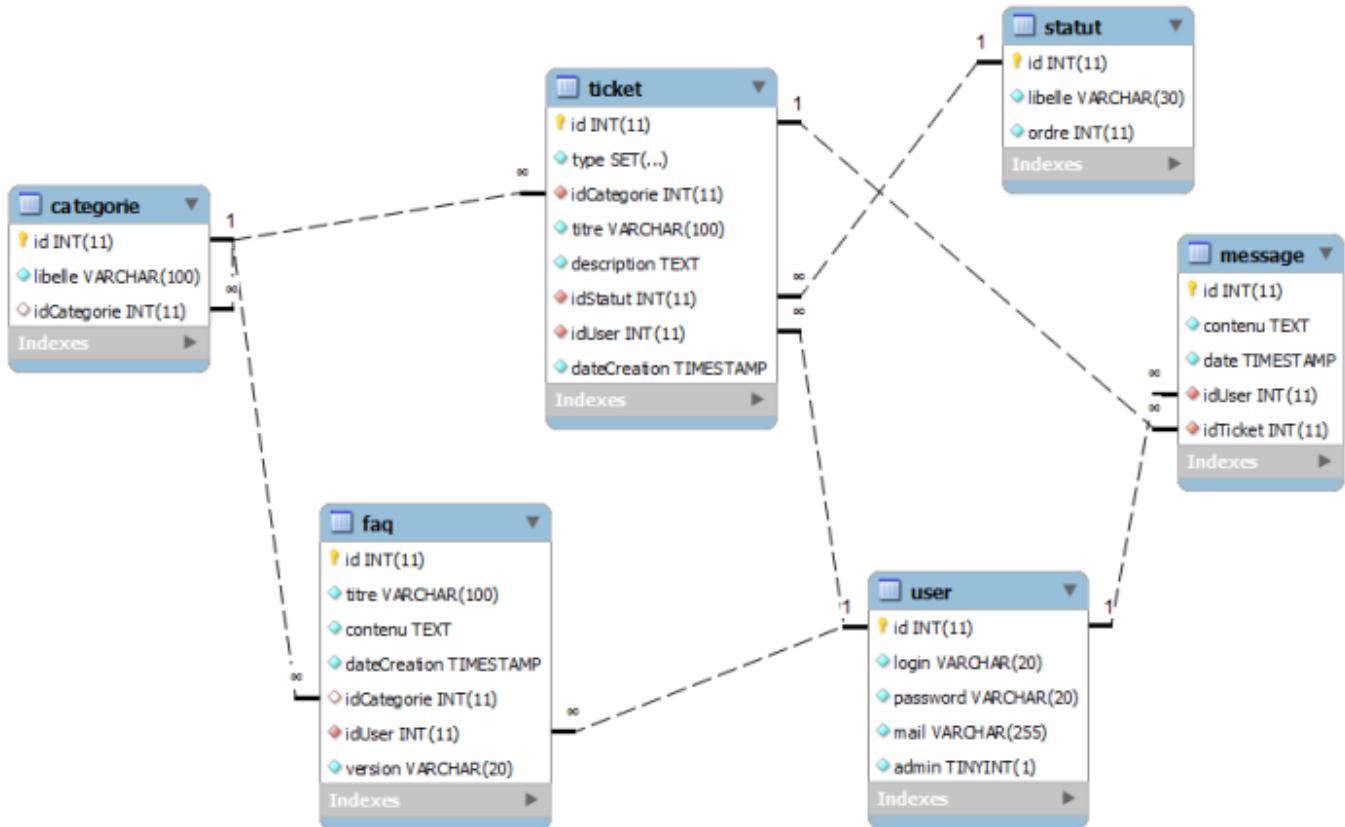
Mes tickets	Nombre
Nouveau	0
Attribué	1
Résolu	3

[Crée un ticket](#)

Base de connaissance : Sujets les plus récents

faq.titre1	faq.dateCreation1
faq.titre2	faq.dateCreation2
faq.titre3	faq.dateCreation3

Base de données



Contraintes techniques

- 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 + Lisezmoi.txt voir [Modalités de remise de votre travail](#)
- Date passage : soutenances + remise rapport (pdf)

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 :
 - Accès à la base de données pour chargements ou mises à jour d'enregistrements
 - 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?rev=1431646161>

Last update: **2019/08/31 14:26**

