

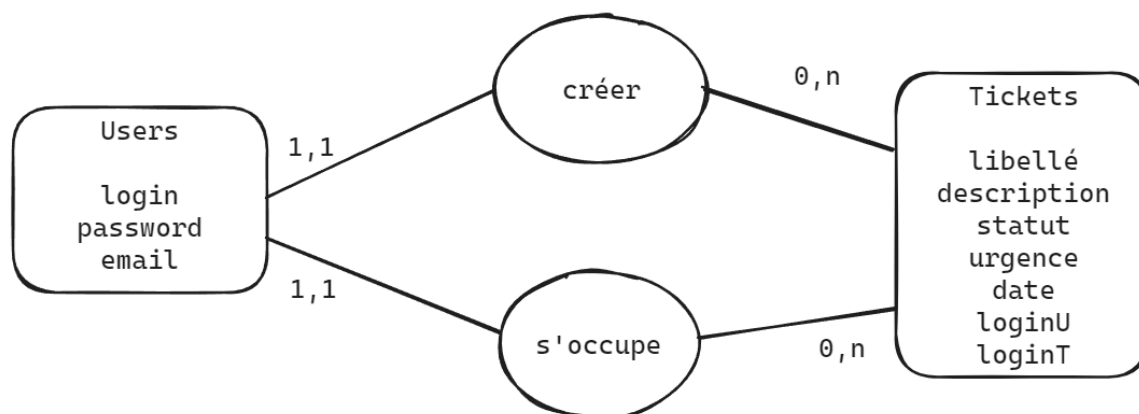
Conception de la Base de Données pour la Gestion de Tickets

Introduction

La base de données vise à gérer les utilisateurs et les tickets dans le contexte d'une application de support. Les entités principales sont "Users" (utilisateurs inscrits) et "Tickets" (tickets).

Tables et Relations

Schéma



Sur le schéma ci-dessus, on peut voir deux tables qui vont être détaillées ci-dessous.

Table "Users"

- **Users** - *login* (Clé primaire et Identifiant de l'utilisateur) - *email* (Adresse e-mail de l'utilisateur) - *password* (Mot de passe de l'utilisateur, stocké en MD5 pour plus de sécurité)

Table "Tickets"

- **Tickets** - *libellé* (libellé du ticket) - *description* (Description détaillée du problème ou de la demande) - *statut* (Statut actuel du ticket, par exemple : ouvert, en cours, résolu) - *urgence* (Le niveau d'urgence du ticket) - *date* (Date à laquelle le ticket a été créé) - *#loginU* (Clé étrangère liée à la table Users, indiquant l'utilisateur qui a créé ce ticket) - *#loginT* (Clé étrangère liée à la table Users, indiquant le technicien qui prend en charge ce ticket)

Relations

- La table "Tickets" a une clé étrangère (*loginU*) qui référence la clé primaire de la table "Users". Cela établit une relation entre les deux tables, indiquant quel utilisateur a créé quel ticket.
- La table "Tickets" a une clé étrangère (*loginT*) qui référence la clé primaire de la table "Users". Cela établit une relation entre les deux tables, indiquant quel technicien s'occupe de quel ticket.

Conclusion

Cette conception est une bonne base pour l'évolution du projet, car elle nous permet déjà d'inscrire des utilisateurs, elle nous permet aussi de commencer la gestion de tickets grâce à la possibilité de créer et de les attribuer à un technicien

Les tables présentées dans cette première conception sont susceptibles de changer en fonction de l'évolution du projet et des différentes discussions avec le client.