

Contexte

Le laboratoire Galaxy Swiss Bourdin (GSB) est issu de la fusion en 2009 entre le géant américain Galaxy, spécialisé dans le secteur des maladies virales dont le SIDA et les hépatites, et le conglomérat européen Swiss Bourdin.

L'entité Galaxy Swiss Bourdin Europe a établi son siège administratif à Paris tandis que le siège social de la multinationale est situé à Philadelphie, en Pennsylvanie, aux États-Unis.

L'entreprise compte 480 visiteurs médicaux en France métropolitaine et 60 dans les départements et territoires d'outre-mer. Les visiteurs médicaux sont répartis en 7 secteurs géographiques : Paris-Centre, Sud, Nord, Ouest, Est, DOM-TOM Caraïbes-Amériques, DOM-TOM Asie-Afrique.

Les visiteurs médicaux démarchent les professionnels de santé susceptibles de prescrire aux patients les produits du laboratoire. L'objectif d'une visite n'est pas de vendre mais d'actualiser la connaissance de ces professionnels sur les produits de l'entreprise. Les déplacements qu'ils mènent, engendrent des frais qui doivent être pris en charge par la comptabilité. Une gestion forfaitaire des principaux frais permet de limiter les justificatifs. Le remboursement est fait après le retour de ces pièces.

Situation professionnelle

L'application GsbFrais a été déployée depuis peu. On entre maintenant en phase de **maintenance corrective**. Les utilisateurs remontent les anomalies recensées par le biais de l'application **GestSup** de gestion des **tickets d'incidents**.

Description de la mission

Vous êtes chargés d'effectuer les corrections de bug qui vous ont été attribuées par le responsable support, via l'application GestSup. Vous devez procéder au traitement de ces anomalies, informer l'utilisateur lorsque vous prenez en charge le traitement du ticket puis une fois le problème résolu. L'utilisateur valide les modifications effectuées en clôturant le ticket. Un compte-rendu expliquant la cause de l'anomalie et détaillant les correctifs apportés devra être transmis à votre chef de projet, M. Delpierre.

Ressources fournies

Les tickets d'incidents des utilisateurs qui vous sont attribués, dans l'application GestSup.

Le diagramme E/R du processus de gestion des tickets d'incidents

Productions attendues

Le code source de l'application corrigée.

Le ticket d'incident mis à jour (message, pièces jointes, temps passé, date de résolution, ...).

L'impression du ticket après clôture sous format pdf.

Un compte-rendu des modifications apportées dans l'application pour la résolution du problème.

Contraintes

Respecter l'architecture applicative et les standards PSR-1, PSR-12 et PSR-4