

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

-- Création 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 :

The form is titled "Création d'un ticket :". It contains the following fields and elements:

- Type**: A dropdown menu with a checkmark icon.
- Catégorie**: A dropdown menu with a checkmark icon.
- Titre**: A text input field.
- Description**: A large text area.
- Utilisateur**: A text input field.
- Date de création**: A text input field.
- Statut**: A text input field.
- Buttons**: Two buttons labeled "Valider" and "Annuler".

A tooltip points to the "Statut" field with the text: "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

| | | | |
|--|--|---|--|
| 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. | | | |
| | | <div> <div>Editer</div> <div>Supprimer</div> </div> | |
| message4.emetteur - objet | | | |
| 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. | | | |
| <div>+ Nouveau message</div> | | | |

Boutons présents sur les messages de l'utilisateur en cours

-- 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 :

☐

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 :

Versions :

Ces 3 zones sont renseignées, mais en lecture seule

-- 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 polpularité (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 [Créer un ticket](#) [Tickets](#) [Foire aux questions](#)



HELPDESK
ASSISTANCE, SUPPORT ET GESTION DES INCIDENTS.

[🏠 Accueil](#)

| Mes tickets | Nombre |
|-------------|--------|
| Nouveau | 0 |
| Attribué | 1 |
| Résolu | 3 |

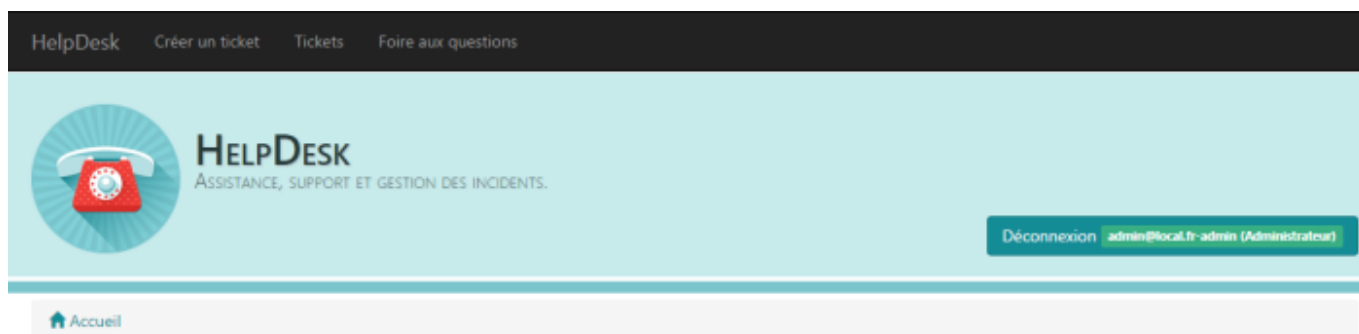
Créer un ticket

Base de connaissance : Sujets les plus récents

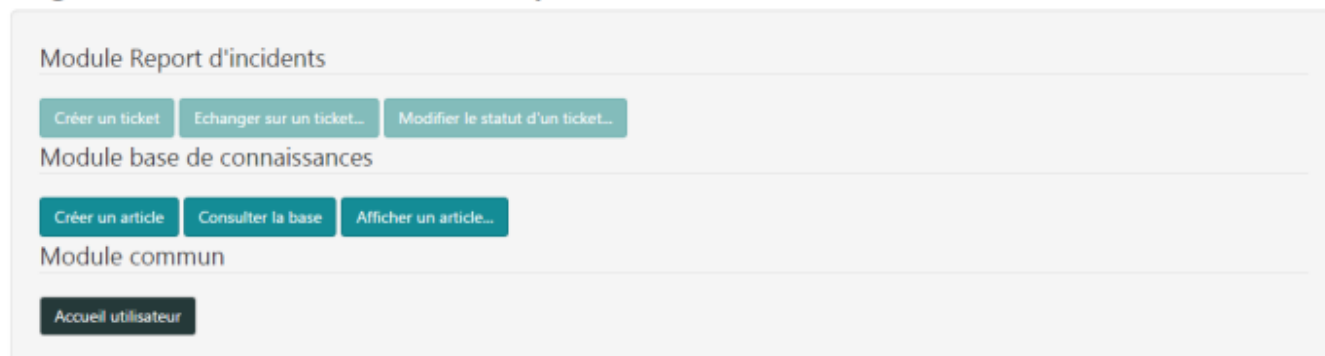
| | |
|------------|-------------------|
| faq.titre1 | faq.dateCreation1 |
| faq.titre2 | faq.dateCreation2 |
| faq.titre3 | faq.dateCreation3 |

-- Page de test

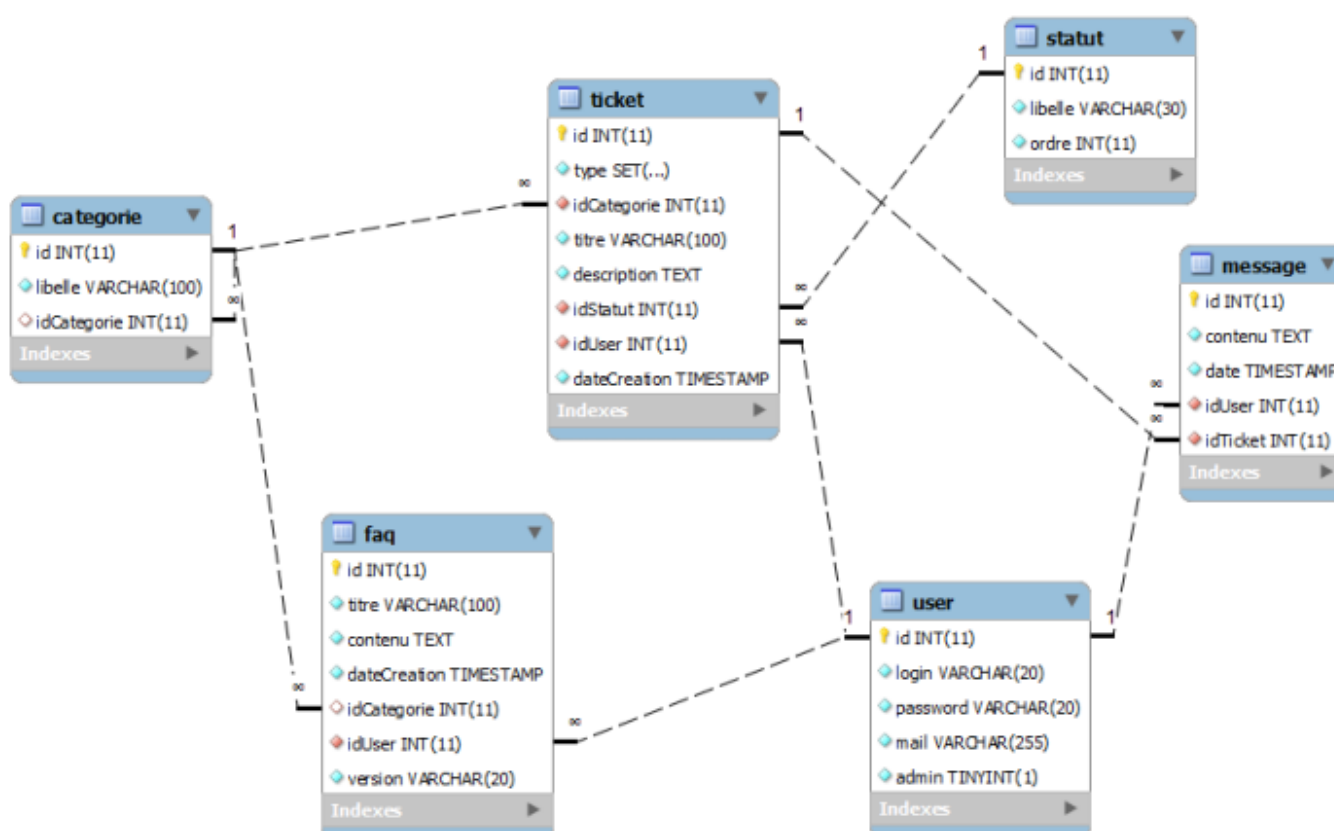
Pour accéder aux fonctionnalités implémentées, créer une page de test :



Page d'accès aux fonctionnalités pour tests



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=1431946283>

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

