

Manuel d'utilisation de **Ticket App**

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

1^{er} avril 2024



Table des matières

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

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

3 Administrateur web

4 Administrateur système