# INFORMATIONS GENERALES

|  |  |
| --- | --- |
| Candidats : | Classe de 3ème année en module 437 + Fin2 |
| Enseignant encadrant : | Sheyla Oliveira Kobi, Dimitrios Lymberis |
| Dates de réalisation : | Selon horaire du module |
| Nombre d'heures : | ~ 50h |
| Présentation : | Dernière semaine du module P\_Prod, mais à définir durant le module |

# TITRE

**Ticketting**

Gestion de ticket pour l’application Gestion des élèves

# SUJET

Au sein des entreprises, divers problèmes en interne peuvent survenir.

Pour améliorer la gestion et centraliser toutes les demandes client, on utilise un outil de ticketing.

L’application Gestion des élèves a été mise en production depuis août 2016. A ce jour, plusieurs bugs et améliorations ont été résolus ou effectués. Lors d’un incident au sein de l’application, la procédure veut que l’incident soit diffusé à 1 personne qui se chargera de la mise en œuvre des moyens à mette en place pour sa résolution.

Afin d’être plus efficient, il vous est demandé d’étudier et de mettre en place une application simple de ticketting permettant de récolter tous les incidents, de les catégoriser et de les prioriser pour une résolution optimale et rapides.

# PRÉREQUIS

* Être capable d’analyser, concevoir et réaliser un site Web avec méthode, à l’aide de langage comme PHP, SQL, JavaScript selon le modèle MVC.
* Être capable de modéliser une base de données et de l’implémenter dans un système de gestion de base de données comme MySQL
* Avoir suivi les cours des modules ICH-ICT et réalisé différents projets durant la formation d'informaticien CFC à l'ETML.
* Avoir suivi le module ICH-ICT 437 sur le support et connaître les principes de Gestion de ticket du modèle ITIL.

Travailler et concevoir un site selon le modèle MVC (Modèle - Vue - Contrôleur)

# DESCRIPTIF DU PROJET

Ce logiciel doit permettre au client de rentrer un ticket via un formulaire web. Chaque demande doit être attribuée à des catégories, regroupés par ordre de priorité et urgence.

Pour un meilleur suivi des tickets le statut doit être mis à jour à chaque étape du processus de résolution d’un incident.

Les tickets sont attribués à un technicien support niveau 1, 2, 3 selon le besoin.

La gestion des SLA (accord de niveau de service) sera prise en compte pour le temps de réponse des tickets. Il vous est demandé d’en créer une.

Pour la bonne gestion du service support, l’outil doit pouvoir fournir des rapports, afin de suivre les activités des techniciens et leurs niveaux de productivité.

## Point de départ

Cette application sera constituée de deux parties bien distincte

* La partie permettant de créer un ticket
* La partie permettant de gérer les tickets

L’application web ne sera accessible qu’après authentification. Le Login et mot de passe sera celui utilisé par GestEleves.

Les interfaces devront s’adapter selon que l’on est utilisateur (fournisseur de ticket) ou technicien(support).

Les utilisateurs susceptibles de créer un ticket sont les collaborateurs et étudiants de l’ETML, c’est-à-dire les personnes susceptibles d’utiliser Gesteleves. Un technicien doit pouvoir également créer un ticket.

Le client doit pouvoir consulter en tout temps son ou ses tickets. Il doit également pouvoir ajouter des infos supplémentaires, comme une nouvelle description ou une copie d’écran lors du suivi de son ticket.

Un ticket sera caractérisé avec au minimum par :

* Un titre
* Une description
* Une priorité
* Un statut
* Un type ou catégorie
* La possibilité d’attacher un ou plusieurs fichiers
* Une date d’ajout
* Qui a fait la demande ?

Elle doit permettre également lors du processus de résolution

* Changer le statut
* Qui la résolu
* Date de résolution
* Description des travaux effectués
* Attacher un ou plusieurs fichiers si nécessaires

Une page d’accueil style Dashboard devra être pensée

La page devra permettre de visualiser rapidement sous forme de graphiques.

* Le nombre de ticket par priorité et par statut.
* Le nombre de ticket par type ou catégorie
* L’affichage du nombre de tickets non pris en charge (statut nouveau) en fonction d’une attente. Ex : depuis un certain nombre de mois ou semaine

Toute autre information que vous jugez pertinente.

Des impressions devront également être pensées, afin de ressortir certaines statistiques, à vous de définir lesquelles.

En conclusion dans l’ensemble les fonctionnalités nécessaires à inclure dans cette plateforme sont :

* **Création d’un nouveau ticket** (titre, description, signalé par, date de création à la date du jour par défaut, statut « nouveau », etc..)
* **Gestion de la priorité du ticket** :
* Basse / moyenne / urgente
* **Gestion du type ou catégorie de ticket** :
* Bug / demande de changement
* **Changement de statut du ticket** : Les statuts devront être les suivants : nouveau, assigné, en cours, résolu, clôturé.
* **Affichage des tickets** : une liste des tickets doit être visible et doit pouvoir être triée / filtrée facilement.

Vous l’avez compris, ce cahier des charges est très succinct et pas vraiment très précis.

On laisse votre imagination et innovation faire le nécessaire pour rendre cette plateforme conviviale et fonctionnelle.

## Contraintes

* Création d’un manuel d’utilisateur
* Création d’un protocole d’installation
* Utilisation d’un git
* Travail en groupe

# POINTS ÉVALUÉS DURANT LE PROJET

Pour permettre l’évaluation de sa méthodologie de travail, le candidat veillera à :

* Analyser son mandat et le découper en tâches élémentaires.
* Planifier l’ordre et la durée des tâches élémentaires.
* Journaliser son avancement, mentionner l’aide reçue ainsi que ses sources.
* Maintenir efficacement l’intégralité des données du projet.

Pour permettre l’évaluation de son savoir-faire, le candidat veillera à:

* Produire une solution technique fonctionnelle et accessible à son chef de projet et ses experts.
* Respecter les normes/concepts vus et entraînés à l’ETML.
* Restituer le cheminement technique de son développement dans un rapport de projet.

Pour permettre l’évaluation de son savoir-être, le candidat veillera à :

* Respecter ce cahier des charges.
* Entretenir une communication régulière avec son enseignant de projet.
* Tenir les délais impartis.

# LIVRABLES

A définir en classe avec l’enseignant !

* Code source, documentations, gestion de projet