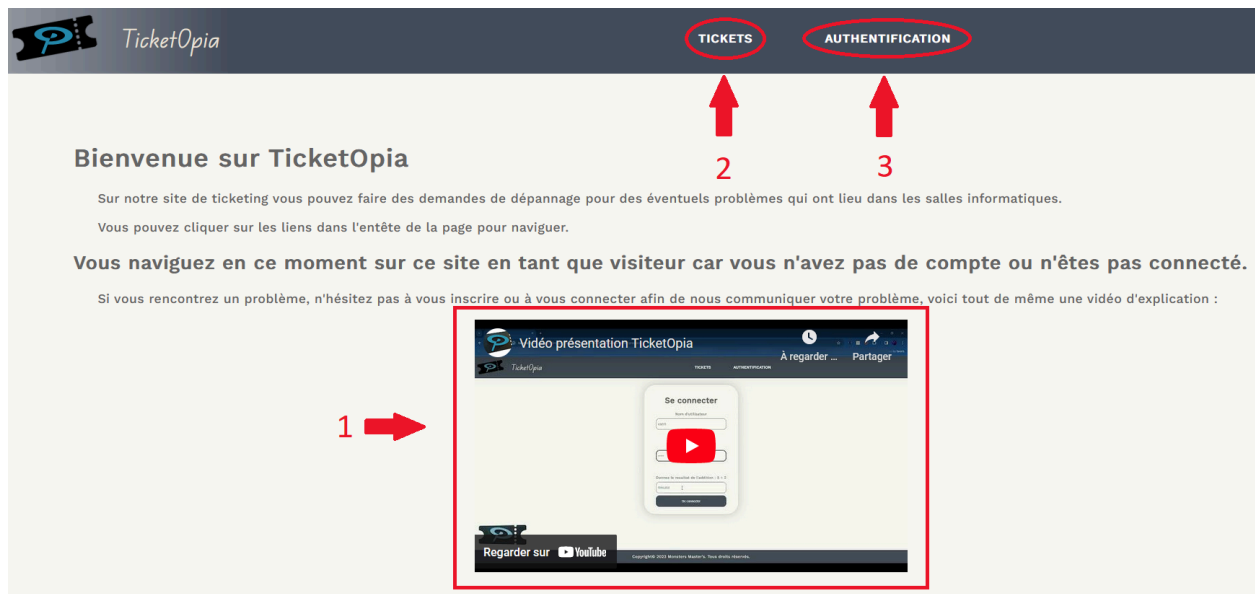




MANUEL UTILISATEUR

| | |
|---------------------------------|-----------|
| Visiteur: | 2 |
| Utilisateur connecté : | 4 |
| Créer des tickets | 4 |
| Visualiser ses tickets | 5 |
| Changer le mot de passe | 6 |
| Technicien: | 8 |
| Se connecter | 8 |
| Page Tickets | 8 |
| Page Mes tickets | 9 |
| Modifier l'état d'un ticket | 9 |
| Administrateur Web : | 11 |
| Ticket: | 12 |
| Créer un technicien: | 14 |
| Gérer les libellés: | 14 |
| Administrateur Système : | 18 |
| Ticket : | 20 |
| Statistiques : | 21 |
| Analyse statistique : | 22 |
| Probabilité : | |
| Modification des données : | 24 |
| Journal d'activité : | 24 |
| Profil admin : | 26 |

Visiteur:



- 1) Une fois sur la plateforme, le visiteur a accès à une vidéo de présentation et d'utilisation du site.
- 2) Il peut en cliquant sur **"Tickets"** voir les 10 derniers tickets qui ont été créés.

The screenshot shows the "Les 10 derniers tickets" page. At the top, there is a search bar labeled "Chercher un ticket...". Below it is a table with 5 columns: "Libellé", "Description", "Demandeur", "Concerné", and "Date de création". The table contains 5 rows of ticket data.

| Libellé | Description | Demandeur | Concerné | Date de création |
|-----------------------|---|-----------|----------|---------------------|
| Problème hardware | Ordinateur HS en G21 | matthieu | david | 27/03/2024 14:38:39 |
| Problème réseau | ds | matthieu | matthieu | 27/03/2024 14:22:56 |
| Problème réseau | Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing a... | toto | toto | 27/03/2024 13:42:15 |
| Problème réseau | https://ecampus.paris-saclay.fr/course/view.php?id... | toto | toto | 27/03/2024 13:39:32 |
| Problème informatique | grhrt | alexis | Hoguin | 25/03/2024 10:57:37 |

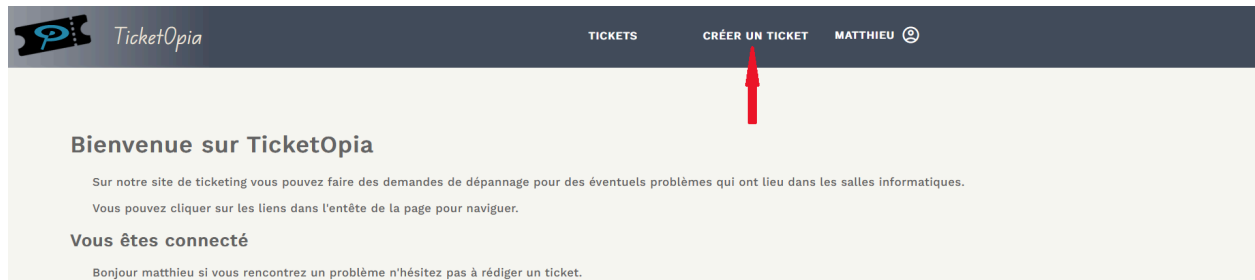
- 3) Enfin en cliquant sur “**Authentification**” le visiteur peut se créer un compte utilisateur pour avoir accès à la création de tickets .

The image shows a user authentication interface. At the top, there is a dark blue header with two tabs: 'TICKETS' and 'AUTHENTIFICATION'. The 'AUTHENTIFICATION' tab is selected and underlined in red. Below the header, the main content area is light green. In the center, there is a white rounded rectangle with a subtle shadow. Inside this rectangle, the title 'Se connecter' is displayed in a large, bold, dark font. Below the title, there are two input fields. The first is labeled 'Nom d'utilisateur' and contains the placeholder text 'Nom d'utilisateur'. The second is labeled 'Mot de passe' and contains the placeholder text 'Mot de passe'. Below these fields, there are two buttons. The first is a light blue button labeled 'Créer un compte'. The second is a dark blue button labeled 'Se connecter'.

Utilisateur connecté :

Créer des tickets

Une fois connecté avec votre compte, vous avez la possibilité de créer vos tickets en cliquant sur **“Créer un Ticket”** dans la barre de navigation.



Vous devez alors remplir les champs suivants :

- Libellé du Ticket
 - Problème Réseau
 - Problème Hardware
 - Problème Software
 - Problème Informatique
- Niveau d'Urgence
 - Faible
 - Moyen
 - Important
 - Urgent
- Personne concernée par le problème
 - Liste des utilisateurs du site
- Description

Création de Ticket

Libellé du Ticket :

Choisissez un libellé ▾

Niveau d'Urgence :

Sélectionnez le niveau d'urgence ▾

Personne concernée par le problème :

matthieu ▾

Description du problème :

test de description

Envoyer

Visualiser ses tickets

Une fois créés, les tickets sont visibles dans **“Tickets”** dans la barre de navigation. Un tableau de bord apparaît donc avec la liste de vos tickets.

Page Tickets utilisateur

Tableau de bord

Chercher un ticket...

| Libellé | Description | Demandeur | Concerné | Date de création | Niveau d'urgence | Technicien | Etat | Adresse IP |
|-------------------|----------------------|-----------|----------|---------------------|------------------|------------------|--------|--------------|
| Problème réseau | ds | matthieu | matthieu | 27/03/2024 14:22:56 | Moyen | Aucun technicien | Ouvert | 192.168.0.48 |
| Problème hardware | Ordinateur HS en G21 | matthieu | david | 27/03/2024 14:38:39 | Important | Aucun technicien | Ouvert | 192.168.0.48 |

Changer le mot de passe

Cliquer sur son profil en haut à gauche dans la barre de navigation puis sur le bouton **“Changer le mot de passe”**.

TICKETS **CRÉER UN TICKET** **MATTHIEU**

Bonjour matthieu

Votre rôle est : user

Vous avez le droit de :

- Créer des tickets

Changer le mot de passe

Déconnexion

Puis compléter le formulaire avec votre nouveau mot de passe.

Changer le mot de passe

Mot de passe

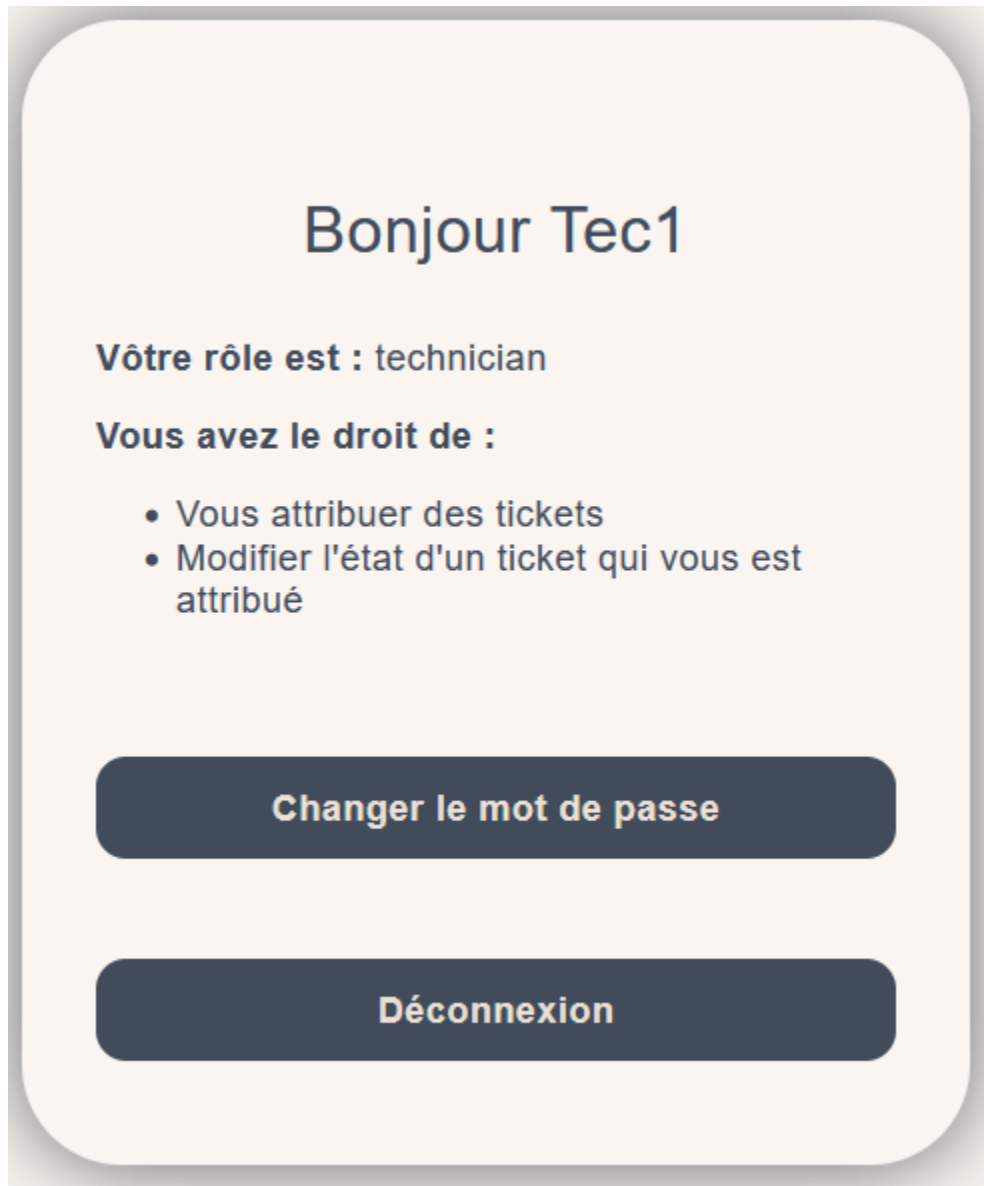
Confirmation du mot de passe

Changer le mot de passe

Effectuer la confirmation en cliquant sur le bouton.

Technicien:

Profil



Se connecter

Le login et le mot de passe des techniciens sont créés par l'admin web, une fois connecté, nous arrivons sur la page ci-dessous. (nous utiliserons le technicien Tec1 pour effectuer l'explication).

Page Tickets



The screenshot displays the TicketOpia web interface. The header includes the TicketOpia logo and navigation links: TICKETS, MES TICKETS, and TEC1. The main content area is titled 'Les tickets qui n'ont pas de technicien assignés'. Below this title is a search bar labeled 'Chercher un ticket...'. A table lists tickets with columns: Libellé, Description, Demandeur, Concerné, Date de création, Niveau d'urgence, Adresse IP, and Prendre en charge. A single ticket is visible: Problème informatique, grht, alexis, Huguin, 25/03/2024 10:57:37, Faible, 192.168.0.94. A plus icon is next to the ticket. The footer contains the copyright notice: Copyright© 2023 Monsters Master's. Tous droits réservés.

| Libellé | Description | Demandeur | Concerné | Date de création | Niveau d'urgence | Adresse IP | Prendre en charge |
|-----------------------|-------------|-----------|----------|---------------------|------------------|--------------|-------------------|
| Problème informatique | grht | alexis | Huguin | 25/03/2024 10:57:37 | Faible | 192.168.0.94 | + |

En cliquant sur “**Tickets**”, on a accès à la liste des tickets. En cliquant sur le + à droite de chaque ticket on prend en charge le ticket qui va se déplacer vers la rubrique “**Mes tickets**”. Le technicien peut également rechercher un ticket via la barre de recherche. On tape l'attribut que l'on souhaite (Libellé, description...).

Page Mes tickets

Ticketopia TICKETS MES TICKETS TEC1

Vos tickets attribués

| Libellé | Description | Demandeur | Date de création | Niveau d'urgence | Etat | Adresse IP | Modifier l'état |
|-----------------|---|-----------|---------------------|------------------|----------|---------------|---------------------------|
| Problème réseau | https://ecampus.paris-saclay.fr/course/view.php?id... | toto | 27/03/2024 13:39:32 | Faible | En Cours | 192.168.1.192 | <button>Modifier</button> |
| Problème réseau | Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing a... | toto | 27/03/2024 13:42:15 | Faible | Ouvert | 192.168.1.192 | <button>Modifier</button> |

Copyright© 2023 Monsters Master's. Tous droits réservés.

Une fois arrivé sur la page “Mes tickets” on peut modifier l'état des tickets que nous avons pris en charge.

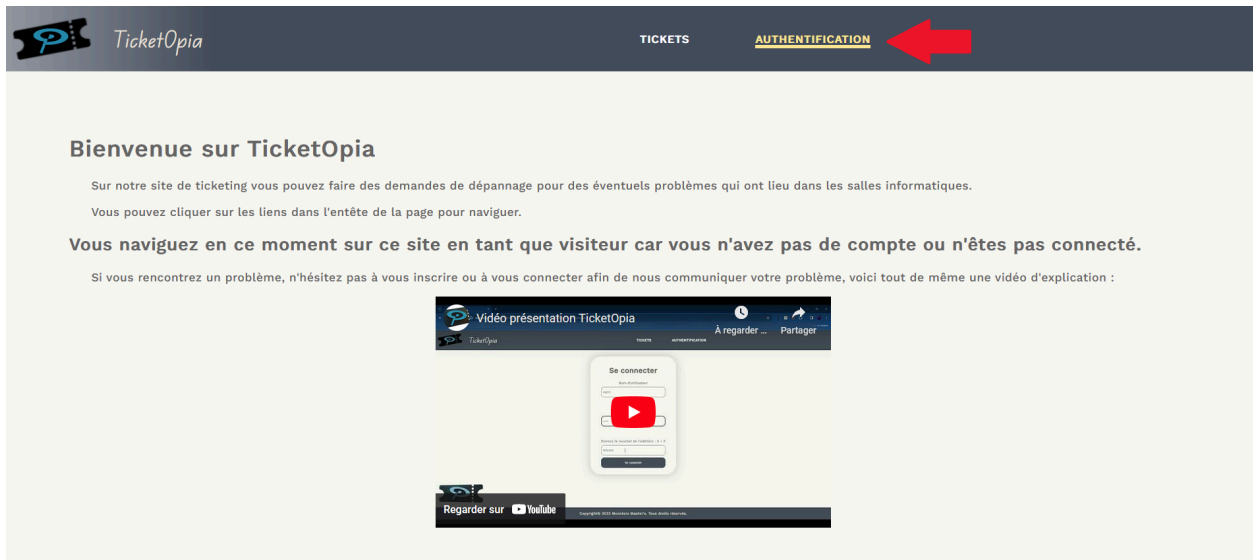
Modifier l'état d'un ticket

The screenshot shows a web interface for Ticketopia. At the top, there is a dark blue header with the Ticketopia logo on the left and navigation links 'TICKETS', 'MES TICKETS', and 'TEC1' with a user icon on the right. The main content area is light gray and features a white rounded rectangle titled 'Modifier l'état du ticket'. Inside this rectangle, the text 'Informations relatives au ticket :' is followed by ticket details: 'Demandeur : toto', 'Urgence : Faible', 'Libellé : Problème réseau', and 'Description : https://ecampus.paris-saclay.fr/course/view.php?id=127557#section-1'. Below the details is a dropdown menu labeled 'Modifier l'état du Ticket :' with 'En Cours' selected. A dark blue 'Modifier' button is at the bottom of the form. The footer of the page is dark blue and contains the text 'Copyright© 2023 Monsters Master's. Tous droits réservés.'

En arrivant sur cette page, le technicien à la description détaillée des informations qui portent sur le tickets sélectionné, et il peut également modifier son état entre “En cours” ou “Fermé”, son état avant modification est “ouvert”. Le technicien passe le statut du ticket sur “en cours” quand il va s’occuper du ticket et le passe sur “fermé” lorsqu’il a réglé le problème.

Administrateur Web :

Il faut tout d’abord se connecter :



Remplissez les champs du formulaire :

The image shows a login form titled 'Se connecter'. It has two input fields: 'Nom d'utilisateur' (Username) with the text 'gestion' entered, and 'Mot de passe' (Password) with a masked password represented by dots. Below the password field is a link that says 'Créer un compte' (Create an account). At the bottom is a dark blue button labeled 'Se connecter' (Log in).

Vous voilà connecté !

Ticket:

| Les tickets qui n'ont pas de technicien assignés | | | | | | | |
|--|----------------------|-----------|----------|---------------------|------------------|--------------|--------------------------|
| Chercher un ticket... | | | | | | | |
| Libellé | Description | Demandeur | Concerné | Date de création | Niveau d'urgence | Adresse IP | Assigner à un technicien |
| Problème hardware | Ordinateur HS en G21 | matthieu | david | 27/03/2024 14:38:39 | Important | 192.168.0.48 | |

Dans cet espace, l'administrateur web voit les tickets non assignés.

Assigner un technicien

Informations relatives au ticket :

Demandeur : matthieu
Urgence : Important
Libellé : Problème hardware
Description : Ordinateur HS en G21

Sélectionnez un technicien :

Aucun technicien sélectionné

Envoyer

Il peut alors assigner un technicien à un problème.

Créer un technicien:

A user interface for creating a technician. It features a light beige background with a central white rounded rectangle containing the form. The title 'Créer un technicien' is at the top in bold. Below it are two input fields: 'Nom d'utilisateur' and 'Mot de passe', each with a light purple border and placeholder text. At the bottom is a dark blue button with the text 'Créer le technicien' in white.

Créer un technicien

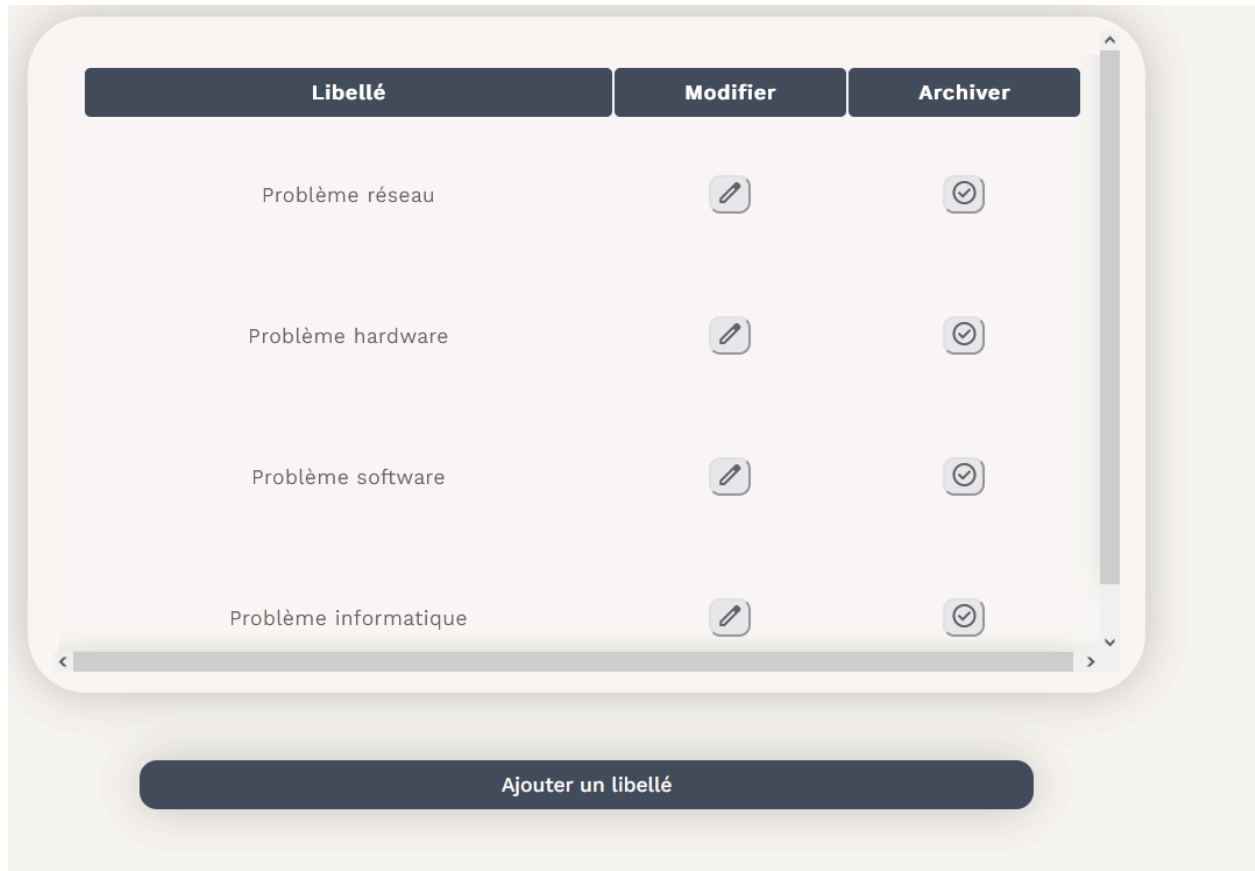
Nom d'utilisateur

Mot de passe

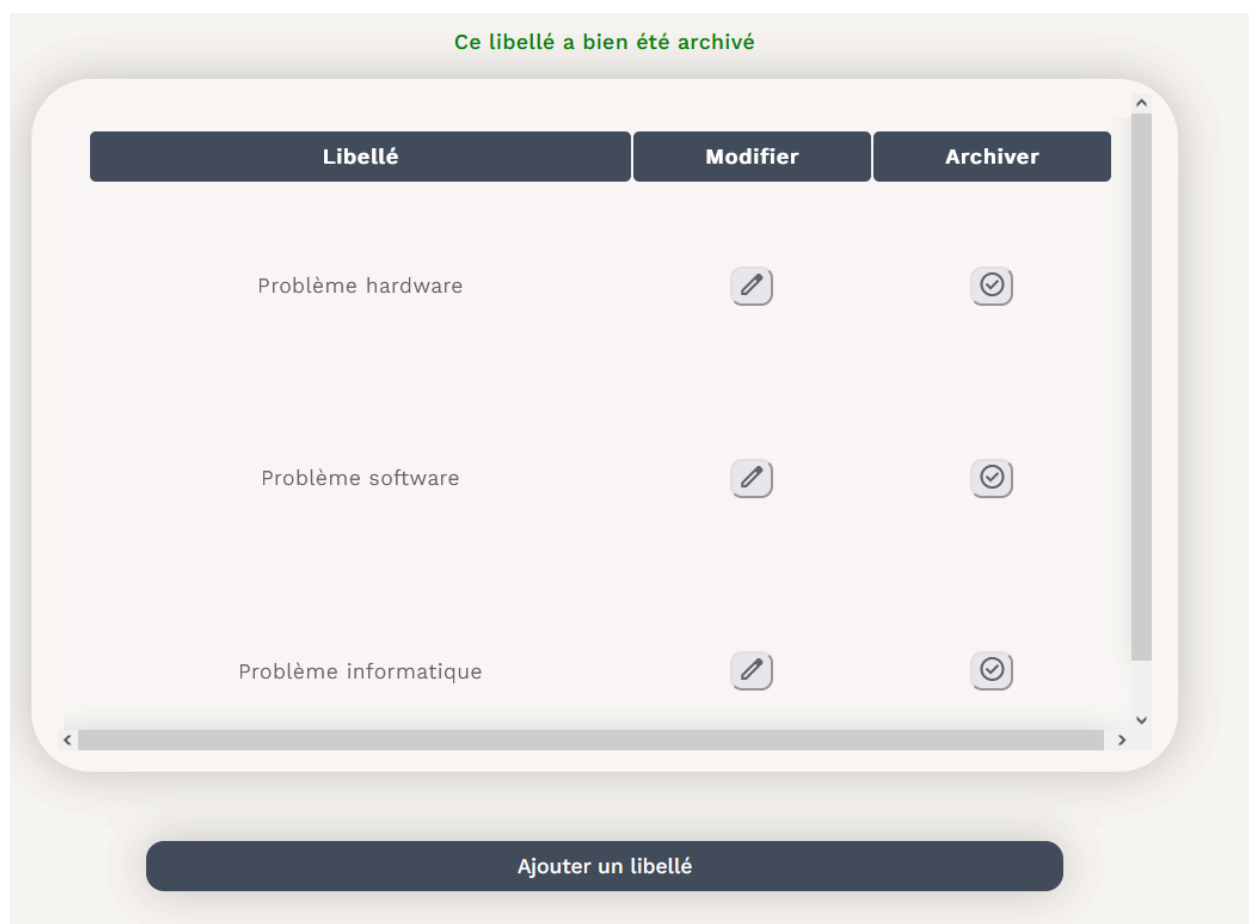
Créer le technicien

Dans cet espace, l'administrateur web peut créer un technicien en lui donnant un mot de passe.

Gérer les libellés:



Ici, l'administrateur web peut gérer les libellés, il peut les modifier et les archiver.



Nous avons archivé le libellé “Problème réseau”, il ne sera plus présent lors de la création d’un ticket.



A screenshot of a web form titled "Ajouter un libellé" (Add a label). The form is centered on a light green background. It features a title in bold dark grey font, a label "Nom du libellé" (Label name) in a smaller dark grey font, a text input field with a blue border containing the text "Problème réseau", and a dark blue button labeled "Ajouter" (Add).

Ajouter un libellé

Nom du libellé

Ajouter

Maintenant, nous allons recréer le libellé.



A screenshot of a web form titled "Modifier le libellé" (Modify the label). The form is centered on a light green background. It features a title in bold dark grey font, a label "Nouveau nom du libellé" (New label name) in a smaller dark grey font, an empty text input field with a light grey border, and a dark blue button labeled "Modifier" (Modify).

Modifier le libellé

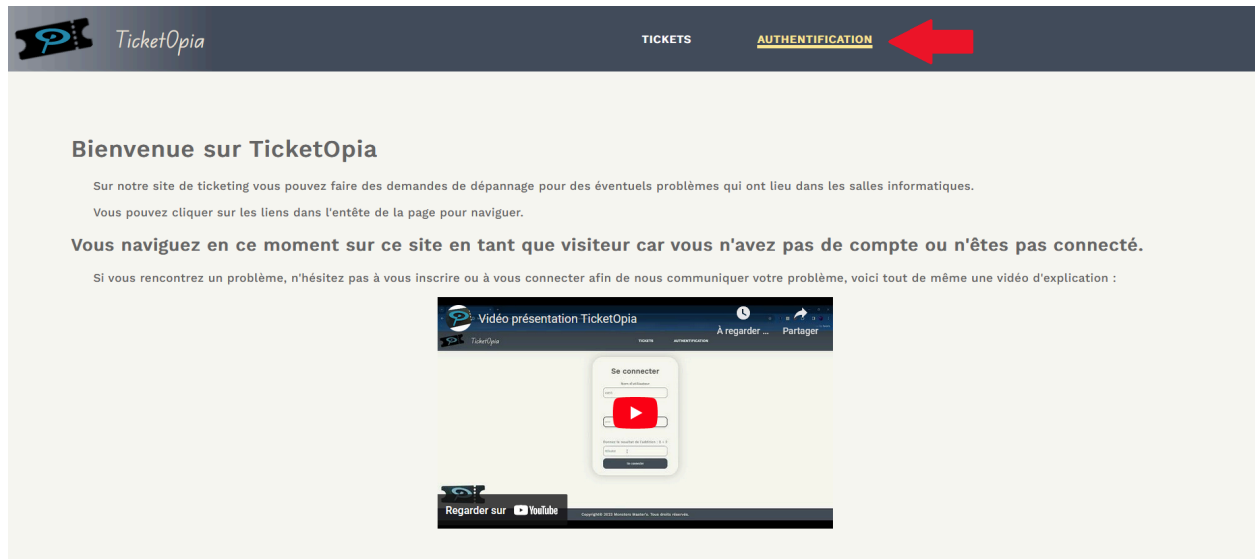
Nouveau nom du libellé

Modifier

Enfin, nous pouvons modifier le libellé.

Administrateur Système :

Il faut tout d'abord se connecter :

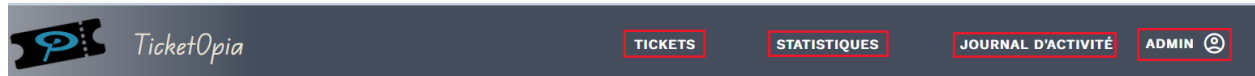


Remplissez les champs du formulaire :

The image shows a login form titled 'Se connecter'. It has two input fields: 'Nom d'utilisateur' (Username) with the value 'admin' and 'Mot de passe' (Password) with masked characters. Below the password field is a link 'Créer un compte' (Create an account). At the bottom is a dark blue button labeled 'Se connecter' (Log in).

Vous voilà connecté !

Nous expliquerons en détail les différents onglets affichés après connexion en tant qu'administrateur.



Ticket :

| Historique des tickets | | | | | | | | |
|------------------------|-------------------|-----------|----------|---------------------|------------------|------------|-------|--------------|
| Chercher un ticket... | | | | | | | | |
| Libellé | Description | Demandeur | Concerné | Date de création | Niveau d'urgence | Technicien | Etat | Adresse IP |
| Problème réseau | problème | alexis | elias | 25/03/2024 10:53:41 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.94 |
| Problème réseau | truc | alexis | elias | 25/03/2024 10:53:42 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.94 |
| Problème réseau | problème | alexis | elias | 25/03/2024 10:53:44 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.94 |
| Problème réseau | blablabla | alexis | elias | 25/03/2024 10:53:46 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.94 |
| Problème réseau | teezeest | alexis | elias | 25/03/2024 10:53:47 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.94 |
| Problème réseau | problèmefefz | alexis | elias | 25/03/2024 10:53:48 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.94 |
| Problème réseau | problème | alexis | elias | 25/03/2024 10:53:49 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.94 |
| Problème hardware | david TRAVAILLE ! | elias | david | 25/03/2024 15:22:15 | Moyen | tec1 | Fermé | 192.168.0.74 |

Ici est affiché l'historique des tickets, c'est-à-dire tous les tickets fermés. En résumé vous pouvez ici les tickets archivés.
avec la barre de recherche au dessus du tableau, vous pouvez rechercher des tickets particuliers avec un mot clé.



Statistiques :

[Analyse statistique](#) [Probabilité](#) [Modification des données](#)

Analyse du nombre de Visiteurs

Période de début :

Mois :
January

Année :
2020

Période de fin :

Mois :
January

Année :
2020

☐ Moyenne
☐ Médiane
☐ Écart type

Calculer

Résultats :

Interprétation des données :

C'est une application qui permet à l'administrateur système de réaliser des études statistiques relatives au site. Cette page permet d'analyser le nombre de visiteurs mensuel sur une période donnée. Une étude de probabilité est aussi possible.

Nous expliquerons en détail les différents onglets affichés .

Analyse statistique

Probabilité

Modification des données

Analyse statistique :

Période de début :

Mois : Année :

Période de fin :

Mois : Année :

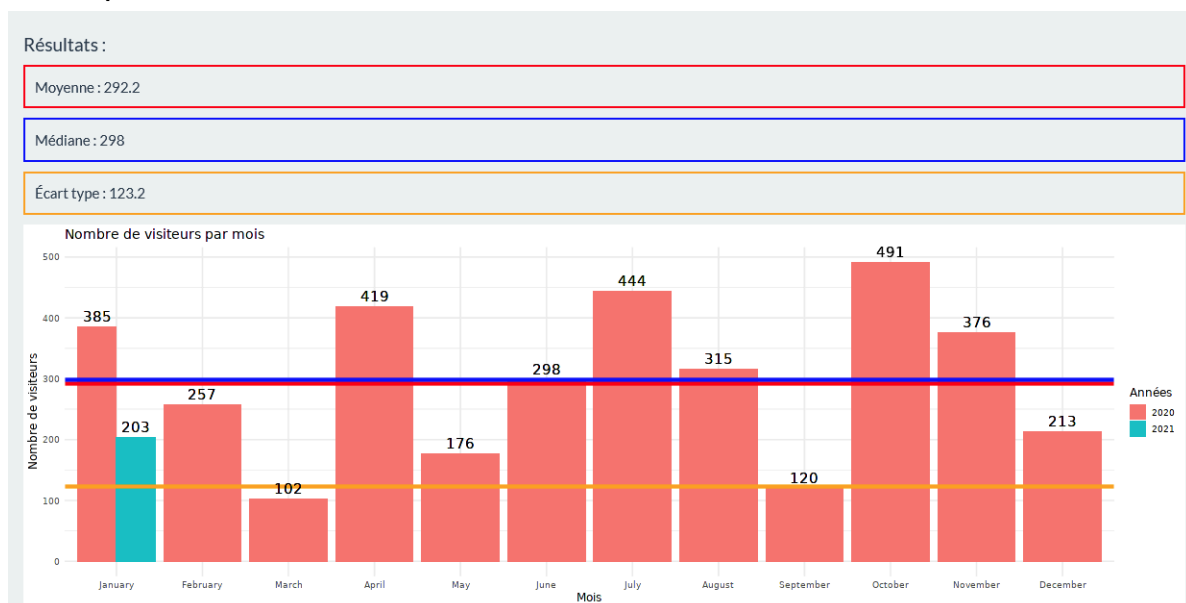
☒ Moyenne
☒ Médiane
☒ Écart type

Calculer

← Calcul mathématique

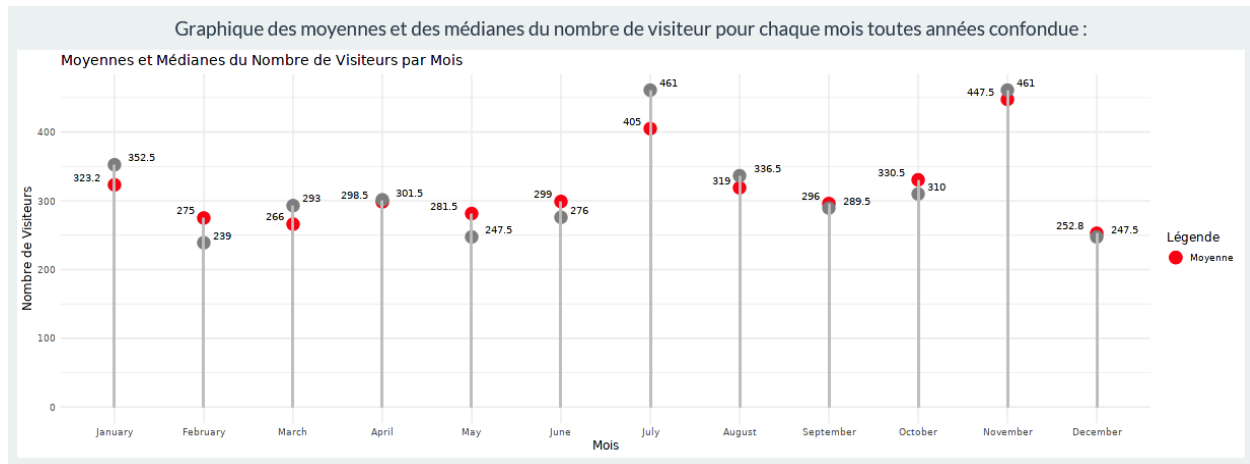
↑ Période de l'étude

Sur le panel de droite est affiché l'étude :



Probabilité :

Ici nous avons un graphique affichant les médianes / moyennes du nombre de visiteurs.



Et sur le panneau de gauche nous avons une interprétation de ces données par mois

Calculer la probabilité que le nombre de visiteurs pour le prochain mois soit inférieur ou supérieur à la médiane :

Mois : Position :

Interprétation ↓ Période ↑

La probabilité que le nombre de visiteurs du prochain mois choisi soit inférieur à la moyenne est de 35.48501 %.

Modification des données :

Ici nous avons trois panneaux permettant l'ajout, la modification ainsi que la suppression de données stockées dans les csv.

Vous pouvez ajouter, modifier et supprimer des données :

Ajouter des données

Mois : Année :

Nombre de visiteurs :

Ajouter

Modifier des données

Mois : Année :

Nombre de visiteurs :

Modifier

Supprimer des données

Mois : Année :

Supprimer

Journal d'activité :

Ici vous pouvez voir les journaux d'activité du site web comme les tickets créés ou bien les échecs de connexion / inscription d'utilisateur.

Journal d'activité

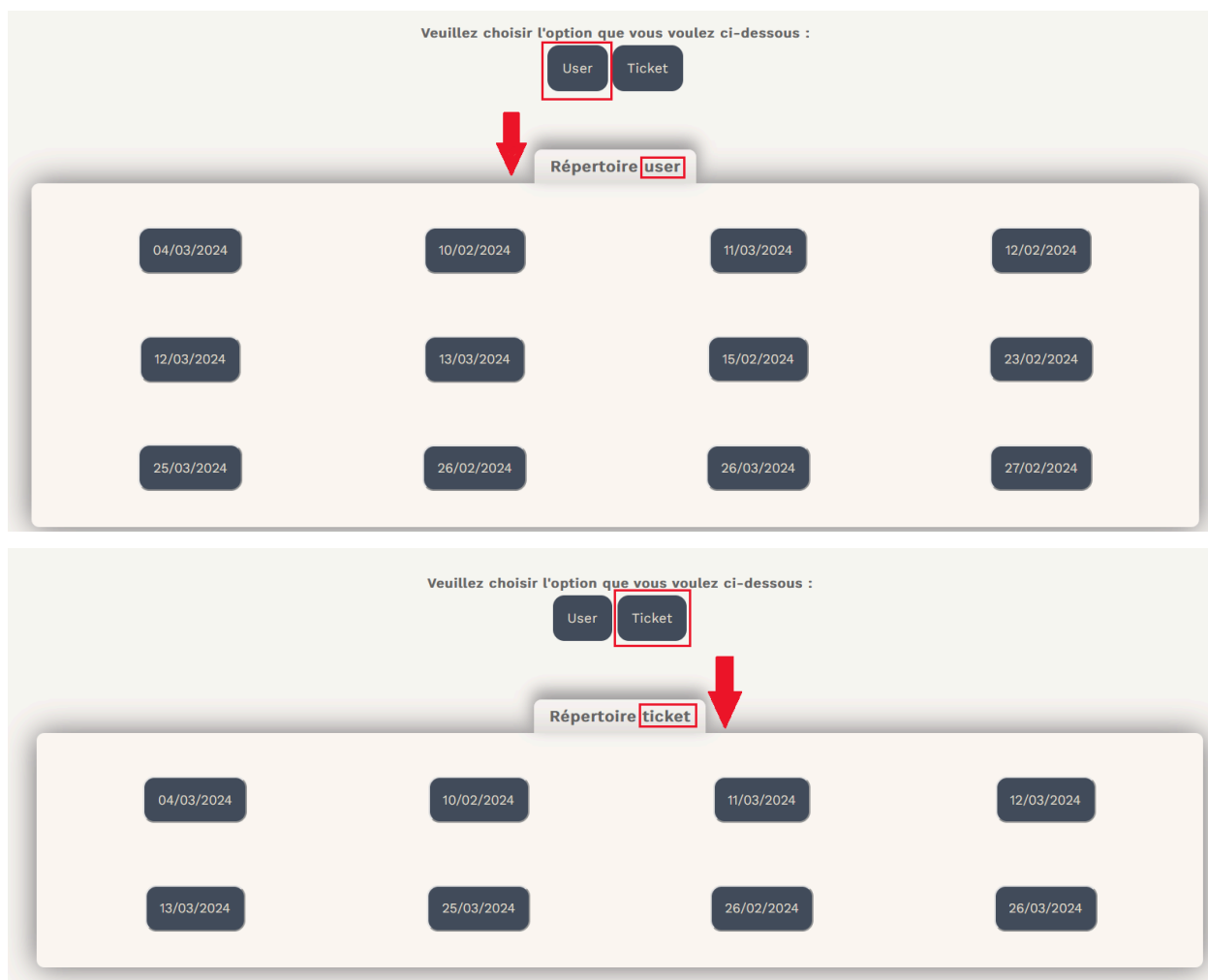
Ici vous pouvez voir les journaux d'activité relatifs aux utilisateurs et aux tickets

Veuillez choisir l'option que vous voulez ci-dessous :

User

Ticket

Deux options s'offrent à vous, User et Ticket. Ceux-ci correspondent aux journaux relatifs aux tickets et aux utilisateurs.



Vous pouvez en cliquant sur une date télécharger un journal relatif au répertoire et à la date.



Profil admin :

Ici est affiché ce que vous avez le droit de faire en tant qu'admin et la possibilité de se déconnecter

