

# Manuel d'utilisation de **Ticket App**

Jules CHIRON, Matis RODIER, Thomas GODINEAU | INF2 FI A

1<sup>er</sup> avril 2024



## Table des matières

Introduction	1
1 Utilisateur	1
2 Technicien	2
3 Administrateur web	3
4 Administrateur système	3

## Introduction

**Ticket App** est une application web de ticketing en PHP. Ce document a pour but de vous guider dans l'utilisation de notre application.

Il existe plusieurs types d'utilisateurs sur notre plateforme :

- Les utilisateurs
- Les techniciens
- L'administrateur web
- L'administrateur système

Ce manuel contient une section pour chaque type d'utilisateur.

## 1 Utilisateur

Chaque utilisateur peut créer un ticket et consulter l'avancée de ses tickets.

## Création de compte et connexion

Pour vous connecter ou créer un compte depuis la page d'accueil, cliquez sur le bouton **Se connecter** en haut à droite de la page.

Une fois sur la page de connexion, vous pouvez soit **créer un compte** depuis l'encadré de gauche, soit **vous connecter** depuis l'encadré de droite.

Pour créer un compte, il faut que vous renseigniez : votre *nom*, votre *prénom*, un *login* de votre choix et un *mot de passe*. il faut ensuite remplir le *captcha* (simple calcul) et cliquer sur le bouton **Créer**. Vous serez alors automatiquement connecté.

Pour vous connecter, il faut que vous renseigniez votre *login* et votre *mot de passe* et cliquer sur le bouton **Se connecter**. Vous serez alors automatiquement redirigé vers votre tableau de bord.

## Tableau de bord

Le tableau de bord d'un utilisateur permet de **créer des tickets** et de **consulter** l'avancée de ses tickets.

### Création de ticket

Pour créer un ticket, cliquez sur le bouton **Créer un ticket** depuis votre tableau de bord. Sur la page de création de ticket, il faut renseigner un *libellé* pour le ticket. Ce *libellé* doit permettre de reconnaître rapidement votre problème (par exemple : *Prise cassée*, *Problème de boot*, ...) Il faut ensuite indiquer la *salle* de votre problème. Seules les salles du département informatique sont disponibles. S'il s'agit d'un problème dans une autre salle ou sur un ordinateur personnel, veuillez sélectionner le champ **Autre**. Vous devez également indiquer le *niveau d'urgence* de votre problème. Ce niveau est compris **entre 1 et 4**, 1 étant un problème **peu important** et 4 un problème **très urgent**. Enfin, décrivez précisément votre problème dans le champ *Description*.

Une fois ces informations renseignées, cliquez sur le bouton **Valider** pour valider la création de votre ticket.

### Consulter un ticket

Vous pouvez consulter les détails de tous les tickets que vous avez créé depuis votre tableau de bord. Pour cela, cliquez sur le bouton **Détails** à côté du ticket que vous souhaitez consulter. Vous retrouverez alors toutes les informations que vous avez renseignées lors de la création du ticket ainsi que son état actuel.

## 2 Technicien

Chaque technicien peut **prendre en charge** des tickets. Il peut également **clôre les tickets** qu'il a pris en charge.

## Connexion

Pour vous connecter depuis la page d'accueil, cliquez sur le bouton ***Se connecter*** en haut à droite de la page. Renseignez ensuite le *login* et le *mot de passe* qui vous ont été fournis et cliquez sur le bouton ***Se connecter***. Vous serez alors automatiquement redirigé vers votre tableau de bord.

## Prise en charge de ticket

Pour afficher la liste des tickets non affectés, cliquez sur le bouton ***Tickets disponibles*** sur les boutons de navigation du site. Pour prendre en charge un ticket, cliquez sur le bouton ***Prendre*** à côté du ticket que vous souhaitez prendre en charge. Les détails du ticket s'afficheront alors et vous pourrez cliquer sur le bouton ***Prendre en charge*** pour confirmer la prise en charge du ticket ou sur le bouton ***Retour*** pour annuler.

Tous les tickets que vous avez pris en charge sont affichés sur votre tableau de bord.

## Fermeture de ticket

Pour pouvoir clore un ticket, il faut vous rendre sur votre tableau de bord. Cliquez ensuite sur le bouton ***Détails*** à côté du ticket que vous souhaitez clore. Les détails du ticket s'afficheront alors et vous pourrez cliquer sur le bouton ***Clore*** pour clore le ticket ou sur le bouton ***Retour*** pour annuler.

## 3 Administrateur web

## 4 Administrateur système