

Projet HelpDesk

Vous travaillez au sein d'un établissement de formation en tant que Responsable du support aux utilisateurs (formateurs, administratifs). 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.

Une version initiale a déjà commencé à être implémentée : elle utilise un micro-framework pour la mise en place de MVC, et Bootstrap pour la partie présentation.

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
Livraison 1	<ul style="list-style-type: none"> • Fin septembre, par GitHub

-- Détail des fonctionnalités à mettre en place (Sprint 1)

Les différentes pages devront gérer les droits, et n'être autorisées que pour les acteurs mentionnés. Tenir compte du fait que l'administrateur a le droit d'accéder à tout ce qui est autorisé à l'utilisateur.

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 :

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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">message1.emetteur - objet</td> <td style="width: 50%;">[message1.date-time]</td> </tr> <tr> <td>message2.emetteur - objet</td> <td>[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 colspan="2"> 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. </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right; padding-right: 10px;"> Editer Supprimer </td> </tr> <tr> <td colspan="2"> 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. </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: right; padding-right: 10px;"> + 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.		Editer Supprimer		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.		+ 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.															
Editer Supprimer															
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.															
+ Nouveau message															

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 :	
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 :



Ces 3 zones sont renseignées, mais en lecture seule

-- Consultation de la base

- Acteur : utilisateur
- Données : faq, catégorie

/TODO Chaque article listé doit faire le lien (href) vers l'affichage d'un article exposé dans le point suivant.

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

-- Module Utilisateurs

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

-- Ecran d'accueil des utilisateurs

The screenshot shows a web-based helpdesk system with the following layout:

- Header:** "Helpdesk" at the top center. Navigation icons (back, forward, search) are on the left, and a search bar is on the right.
- Top Bar:** "HelpDesk", "Créer un ticket", "Tickets", and "Foire aux questions".
- Logo:** A circular icon featuring a red telephone handset inside a blue sunburst pattern.
- Page Title:** "HELPDESK" in large bold letters, with "ASSISTANCE, SUPPORT ET GESTION DES INCIDENTS." below it.
- Breadcrumbs:** "Accueil" with a house icon.
- Section: Mes tickets**

	Nombre
Nouveau	0
Attribué	1
Résolu	3
- Button:** "Créer un ticket" in a dark button.
- Section: Base de connaissance : Sujets les plus récents**

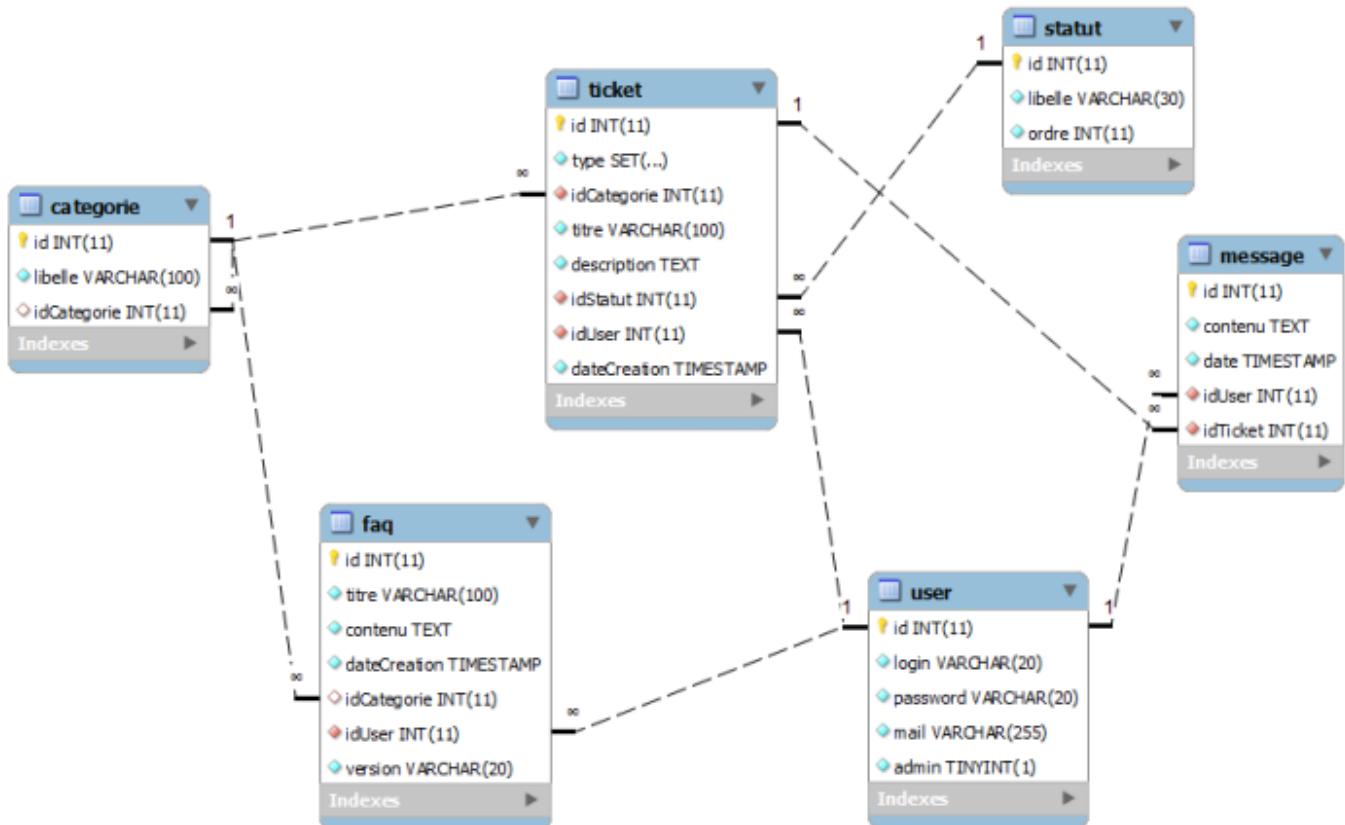
faq.titre1	faq.dateCreation1
faq.titre2	faq.dateCreation2
faq.titre3	faq.dateCreation3

-- Page de test

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

The screenshot shows the HelpDesk application's homepage. At the top, there is a navigation bar with links for "HelpDesk", "Créer un ticket", "Tickets", and "Foire aux questions". Below the navigation bar is a logo featuring a red telephone receiver inside a blue circle with the text "HELPDESK" and "ASSISTANCE, SUPPORT ET GESTION DES INCIDENTS.". On the right side of the header, there is a "Déconnexion" button followed by the user information "admin@local.fr-admin (Administrateur)". Below the header, a breadcrumb navigation shows "Accueil". The main content area has a title "Page d'accès aux fonctionnalités pour tests". Under this title, there are three sections: "Module Report d'incidents" with buttons for "Créer un ticket", "Echanger sur un ticket...", and "Modifier le statut d'un ticket..."; "Module base de connaissances" with buttons for "Créer un article", "Consulter la base", and "Afficher un article..."; and "Module commun" with a single "Accueil utilisateur" button.

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) devra compléter les validations côté serveur (JQuery en php).
- [Bootstrap](#) sera utilisé pour la partie présentation.

Fichiers

- [Projet Github initial à cloner](#)

Modalités de conduite du travail

- Travail par groupes de 2 (en pair programming)
- Utilisation de GitHub en continu
- Mise en place de tests

Compléments

Bonnes pratiques

- Respecter MVC, y compris pour la partie client (javascript)
- 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...)

From:
<http://slamwiki2.kobject.net/> - **SlamWiki 2.1**

Permanent link:
<http://slamwiki2.kobject.net/slam4/helpdesk>

Last update: **2019/08/31 14:21**

