

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 :

The screenshot shows a web form for creating a ticket. The form is set against a light blue background and contains the following fields:

- Type**: A dropdown menu with a checkmark icon on the right.
- Catégorie**: A dropdown menu with a checkmark icon on the right.
- Titre**: A text input field.
- Description**: A large text area.
- Utilisateur**: A text input field.
- Date de création**: A date input field.
- Statut**: A text input field.

At the bottom right of the form are two buttons: **Valider** (green) and **Annuler** (dark green). A white tooltip box with a pointer to the 'Statut' field contains 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.	
<input type="button" value="Editer"/> <input type="button" value="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.	
<input type="button" value="+ 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

-- 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 :

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 browser window with the title "Helpdesk". The browser's address bar is empty, and the navigation bar contains "HelpDesk", "Créer un ticket", "Tickets", and "Foire aux questions". The main header features a red rotary phone icon and the text "HELPDESK ASSISTANCE, SUPPORT ET GESTION DES INCIDENTS.". Below the header is a navigation bar with "Accueil". The main content area is divided into two sections. The first section, "Mes tickets", contains a table with the following data:

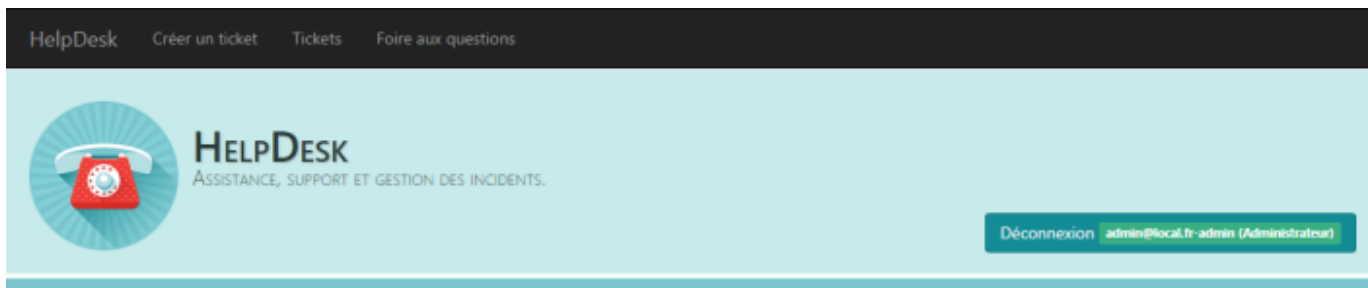
Mes tickets	Nombre
Nouveau	0
Attribué	1
Résolu	3

Below this table is a dark button labeled "Créer un ticket". The second section, "Base de connaissance : Sujets les plus récents", contains a table with the following data:

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 :



Accueil

Page d'accès aux fonctionnalités pour tests

Module Report d'incidents

Créer un ticket | Echanger sur un ticket... | Modifier le statut d'un ticket...

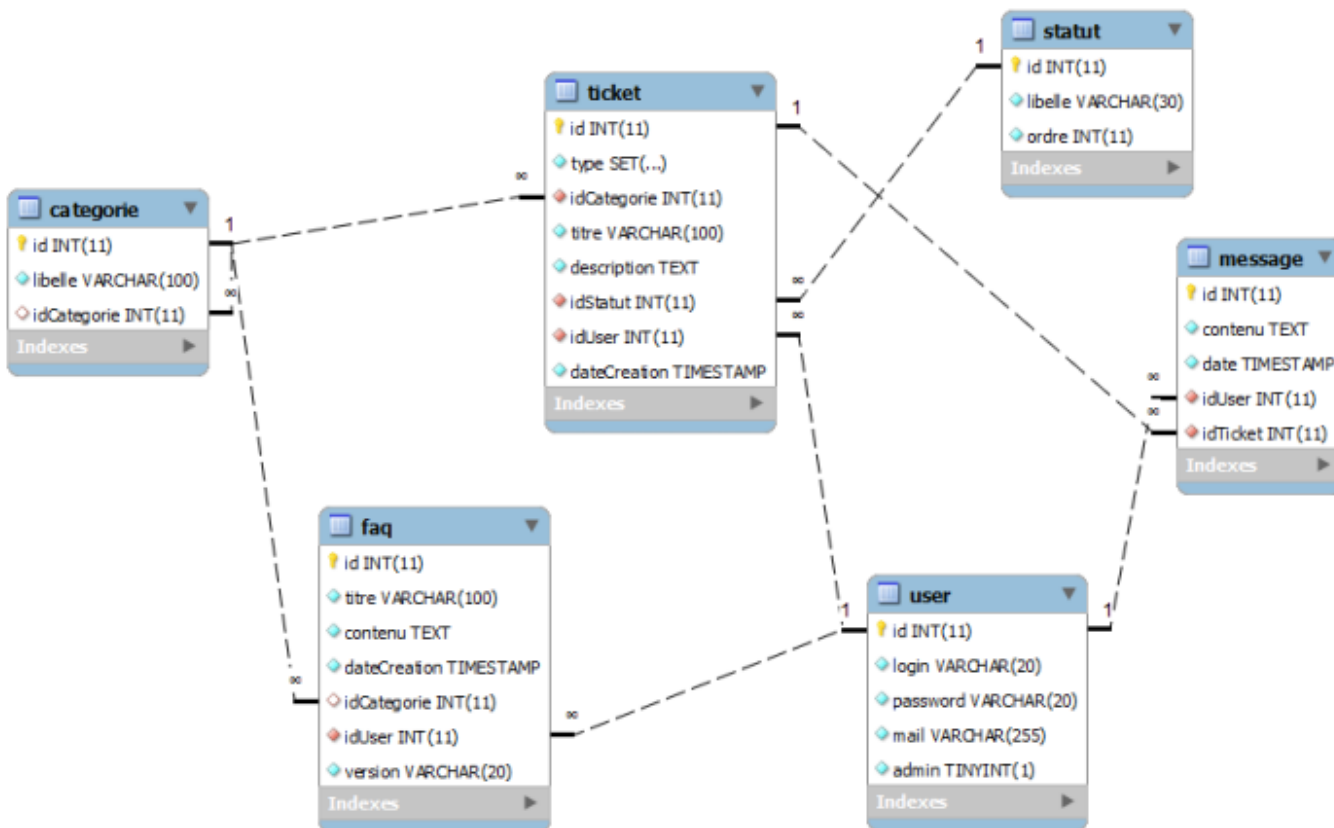
Module base de connaissances

Créer un article | Consulter la base | Afficher un article...

Module commun

Accueil utilisateur

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?rev=1442185923>

Last update: **2019/08/31 14:38**

