

Manuel d'utilisation de **Ticket App**

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

3 avril 2024



Table des matières

| | |
|--------------------------|---|
| Introduction | 1 |
| 1 Utilisateur | 2 |
| 2 Technicien | 2 |
| 3 Administrateur web | 3 |
| 4 Administrateur système | 4 |
| 5 Profil | 5 |
| Contact | 6 |

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. La section ***Profil*** concerne **tous** les types d'utilisateurs.

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

L'administrateur web peut **gérer les techniciens**, **gérer les utilisateurs** et **gérer les tickets** de la plateforme.

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.

Gestion des techniciens

Pour afficher la page de gestion des techniciens, cliquez sur le bouton ***Gestion des techniciens*** sur les boutons de navigation du site. Cette page contient la liste de tous les techniciens avec le nombre de tickets dont ils ont **actuellement** la charge.

Vous pouvez également ajouter des techniciens depuis cette page en utilisant l'encadré de droite "***Ajouter un technicien***". Pour ce faire, vous devez renseigner le *nom*, le *prénom*, le *login* et le *mot de passe* du technicien puis cliquer sur le bouton ***Créer***.

Gestion des utilisateurs

Pour afficher la page de gestion des utilisateurs, cliquez sur le bouton **Gestion des utilisateurs** sur les boutons de navigation du site. Cette page contient la liste de tous les utilisateurs (*utilisateurs et techniciens*). Vous avez la possibilité de supprimer un compte en cliquant sur le bouton **Supprimer le compte** à côté du compte que vous souhaitez supprimer. Vous pouvez également modifier le mot de passe d'un utilisateur en rentrant un nouveau mot de passe et en cliquant sur le bouton **Modifier le mot de passe** sur la ligne de l'utilisateur.

Gestion des tickets

L'ensemble des tickets **non clos** se trouve sur le **tableau de bord** de l'administrateur web. Pour modifier un ticket, il faut cliquer sur le bouton **Détails** à côté du ticket que vous souhaitez modifier.

Modification de ticket

Sur la page de détails d'un ticket, vous pouvez modifier son *libellé* et son *niveau d'urgence*. Vous pouvez également changer l'état du ticket avec le champ **Nouvel état**. **ATTENTION !** en changeant l'état d'un ticket en *clos*, vous ne pourrez plus le modifier par la suite. De la même manière, vous pouvez affecter le ticket à un technicien dans le champ **Affecter un technicien**. Le technicien peut être modifié à tout moment.

Pour valider les modifications, cliquez sur le bouton **Modifier**.

4 Administrateur système

L'administrateur système peut **consulter les fichiers de logs** de la plateforme, accéder à des **statistiques** sur la plateforme et **modifier la clé de chiffrement** des mots de passe.

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**.

Journaux d'activité

La page des **journaux d'activité** est accessible en cliquant sur le bouton **Journaux d'activité** sur les boutons de navigation du site. Cette page permet de télécharger les **fichiers de logs** de la plateforme. Les trois types de logs téléchargeables sont :

- *Logs des tickets fermés* qui contient l'historique des tickets fermés
- *Logs des connexions échouées* qui contient l'historique des connexions échouées à la plateforme
- *Liste des tickets ouverts* qui contient tous les tickets créés à la date de création du fichier

Les fichiers de logs sont générés tous les jours à 2h du matin. Les **fichiers vides** sont indiqués afin de faciliter la recherche des logs.

Pour télécharger un fichier de logs, il suffit de **cliquer sur son nom**.

Statistiques

La page des **statistiques** est accessible en cliquant sur le bouton *Statistiques* sur les boutons de navigation du site. Cette page contient des statistiques sur la plateforme. Ces statistiques peuvent être paramétrées depuis l'interface proposée sur la page.

Clé de chiffrement

La page de modification de la **clé de chiffrement** est accessible en cliquant sur le bouton *Sécurité* sur les boutons de navigation du site. Cette page permet de modifier la clé de chiffrement des mots de passe stockés dans la base de données. Pour modifier la clé de chiffrement, il faut rentrer la **clé actuelle** puis la **nouvelle clé** (à deux reprises) et cliquer sur le bouton *Mettre à jour*.

Remarque

La clé de chiffrement par défaut est *default*.

5 Profil

La page de profil est accessible en cliquant sur le bouton *Profil* sur les boutons de navigation du site pour tous utilisateurs connectés.

Changement de mot de passe

Chaque utilisateur peut changer son mot de passe depuis sa page de profil. Pour cela, il faut compléter les champs de l'encadré de **droite**. Il faut ainsi rentrer son *mot de passe actuel*, le *nouveau mot de passe* et le *nouveau mot de passe* à nouveau pour confirmer. Il faut ensuite cliquer sur le bouton *Changer le mot de passe* pour valider le changement de mot de passe.

Photo de profil

Chaque utilisateur peut joindre une photo de profil à son compte. Pour cela, il faut sélectionner une photo depuis son **ordinateur** dans le formulaire "*Changer la photo de profil*". Il faut ensuite cliquer sur le bouton *Valider* pour valider le changement de photo de profil.

Suppression de photo de profil

Pour supprimer sa photo de profil, il suffit de cliquer sur le bouton *Réinitialiser la photo* en dessous de la photo de profil actuelle.

Suppression de compte

Seuls les **utilisateurs** et les **techniciens** peuvent supprimer leur compte. Pour cela, il faut cliquer sur le bouton ***Supprimer le compte*** sur la page de profil. Les données du compte seront ensuite *anonymisées* et le compte sera supprimé.

Contact

Afin de nous contacter, vous pouvez nous envoyer un mail à l'adresse suivante :

`contact.golemcorp@gmail.com`