

# Backlog du Projet — Gestion des Tickets et Workflows

Eya Benhjaal

Avril 2025

## 1 Planification du backlog du produit

TABLE 1: Backlog de produit — Gestion des Tickets et Workflows

ID	Fonctionnalité	Sous-ID	User Story	Priorité	Complexité
A	Authentification	A.1	En tant qu'utilisateur, je veux m'inscrire avec une validation par email.	Haute	Moyenne
		A.2	En tant qu'utilisateur, je veux me connecter et accéder à mon tableau de bord.	Haute	Faible
		A.3	En tant qu'utilisateur, je veux réinitialiser mon mot de passe.	Moyenne	Moyenne
B	Gestion des Départements	B.1	En tant qu'admin, je veux créer des départements.	Haute	Moyenne
		B.2	En tant qu'admin, je veux modifier des départements.	Moyenne	Faible
		B.2	En tant qu'admin, je veux supprimer des départements.	Moyenne	Faible
C	Gestion des Utilisateurs	C.1	En tant qu'admin, je veux voir details d'un utilisateur.	Haute	Moyenne
		C.2	En tant qu'admin je peux ajouter utilisateurs	Moyenne	Faible
		C.3	En tant qu'admin e peux supprimer un utilisateur.	Moyenne	Faible
D	Gestion des Tickets	D.1	En tant qu'utilisateur, je veux créer un ticket lié à un problème.	Haute	Moyenne
		D.2	En tant qu'agent, je veux voir les tickets de mon département.	Haute	Moyenne
		D.3	En tant qu'utilisateur, je veux suivre l'état de mon ticket.	Haute	Moyenne
		D.4	En tant qu'agent, je veux changer le statut d'un ticket.	Haute	Moyenne
		D.5	En tant qu'utilisateur, je veux voir l'historique du ticket.	Moyenne	Moyenne
		D.6	En tant qu'admin je peux créer un tickets	Moyenne	Moyenne
		D.7	En tant qu'admin je peux assignee un tickets a un agent	Moyenne	
		D.8	En tant qu'admin je peux créer assignee un tickets a un agent	Moyenne	
		D.9	En tant qu'admin je peux supprimer un tickets a un agent	Moyenne	

ID	Fonctionnalité	Sous-ID	User Story	Priorité	Complexité
E	Workflows	E.1	En tant qu'admin, je veux définir des règles de transitions de ticket.	Basse	Élevée
F	Notifications	F.1	En tant qu'utilisateur, je veux recevoir un email après création de ticket.	Moyenne	Faible
		F.2	En tant qu'utilisateur, je veux être notifié lors des changements de statut.	Moyenne	Moyenne
G	Tableau de bord	G.1	En tant qu'utilisateur, je veux voir un résumé de mes tickets.	Moyenne	Moyenne
		G.2	En tant qu'admin, je veux avoir un tableau de bord global.	Moyenne	Moyenne