

## Exemples de tickets

### Ticket 1

**Produit :** Maître des investissements

**Version :** 2.1

**Système d'exploitation :** Windows

**Date de création :** 12 mars 2023

**Date de résolution :** 20 mars 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** L'utilisateur dit qu'il y a un souci à l'import de ses pièces d'identités, qui ne sont pas reconnus par l'application, alors qu'il peut les afficher sur son ordinateur.

**Résolution (*le cas échéant*) :** L'application ne prends en compte que ce qui est écrit dans l'extension du fichier, selon un dictionnaire d'extension donné. Par conséquent, si il fourni un format non répertorié, la pièce jointe ne sera pas reconnue. Le problème a été réglé en ajoutant une logique de détection du mimetype du fichier, permettant ainsi de définir le type de fichier par rapport aux headers du fichier.

### Ticket 2

**Produit :** Planificateur d'Entraînement

**Version :** 1.0

**Système d'exploitation :** Linux

**Date de création :** 12 avril 2023

**Date de résolution :** 25 avril 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** L'application ne se lance plus pour certains utilisateurs depuis quelques jours, sans message d'erreur apparent.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Cette version de l'application utilise des dépendances systèmes (daemon) obsolètes, qui ont été patchés pour des raisons de sécurité. Par conséquent, les applications utilisant ces versions de dépendances ne fonctionnent plus. La question est étudiée pour si cela serait rentable de développer une mise à jour de cette version, ou simplement forcer les utilisateurs à migrer vers une version plus récente de l'application.

### Ticket 3

**Produit :** Planificateur d'Anxiété Sociale

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** iOS

**Date de création :** 14 mai 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours.

**Problème :** Les utilisateurs se plaignent de ralentissement à l'affichage de certaines pages de l'application, et ce depuis la dernière mise à jour de l'application. Apparemment, certains infos mettent plus de 20 secondes à s'afficher, là où l'affichage était quasiment instantané auparavant.

#### Ticket 4

**Produit :** Trader en Herbe

**Version :** 1.3

**Système d'exploitation :** Windows

**Date de création :** 6 mai 2023

**Date de résolution :** 22 mai 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Il arrive que certains serveurs crash au moment de la création de comptes utilisateurs.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Le formulaire de création de compte utilisateur ne contenait pas de contrainte active en frontend pour la création du mot de passe, juste des indications textuelles sur les caractères autorisés ou non. Le seul garde fous était un message d'exception en backend si la chaîne de caractère ne correspondait pas à une Regex précise. Le frontend a été mis à jour avec un formulaire plus robuste, ainsi qu'une meilleure gestion de l'erreur en backend qui ne risque pas de faire crash le serveur.

#### Ticket 5

**Produit :** Maitre des investissements

**Version :** 2.1

**Système d'exploitation :** Windows

**Date de création :** 6 juin 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours.

**Problème :** Certains utilisateurs se plaignent de ne pas avoir accès à l'historique de leurs transactions. La page « historique » reste vide, même après avoir été actualisée.

#### Ticket 6

**Produit :** Planificateur d'entraînement

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** Android

**Date de création :** 9 juin 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur nous explique que l'affichage de l'application est très désagréable pour les yeux, à cause de forts contrastes et de choix de couleurs erratiques.

**Résolution (*le cas échéant*) :** L'utilisateur utilise un modèle de téléphone d'une marque peu connue qui gère mal le mode nuit, et qui va forcer des valeurs par rapport aux paramètres de l'application. Les paramètres d'affichages du mode nuit de l'application entre donc en conflit avec le mode nuit de l'appareil, ce qui explique le rendu visuel particulier. Un correctif va être mis en place par rapport à la version de ce modèle de téléphone.

#### Ticket 7

**Produit :** Planificateur d'anxiété sociale

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** MacOS

**Date de création :** 21 juin 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** en cours.

**Problème :** Un utilisateur a fait une demande de suppression de compte, ainsi qu'une suppression totale de ses données, selon ses droits RGPD. Pourtant, 30 jours après, son compte est toujours activable et ses données sont toujours présentes.

#### Ticket 8

**Produit :** Trader En Herbe

**Version :** 1.2

**Système d'exploitation :** Linux

**Date de création :** 25 juin 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** en cours.

**Problème :** L'utilisateur nous explique que depuis quelques temps, lorsqu'il veut consulter la disponibilités de certains produits financier de certains pays en particulier, il ne trouve rien. Hors lorsqu'il cherche ces produits sur des sites spécialisés sur internet, il voit bien que ces produits existent.

#### Ticket 9

**Produit :** Maître des investissements

**Version :** 1.0

**Système d'exploitation :** MacOS

**Date de création :** 30 juin 2023

**Date de résolution :** 12 juillet 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Certains utilisateurs se plaignent de lenteurs lors de l'affichage de certaines pages de calculs.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Après analyse, le problème ne vient pas directement de notre code ni de notre base de donnée, mais plutôt de la mise à jour d'une dépendance open-source dont la dernière version a perdu en performance par rapport à la précédente. Nous avons rétabli l'ancienne version, et contacté le créateur de cette dépendance pour lui signaler le problème, qui va préparer un correctif.

#### Ticket 10

**Produit :** Planificateur d'Entraînement

**Version :** 2.0

**Système d'exploitation :** Android

**Date de création :** 4 juillet 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours.

**Problème :** Un utilisateur nous explique qu'il ne peut pas scroller la fenêtre vers le bas lorsqu'il veut éditer les informations de son compte, et donc il y a certains champs qu'il n'arrive pas à atteindre.

#### Ticket 11

**Produit :** Planificateur d'Anxiété Sociale

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** Windows

**Date de création :** 17 juillet 2023

**Date de résolution :** 30 juillet 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur nous dit que lorsqu'il veut consulter la FAQ, il tombe sur une erreur 404.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Il y a une erreur de syntaxe dans le routage des pages, qui envoie donc une adresse en front qui ne mène vers nul part. Un correctif va être mis en place par l'équipe frontend.

#### Ticket 12

**Produit :** Trader en Herbe

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** Linux

**Date de création :** 22 juillet 2023

**Date de résolution :** 17 août 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu

**Problème :** Un utilisateur nous explique que lorsqu'il clique sur certains boutons de l'application, rien ne se passe. C'est parfois même bloquant, par exemple il ne peut plus retourner à certains menus supérieurs sans avoir à redémarrer l'application.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Le code de l'application manque cruellement de retours de messages d'erreurs. L'utilisateur n'est jamais vraiment informé lorsqu'une erreur se déclare. Dans certains cas, les bugs ne sont même pas gérés par le programme. Un ticket a été envoyé à l'équipe de développement pour implémenter une bonne gestion des erreurs.

#### Ticket 13

**Produit :** Maître des investissements

**Version :** 2.0

**Système d'exploitation :** iOS

**Date de création :** 01 août 2023

**Date de résolution :** 18 août 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur nous explique certaines données qu'il a remplies apparaissent tronquées sur son compte.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Certains champs en base de donnée ont été définis avec un nombre de caractères maximums qui ne sont pas pris en compte dans la gestion de la validation des formulaire, et ce n'est pas précisé dans l'interface utilisateur. Un ticket a été créé pour améliorer les informations disponibles et la gestion des champs, ainsi qu'augmenter le nombre de caractères maximum sur certains champs.

#### Ticket 14

**Produit :** Planificateur d'entraînement

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** Windows Mobile

**Date de création :** 12 août 2023

**Date de résolution :** 12 septembre 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur se plaint de ne pas pouvoir utiliser son application d'entraînement hors connexion. L'application se lance, mais il n'a pas accès aux informations de son compte personnel, notamment son suivi de progression physique.

**Résolution (*le cas échéant*) :** La gestion des données hors connexion n'a pas été mise à jours sur la version Windows Mobile de l'application. L'utilisateur a été invité à mettre à jour son système vers Windows 10 Mobile pour profiter de la mise à jour effective sur ce système, qui gère les données hors connexion.

#### Ticket 15

**Produit :** Planificateur d'Anxiété Sociale

**Version :** 1.0

**Système d'exploitation :** Windows

**Date de création :** 18 août 2023

**Date de résolution :** 31 août 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur nous explique que certains données sont absentes de certaines pages de l'application, capture d'écran à l'appui. Son cas semble assez isolé.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Après une étude assez approfondie du problème, et une prise en main à distance, il s'avère que l'utilisateur utilise une extension Firefox anti publicité qui bloque l'affichage de certains types de balise HTML et script Javascript. L'utilisateur a été invité à désactiver cette extension lorsqu'il utilise notre application, ce cas est trop isolé pour valoir le développement d'un correctif spécifique. Une autre extension du même type, compatible avec notre application, lui a été suggérée.

#### Ticket 16

**Produit :** Trader en herbe

**Version :** 1.3

**Système d'exploitation :** iOS

**Date de création :** 22 août 2023

**Date de résolution :** 31 août 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur nous explique que les outils pour observer l'évolution des produits financiers ne fonctionnent pas sur son application. Nous n'avons pas plus d'informations que « Ça marche pas. »

**Résolution (*le cas échéant*) :** Après que le support ai pris contact avec l'utilisateur, celui-ci avait ignoré toute la documentation et les outils permettant d'apprendre à utiliser correctement l'application. L'utilisateur a donc été formé à utiliser correctement l'application pour se servir de ces outils.

#### Ticket 17

**Produit :** Maître des Investissements

**Version :** 2.1

**Système d'exploitation :** Android

**Date de création :** 12 septembre 2023

**Date de résolution :** 20 septembre 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur nous explique que l'interface de l'application est beaucoup trop petite lorsqu'il l'utilise sur son téléphone, il a du mal à lire les informations, du mal à cliquer sur les boutons, et est obligé de zoomer pour pouvoir l'utiliser.

**Résolution (*le cas échéant*) :** L'utilisateur n'a pas téléchargé l'application elle-même mais utilisait la version web via le navigateur de son smartphone. Cette version web a des mediaqueries très mal optimisée pour l'affichage mobile. Un ticket a été envoyé aux développeurs front-end pour corriger cela.

Ticket 18

**Produit :** Planificateur d'Entraînement

**Version :** 2.0

**Système d'exploitation :** MacOS

**Date de création :** 15 septembre 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours.

**Problème :** Un utilisateur nous explique que lorsqu'il se connecte à son compte, ce ne sont pas les données de son compte qui s'affichent, mais celles d'un autre utilisateur.

Ticket 19

**Produit :** Planificateur d'Anxiété Sociale

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** iOS

**Date de création :** 22 septembre 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours.

**Problème :** L'utilisateur nous explique que lorsqu'il utilise l'outil de statistique de son compte, les données affichées ne sont pas tout à fait exactes. Il a fait certains calculs à la main pour vérifier, et les résultats ne correspondent pas forcément à ce qui est affichés dans l'application.

Ticket 20

**Produit :** Trader en Herbe

**Version :** 1.3

**Système d'exploitation :** Android

**Date de création :** 28 septembre 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours

**Problème :** Certains utilisateurs signalent que l'application se déconnecte aléatoirement et qu'ils doivent se reconnecter, ce qui est particulièrement gênant lorsqu'ils passent des transactions importantes.

#### Ticket 21

**Produit :** Planificateur d'Entraînement

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** iOS

**Date de création :** 15 octobre 2023

**Date de résolution :** 20 octobre 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur indique que ses données d'entraînement ne se synchronisent pas avec son compte cloud.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Un problème de compatibilité a été identifié avec certaines versions d'iOS. Une mise à jour a corrigé les appels API de synchronisation.

#### Ticket 22

**Produit :** Trader en Herbe

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** Windows

**Date de création :** 2 novembre 2023

**Date de résolution :** 10 novembre 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Certains utilisateurs rapportent qu'ils ne peuvent pas utiliser l'option de tri des actions par leur performance.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Un bug dans l'algorithme de tri causait une boucle infinie lorsque certains critères de tri étaient appliqués. Le problème a été corrigé.

#### Ticket 23

**Produit :** Planificateur d'Entraînement

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** Linux

**Date de création :** 5 novembre 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours.

**Problème :** Certains utilisateurs remarquent que leurs objectifs d'entraînement disparaissent de l'application après une mise à jour récente.

#### Ticket 24

**Produit :** Planificateur d'Anxiété Sociale

**Version :** 1.1

**Système d'exploitation :** Android

**Date de création :** 15 novembre 2023

**Date de résolution :**

**Statut (*résolu/en cours*) :** En cours.

**Problème :** Les utilisateurs rapportent que les notifications de rappels pour certains événements ne fonctionnent pas ou arrivent avec un décalage important.

Ticket 25

**Produit :** Maître des Investissements

**Version :** 2.1

**Système d'exploitation :** MacOS

**Date de création :** 18 novembre 2023

**Date de résolution :** 25 novembre 2023

**Statut (*résolu/en cours*) :** Résolu.

**Problème :** Un utilisateur indique que la fonctionnalité d'export des données en PDF ne fonctionne pas, et il reçoit un fichier vide.

**Résolution (*le cas échéant*) :** Un problème dans la librairie utilisée pour la génération des PDF a été identifié. Une mise à jour de la librairie a résolu le problème.