



Cahier des charges

Système Ticketing via WebSite

Table des matières

Objectif du projet	2
Présentation	2
Fonctionnement	2
FLUX RSS	2
Partie Software	2
Partie Hardware	2
Partie Administrateur	2
Partie Publique	3
Membres du projet	3
Partie Réseaux	3

Objectif du projet

Développer un site Internet qui fera rôle d'un système de ticketing pour une entreprise

Présentation

Le projet consiste à développer un site Internet qui fera rôle d'un système de ticketing dans une entreprise. Le système permettra aux collègues d'envoyer leur demander problème IT via le site pour les traiter.

Le système facilitera à l'équipe IT le traitement des tickets et le classement selon le niveau d'urgence pour avoir une vision plus facile sur les tickets importants à traiter en priorité. Le 2^{ème} avantage de ce système c'est le fait d'avoir les solutions pour les prochains tickets qui seront similaires.

Fonctionnement

Les utilisateurs accéderont sur le site où ils auront la page principale qui contient un Flux RSS. La page contiendra aussi un bouton « Login » pour l'équipe IT puisse se connecter, un bouton « Créer un ticket » pour ouvrir un ticket. Il y aura aussi un champ pour insérer le numéro de ticket ouvert pour voir l'état du ticket.

En appuyant sur le bouton « Créer un ticket », le système demandera aux collègues d'insérer des informations sur leur problème IT comme les détails du problème, son niveau d'urgence et le contact avec le collègue. Ensuite Le ticket sera envoyé à l'équipe IT qui lui ensuite examinera le niveau d'urgence de problème pour ensuite la traiter.

Chaque personne de l'équipe IT aura un compte Administrateur qui lui permet d'examiner le ticket, l'assigner à une personne de l'équipe puis la traiter. Finalement contacter le collègue pour lui informer que le ticket est réglé ou pour demander plus d'information sur le problème.

Le site proposera aussi des procédures d'aide aux utilisateurs à télécharger via le site.

FLUX RSS

Le flux RSS va pouvoir montrer aux collègues les nouveautés de l'entreprise concernant l'IT, comme les prochaines mises à jour et les dates.

Partie Software

Le site sera hébergé en Local sur un terminal grâce au serveur Local WAMP.

Les langages utilisés sont PHP, HTML, CSS, JavaScript puis Bootstrap comme Framework.

Partie Hardware

Le serveur sera stocké en local sur un terminal où il sera allumé constamment pour que les utilisateurs puissent avoir accès sur le site depuis le réseau de l'entreprise.

Partie Administrateur

Les employés qui travaillent dans le département de l'IT auront tous un compte Administrateur qui leur permettra de trier les tickets en fonction du niveau d'urgence et autre.

Partie Publique

Les collaborateurs n'auront pas de compte. En appuyant sur le bouton « Créer un ticket » ils seront dirigés vers une page où ils devront remplir les informations sur leur ticket comme le résumé du problème, le détail du problème, le niveau d'urgence et le moyen de contact.

Sur la page accueil, il y aura un champ « chercher un ticket » pour pouvoir voir l'état du ticket.

Membres du projet

Le projet sera développé avec la collaboration de Monsieur Dylan Guiducci et Monsieur Osama Shalhoub.

Partie Réseaux

Company Netowrk

