Cahier des charges Gestion de Ticket

*Le projet*

La situation professionnelle consiste à la mise en place, pour l’entreprise, d’une application helpdesk permettant la gestion des tickets en interne. Cette application pourra alors être utilisée en cas d’incident ou de demandes de services concernant les utilisateurs afin de répondre à leurs besoins.

Analyse de l’existant

L’entreprise n’a pas d’application prévu à cet effet et il n’existe aucun système d’information. Il gère actuellement leurs incidents par mail.

Analyse des besoins

L’entreprise a besoin d’un système d’une application simple et efficace

L’utilisateur se connecte via un compte, il aura ainsi accès aux options de l’application (voir interfaces sur doc utilisateur) :

* Créer un nouveau ticket
* Ajouter un nouveau ticket, le commenter et le clôturer

Le technicien se connecte via un compte, il aura ainsi accès aux options de l’application (voir interfaces sur doc utilisateur) :

* Consulter la liste de ticket
* Commenter et/ou clôturer un ticket
* Ajouter un nouvel utilisateur en choisissant son type (technicien/utilisateur)

Proposition d’une solution :

Langages :

* C#
* LINQ
* WPF
* SQL
* XAML

Environnement de développement :

Aﬁn de permettre un développement plus rapide des interfaces, les bibliothèques de composants logiciels seront utilisés :

* Poste de travail Windows 10
* **MSSQL**
* **Visual Studio 2019** : éditeur de texte pour le code
* **EntityFrameWork6**: Création de la BDD en Code-First via EF6
* **Gestion de la BDD**: Visual Studio 2019 Explorateur d’objets SQL Serveur et modification des tables via la console de gestionnaire de packages Visual Studio

TEMPS/Coûts :

Le temps de développement est estimé à environ 1-2 mois

Coûts de développement :

0 € HT (développement de l’application)

Analyse fonctionnelle

L’application devra avoir la capacité de gérer :

* Les tickets
  + Personne, titre, catégorie, état, commentaire, date de création, date de fin
* Les utilisateurs
  + Email, login et mot de passe