



**Ecole Supérieure de Gestion, d'Informatique et des
Sciences**

LICENCE EN INFORMATIQUE, RESEAUX & TELECOMMUNICATION

Spécialité : Architecture Logicielle

THÈME : Développement d'une Plateforme
de Gestion des Tickets d'Incidents pour les
Applications des Entreprises

Auteurs:

ASSILAMEHOU Morino

HOUNVI Junior

PRESENTATION DU CAHIER DES CHARGES :

1. CONTEXTE :

Dans un paysage concurrentiel où la satisfaction client est un facteur déterminant, les entreprises de développement d'applications web et mobile sont confrontées à un défi stratégique : la gestion efficace des incidents et des demandes des utilisateurs finaux. Cette problématique, au cœur des préoccupations des entreprises, impacte directement la perception de la qualité des services offerts et l'image de marque. Dans ce contexte, l'amélioration des processus de support technique est devenue une priorité absolue. Cette initiative s'inscrit dans une volonté d'optimiser les performances opérationnelles, de renforcer la fidélité client et de se démarquer sur un marché où la concurrence est intense. Ainsi, la mise en place d'une solution innovante de gestion des incidents et des demandes, intégrant une API, constitue une réponse stratégique aux enjeux actuels du secteur.

2. OBJECTIF

L'objectif de ce projet est de concevoir et de développer une plateforme web de gestion des incidents et des demandes, incluant une API, afin de fournir aux entreprises de développement d'applications un outil complet et évolutif pour gérer les problèmes signalés par leurs utilisateurs finaux. Cette plateforme doit offrir une solution intégrée et facile à utiliser, permettant aux entreprises clientes d'intégrer facilement la création de tickets dans leurs propres applications.

3. PÉRIMÈTRE :

La plateforme cible les entreprises de développement d'applications web et mobile, leurs techniciens et les utilisateurs finaux des applications développées. Elle vise une portée mondiale, accessible dans plusieurs langues pour répondre aux besoins des utilisateurs à l'échelle internationale. Son dimensionnement doit permettre de gérer efficacement un volume élevé de tickets et de communications entre les différentes parties prenantes.

4. DESCRIPTION FONCTIONNELLE :

- Gestion des entreprises :
 - Enregistrement des entreprises clientes.
 - Création de comptes pour les entreprises clientes avec des informations telles que le nom, le domaine d'activité, etc.
 - Possibilité d'ajouter plusieurs applications développées par chaque entreprise cliente.
- Gestion des problèmes :

- Création de catégories de problèmes pour chaque application enregistrée (problèmes de connexion, lenteur, bugs, etc.).
- Possibilité pour les entreprises clientes de définir des niveaux de priorité pour chaque catégorie de problème.
- Gestion des tickets :
 - Création de tickets pour signaler des problèmes rencontrés par les utilisateurs finaux.
 - Attribution automatique des tickets aux techniciens en fonction de leurs compétences et de la catégorie du problème.
 - Suivi de l'état des tickets (nouveau, en cours de traitement, résolu, etc.).
 - Communication entre les techniciens et les clients via les tickets.
- Gestion des techniciens :
 - Enregistrement des techniciens avec leurs compétences et leur disponibilité.
 - Attribution manuelle ou automatique des catégories de problèmes à chaque technicien en fonction de leurs compétences.
- Tableaux de bord et rapports :
 - Tableau de bord pour les entreprises clientes avec des statistiques sur les tickets ouverts, résolus, en attente, etc.
 - Rapports personnalisés sur les performances de résolution des problèmes pour chaque application.
- Intégration API :
 - Fourniture d'une API pour permettre aux entreprises clientes d'intégrer la création de tickets directement dans leurs applications.
 - Documentation complète de l'API pour faciliter son intégration.

5. BUDGET :

Le budget alloué pour ce projet sera déterminé après une analyse détaillée des besoins spécifiques et des ressources nécessaires à sa réalisation. Des estimations financières seront fournies une fois que tous les éléments du projet auront été clairement définis.

6. DÉLAIS :

Les délais de livraison du projet seront déterminés en fonction de sa complexité, des ressources disponibles et des contraintes de temps. Une planification détaillée sera établie une fois que le périmètre du projet aura été finalisé.

