

Période Tâches	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4
Documentation sur les technologies utilisées (si besoin)				
Partie back_end				
Server.js				
modele				
middleware				
controllers				
routes				
Partie front_end				
App.js				
Components				
Pages				
Actions				
reducers				
rapport				

Frédéric Villain
(Président)



Aboubacar Salim
(Architecte Logiciel)



Sidiki Kaba
(Développeur Outil Bridge)

Présentation

Bonsoir à tous , je vous souhaite la bienvenue.

Avant toute chose, je tiens à vous remercier d'avoir bien voulu participer à l'évaluation de mon travail, j'en profite pour remercier particulièrement mon tuteur Aboubacar Salim de m'avoir guider tout au long de cette année, merci pour votre disponibilité et vos conseils.

Je me nomme Kaba Sidiki et je suis un développeur informatique chez Demand side Instruments. Aujourd'hui j'aimerais vous parler brièvement de mon travail que j'ai intitulé : **Réalistaion d'un site de gestion de ticket.**

Durant ma présentation ,j'aborderai le plan suivant :

Je vais commencer d'abord par une introduction

Ensuite le contexte générale du projet qui contiendra : la présentation de l'entreprise, la problématique et la solution proposée.

En outre, on aura la partie d'analyse et conception qui sera constitué du diagramme de gantt et le diagramme de cas d'utilisation

En plus, on aura la partie réalisation dans laquelle je parlerai des technologie et framework utilisé pour la réalisation du projet suivi d'une démonstration

Enfin on aura, la partie conclusion et perspective de développement

Introduction

De nos jours, les compétences dans le monde de l'informatique demandent beaucoup du savoir-faire, c'est dans ce contexte que j'ai choisi la voie de l'alternance compte tenu des nombreux avantages qu'elle offre à un étudiant durant son apprentissage à l'école et aussi en entreprise avec la réalisation de nombreux projets réels qui englobent plusieurs technologie, cela permettant ainsi à l'apprenant de se familiariser avec le monde professionnel et de se préparer pour sa future vie professionnelle.

L'un de mes projets durant ma 1 ère année d'apprentissage, était de réaliser un site de gestion de ticket client. Et durant cette présentation, j'aborderai les différentes phases de réalisation du projet.

Présentation de l'entreprise

J'ai effectué mon apprentissage au sein de l'entreprise Demand Side Instruments. Créée en 2013 Frédéric Villain, Elle est située à 102 bis rue de l'arquette à Caen.

Spécialité

En effet, Demand Side Instruments imagine et conçoit des solutions innovantes sur-mesure. Professionnels de l'IoT (Internet of Things), il permet aux écosystèmes urbains ou ruraux de s'adapter aujourd'hui aux changements climatiques, et de les atténuer en s'appuyant sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Organigramme

J'aimerais maintenant vous montrer l'organigramme simplifié de mon entreprise d'accueil, vous pouvez remarquer que mon tuteur était Aboubacar Salim un Architecte logiciel et moi j'étais son apprenti en tant que développeur outil bricoleur

Problématique

Passons ensuite à la problématique, de nos jours, la relation entre une entreprise et ses clients ne se limite pas à l'opération de vente des produits ou services de qualité, elle va bien au-delà.

L'efficacité d'une entreprise sérieuse se mesure à sa capacité de pouvoir traiter efficacement toutes les demandes ou réclamations des clients dans les meilleurs délais.

On peut donc affirmer que, pour rester compétitives, les entreprises doivent dès lors être proches de leurs clients, et ceci est valable pour tous les domaines d'activité et toutes les tailles d'entreprises.

D'où la problématique : **COMMENT OPTIMISER LE SUIVI DES DEMANDES CLIENTS ?**

Solution proposée

Pour répondre au besoin de l'entreprise j'ai opté pour : La création d'une application Web. Maintenable, simple et évolutif.

C'est dans cette optique qu'interviennent mon logiciel de gestion de ticket. Il va apporter un véritable plus à la gestion de l'entreprise et à son rapport avec ses clients

son principe consiste à enregistrer la demande ou le signalement d'un utilisateur (création d'un ticket), puis, pour les personnes concernées, de mettre à jour l'avancement de sa résolution, et ce jusqu'à sa clôture.

Diagramme de gantt

penchons-nous maintenant sur le délai de réalisation du projet :

sur le diagramme on peut voir que j'ai commencé par la réalisation de la partie back_end de mon site et après je me suis attaqué à la partie front_end après le back . Cependant la rédaction du rapport et la documentation sur les technologies utilisées ont été faites tout au long de la réalisation du projet

Diagramme de cas d'utilisation

j'ai décidé de montrer juste un exemple de diagramme de cas d'utilisation dans lequel un utilisateur connecté peut ajouter un ticket via un formulaire constitué d'un champ sujet qui contiendra la nature du problème et un champ message qui contiendra les détails sur le problème en question. Et ensuite, on a un bouton ajouter pour ajouter le ticket

Technologie utilisé

tout d'abord, En ce qui concerne l'environnement de développement, je me suis principalement appuyé sur L'IDE Visual Studio Code pour le codage.

Ensuite pendant la réalisation du site , j'ai eu a utilisé **L'HTML** pour l'affichage des informations de la page sur le navigateur, le **CSS** met en page son contenu et **JavaScript** intègre les animations et spécifie les interactions entre les éléments.

Bootstrap est un framework CSS, HTML et [JavaScript](#) polyvalent qui facilite le développement d'applications Web responsives. Dans le cas de mon projet , il me sert a contrôler mes formulaires et a rendre mon application responsive.

Material UI est un framework **React UI** qui adhère aux concepts de Material design. Il est construit sur le framework [React](#) de Facebook et comprend des composants qui adhèrent aux normes Material. Dans le cas de mon projet je l'ai utilisé pour intégrer quelque les icon sur mes formulaire et bouton du code

Ayant déjà la base en html et javascript, j'ai décider de me pencher vers **React** qui est une bibliothèque JavaScript [open-source](#) st utilisée pour construire des interfaces utilisateur spécifiquement pour des applications d'une seule page. De plus, il utilise une syntaxe spéciale appelée JSX(mélange HTML et JavaScript).**React** est particulièrement convaincant lorsqu'on commence, cependant on se retrouve rapidement confronter à certains problèmes de conceptions lorsque nos applications deviennent un peu plus élaborer qu'une simple liste.

D'où l'utilisation de **redux**. En effet, **Redux** se présente comme *un système de centralisation des données et des actions*

On a utilisé React pour la partie vue des applications web . Redux permet de gérer la partie données et contrôler.

Il est aussi possible d'utiliser **Redux** avec d'autres Frameworks comme **Angular** ou **Ember**

D'une part Node.js est un environnement d'exécution multiplateforme et open-source permettant d'exécuter du code [Javascript](#) en dehors d'un navigateur.

Express.js, parfois aussi appelé « **Express** », est un [framework backend](#) Node.js minimaliste, rapide qui offre des fonctionnalités et des outils robustes pour développer des applications backend évolutives.

MongoDB est un moteur de base de données orientée documents et de type NoSQL. qui **stocke les données dans des documents flexibles de type JSON** avec lequel les développeurs JavaScript sont très familiers, ainsi les champs peuvent varier d'un document à l'autre et que la structure des données peut être modifiée au fil du temps. Je l'ai également chois à cause de sa capacité à gérer des systèmes de données complexes. On peut avoir des listes, des objets encapsulés sans avoir de soucis.

Démonstration

passons en ensuite à demonstration

Amélioration possible

je vais en profiter pour parler des améliorations possible sur mon site

Des améliorations peuvent évidemment être apportées à l'application.

-On devrait ajouter a notre site, une partie **admin** pour le côté administrateur du site, C'est celui qui sera chargé de trouver une solution au problème du client.

-On pourrait penser à donner la possibilité au client d'ajouter une **image** ou une **vidéo** au cas où on n'arrive pas à identifier clairement le problème du client pendant la conversation.

- On pourrait faire de tel sorte que l'utilisateur puisse faire des recherches parmi ces tickets via le nom du champ qu'il choisira lui même dans la table des tickets au lieu de faire les recherches de ticket via seulement le sujet du ticket

-Quant à l'ajout d'un ticket, on pourrait ajouter un champ **type** qui nous indiquerait le type de ticket que le client souhaite ajouter.

-Concernant la table des tickets, on pourrait penser à ajouter un champs **id** de type **auto-increment** pour identifier de façon unique un ticket.

Par manque de temps, ces implémentations n'ont pas été ajoutés et feront l'objet d'un futur développement.

Conclusion

Durant ces onze (11) mois, j'ai réalisé l'effet que peut avoir une formation en alternance sur notre parcours scolaire. L'alternance favorise l'intégration professionnelle de l'étudiant en lui fournissant certaines compétences et expériences nécessaires pour sa carrière. En effet, le temps que passe l'apprenti au sein de l'entreprise lui fait découvrir le monde professionnel avec la réalisation de vrais projets ambitieux.

Personnellement, je ressors de cette première immersion avec beaucoup de leçons. La satisfaction d'avoir réussi à apporter quelque chose d'utile à l'entreprise. Et aussi j'ai beaucoup envie d'aller au bout de mon projet et même aller au-delà des attentes de mon tuteur pendant ma seconde année de formation.

J'ai beaucoup apprécié l'entreprise, les projets qui m'ont été confiés, l'ambiance et surtout mon encadrant qui était toujours à l'écoute en cas de besoin.

Remerciement

Voilà qui conclut ma présentation, Merci de m'avoir écouté.

Question ??

