

GRONDIN David
CHOISY Alexis
LÉAUTHAUD Matthieu
MOUSSAMIH Elias
DEGAT Teddy

Recueil

I. Chapitre 1 – Objectif et Portée

(a) Portée et Objectifs Généraux

Portée

Le projet vise à concevoir et développer une application web en PHP et MySQL pour la gestion des demandes de dépannage des utilisateurs, y compris les professeurs, dans les salles machines. L'application sera hébergée sur un serveur web installé sur un Raspberry Pi 4, accessible en connexion SSH depuis les salles machines et en tunnel SSH depuis le réseau local à l'IUT.

Objectifs Généraux

Les objectifs généraux du projet sont de créer une plateforme fonctionnelle et sécurisée qui permettra la soumission, la gestion et le suivi des demandes de dépannage. Les fonctionnalités devront être accessibles à quatre types d'utilisateurs : administrateur système, administrateur web (technicien(s)), utilisateur inscrit et visiteur.

(b) Les Intervenants

Concernés

- Administrateur Système
- Administrateur Web
- Techniciens
- Utilisateur Inscrit
- Visiteur

(c) Limites du Système

Inclus dans la Portée

- Création de comptes et authentification
- Soumission de demandes de dépannage
- Gestion des demandes par les utilisateurs
- Journal d'activité

En Dehors de la Portée

- Méthode de récupération de mot de passe
- Confirmation par e-mail
- Fonctionnalités de messagerie interne entre utilisateurs

II. Chapitre 2 – Terminologie Employée / Glossaire

Tableau de Bord - *Définition* : Interface personnalisée pour les utilisateurs inscrits, affichant leurs demandes de dépannage ainsi que le statut de ces demandes.

Journal d'Activité - *Définition* : Un registre enregistrant les événements clés de l'application tels que la validation des tickets, les tentatives de connexion infructueuses, etc.

Niveaux d'Urgence - *Définition* : Une échelle définissant la priorité des demandes de dépannage, classées de 4 (faible) à 1 (urgent).

Statut - *Définition* : définit l'état d'un ticket : ouvert, en cours de traitement, fermé.

Libellés - *Définition* : Des étiquettes attribuées aux différents problèmes qui peuvent être rencontrés dans les salles informatiques, permettant de les catégoriser.

Ticket de Dépannage - *Définition* : Une entrée représentant une demande de dépannage spécifique, associée à un utilisateur et à un niveau d'urgence.

Historique des Tickets Fermés

- *Définition* : Un registre contenant les tickets de dépannage qui ont été résolus et fermés.

III. Chapitre 3 – Les Cas d'Utilisation

Nom : Recueillir les demandes

Contexte d'utilisation : Le but de est recueillir les demandes des utilisateurs et de les traiter afin de répondre à leurs exigences.

Portée : Le site web

Niveau : Stratégique

Précondition : Aucune Acteur principal : Tout les utilisateurs

Intervenants et intérêt : Tout les utilisateurs

Scénario :

- (1) Gérer les demandes

Nom : Gérer les tickets

Contexte d'utilisation : Le but est de gérer les tickets c'est à dire de gérer la création par un utilisateur, et tout le processus qui suit sa création.

Portée : Le site web

Niveau : Stratégique

Précondition : Recueillir les besoins

Acteur principal : Tout les utilisateurs

Intervenants et intérêt : Tout les utilisateurs

Scénario :

- (1) L'utilisateur créer un ticket
 - (2) L'administrateur web attribut un technicien au ticket
 - (3) L'administrateur web attribut un niveau d'urgence au ticket
 - (4) Le technicien traite la demande
 - (5) Le technicien cloture le ticket
-

Nom : Créer un ticket

Contexte d'utilisation : Le client créer et rédige un ticket afin de résoudre un problème.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les tickets

Acteur principal : un utilisateur

Intervenants et intérêt : un utilisateur

Scénario :

- (1) L'utilisateur rédige son ticket
 - (2) L'utilisateur envois son formulaire
 - (3) Le ticket prend le statut "ticket ouvert"
-

Nom : Le technicien traite la demande

Contexte d'utilisation : Le technicien résout le problème que l'utilisateur à rencontré.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les tickets

Acteur principal : un technicien

Intervenants et intérêt : un utilisateur et un technicien

Scénario :

- (1) L'utilisateur rédige son ticket
 - (2) L'utilisateur envois son formulaire
 - (3) Le ticket prend le statut "ticket ouvert"
-

Nom : Le technicien clôture le ticket

Contexte d'utilisation : Une fois la demande de l'utilisateur traitée le technicien clôt le ticket.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les tickets

Acteur principal : un technicien

Intervenants et intérêt : un utilisateur et un technicien

Scénario :

- (1) Le ticket prend le statut "ticket fermé"
 - (2) Le ticket est archivé dans l'historique des tickets
-

Nom : L'administrateur web attribue un technicien au ticket

Contexte d'utilisation : Un technicien se voit attribué un ticket qu'il va devoir traiter.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les tickets

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : un utilisateur, un administrateur web ainsi qu'un technicien

Scénario :

- (1) Un technicien est assigné au ticket
 - (2) Le ticket prend le statut "en cours de traitement"
-

Nom : L'administrateur web attribue un niveau d'urgence au ticket

Contexte d'utilisation : Un administrateur web attribue un niveau d'urgence plus ou moins important à un ticket pour que celui-ci soit réglé plus ou moins vite.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les tickets

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : un utilisateur, un administrateur web ainsi qu'un technicien

Scénario :

- (1) Le ticket prend un niveau d'urgence plus ou moins important
 - (2) Le ticket est traité plus ou moins vite
-

Nom : Le ticket prend le statut "ticket ouvert"

Contexte d'utilisation : Une fois le ticket ouvert un technicien lui sera attribué.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Sous fonction

Précondition : Créer un ticket

Acteur principal : le ticket

Intervenants et intérêt : un utilisateur, un technicien, un ticket

Nom : Le ticket prend le statut "ticket fermé"

Contexte d'utilisation : Une fois le tâche du technicien terminée il clôt le ticket.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Sous fonction

Précondition : Le technicien clôture le ticket

Acteur principal : le ticket

Intervenants et intérêt : un utilisateur, un technicien, un ticket

Nom : Le ticket est archivé dans l'historique des tickets

Contexte d'utilisation : Une fois le ticket clôturé il est archivé dans l'historique des tickets.

Portée : Le système d'historique des tickets fermés

Niveau : Sous fonction

Précondition : Le technicien clôture le ticket

Acteur principal : le ticket

Intervenants et intérêt : un technicien, un utilisateur, un ticket

Nom : Le ticket prend le statut "en cours de traitement"

Contexte d'utilisation : Une fois le technicien attribué le statut du ticket change.

Portée : Le système de ticket

Niveau : Sous fonction

Précondition : L'administrateur web attribue un technicien au ticket

Acteur principal : le ticket

Intervenants et intérêt : un utilisateur, un technicien, un ticket

Nom : Administration

Contexte d'utilisation : Le but est d'administrer les différents libellés ainsi que créer des comptes technicien.

Portée : Le site web

Niveau : Stratégique

Précondition : Aucune Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les libellés, les techniciens, les administrateurs web

Scénario :

- (1) Gérer les utilisateurs
 - (2) Gérer les libellés
-

Nom : Gérer les utilisateurs

Contexte d'utilisation : Le but est de gérer les différents utilisateurs.

Portée : Le site web

Niveau : Stratégique

Précondition : Administration

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les techniciens, les administrateurs web

Scénario :

- (1) L'administrateur crée un nouveau compte de technicien
-

Nom : L'administrateur web créer un nouveau compte de technicien

Contexte d'utilisation : Un nouveau compte de technicien est créé.

Portée : Le site web

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les utilisateurs

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les techniciens, les administrateurs web

Scénario :

- (1) Le compte est créé dans la base de donnée
-

Nom : Gérer les libellés

Contexte d'utilisation : Les libellés peuvent être modifiés ou créés par l'administrateur web.

Portée : Le site web

Niveau : Stratégique

Précondition : Administration

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les administrateurs web, les libellés

Scénario :

- (1) L'administrateur web crée un libellé

Liste des variantes :

- (a) L'administrateur web modifie un libellé
 - (b) L'administrateur web crée une catégorie de libellé
-

Nom : L'administrateur web crée un libellé

Contexte d'utilisation : Un libellé est créé et pourra être associé à des tickets.

Portée : Le système de libellés

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les libellés

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les administrateurs web, les libellés

Scénario :

- (1) Attribue une catégorie mère au libellé
-

Nom : L'administrateur web modifie un libellé

Contexte d'utilisation : L'administrateur web modifie le nom d'un libellé.

Portée : Le système de libellés

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les libellés

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les administrateurs web, les libellés

Nom : L'administrateur web crée une catégorie de libellé

Contexte d'utilisation : L'administrateur web crée une nouvelle catégorie de libellé dans le but de proposer plus de précision sur les prochains tickets.

Portée : Le système de libellés

Niveau : Utilisateur

Précondition : Gérer les libellés

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les administrateurs web, les libellés

Scénario :

- (1) Créer une catégorie mère
-

Nom : Attribue une catégorie mère au libellé

Contexte d'utilisation : L'administrateur web attribue une "catégorie" au libellé

Portée : Le système de libellé

Niveau : Sous fonction

Précondition : L'administrateur web crée un libellé

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les administrateurs web, les libellés

Nom : Créer une catégorie mère

Contexte d'utilisation : L'administrateur web ajoute une "catégorie mère" pour y associer un ou plusieurs libellé

Portée : Le système de libellé

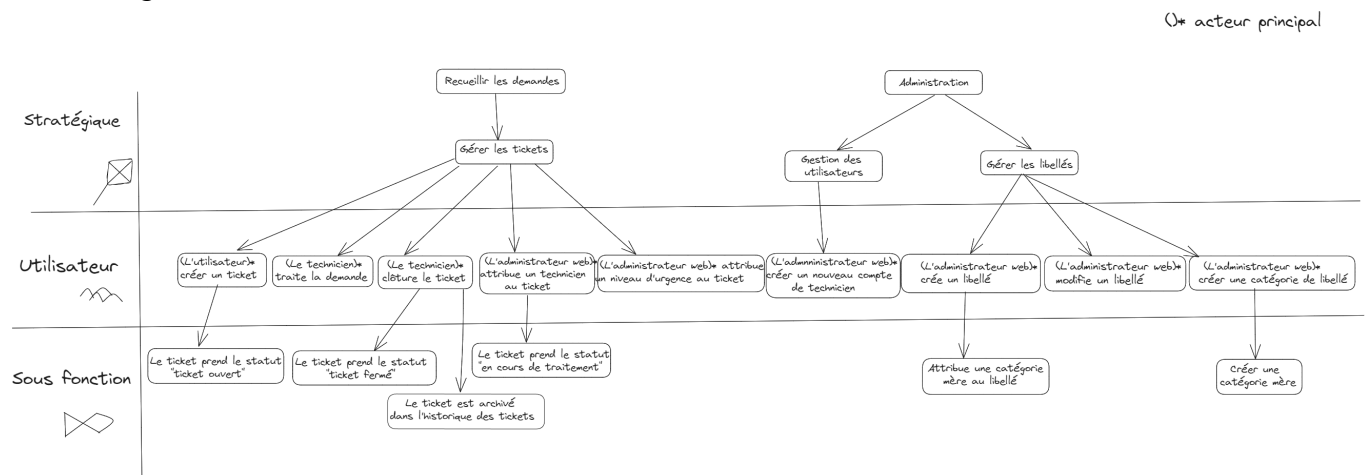
Niveau : Sous fonction

Précondition : L'administrateur web crée une catégorie de libellé

Acteur principal : L'administrateur web

Intervenants et intérêt : Les administrateurs web, les libellés

Voici le diagramme des cas d'utilisation :



IV. Chapitre 4 – La Technologie Employée

(a) Exigences Technologiques

- Langages : PHP, MySQL
- Serveur Web : Apache
- Plateforme : Raspberry Pi 4
- Protocoles : SSH, HTTP
- Matériel : Carte SD

(b) Interfaçage avec d'Autres Systèmes

Ce système sera stocké sur le Raspberry Pi 4 et sera interactif avec l'utilisateur via l'application web.

V. Chapitre 5 – Autres Exigences

(a) Processus de Développement

Participants au Projet

- Équipe de Développement : Degat Teddy, Choisy Alexis, Moussamih Elias, Leauthaud Matthieu, Grondin David
- Le client : M Huguin

Valeurs à Privilégier

- Sécurité
- Fiabilité
- Simplicité d'utilisation
- Accessibilité

Retours sur le Projet

- Feedback des utilisateurs
- Suivi de l'avancement par les commanditaires

Achats et Construction

- Développement de l'application (Construction)
- Éventuels achats de licences ou ressources

Autres Exigences du Processus

- Tests approfondis
- Installation sur le serveur
- Configuration de la sécurité

Dépendances du Projet

- Disponibilité des ressources matérielles et logicielles

(b) Règles Métier

Gestion des Libellés

- Problème de Mot de Passe : Ouvert, En Cours, Fermé

(c) Performances

Niveaux d'Urgence

- 4 (Faible), 3 (Moyen), 2 (Important), 1 (Urgent)

(d) Opérations, Sécurité, Documentation

Opérations

- Enregistrement des activités dans le journal

Sécurité

- Tentatives de Connexion Ratées au moins 3 fois en 10 minutes : Bannissement temporaire de l'adresse IP

Documentation

- Documentation Technique pour le Développement et la Maintenance

(e) Utilisation et Utilisabilité**Interface Utilisateur**

- Interface Intuitive et Facile à Utiliser

(f) Maintenance et Portabilité**Maintenance**

- Suivi des Tickets Fermés (Historique)

Portabilité

- Accès en Connexion SSH depuis les Salles Machines

(g) Questions Non Résolues ou Reportées à Plus Tard

- Des doutes sur une conception durable de la base de donnée donc celle-ci serait peut être amenée à être modifiée à l'avenir

VI. Chapitre 6 – Recours Humain, Questions Juridiques, Politiques, Organisationnelles

(a) Recours Humain**Fonctionnement du Système**

- Équipe de Développement
- Administrateurs Système et Web
- Utilisateurs

(b) Exigences Juridiques et Politiques**Confidentialité**

- Respect de la Confidentialité des Données Utilisateurs
- Tout est expliqué clairement dans notre rendu de Droit et notre charte informatique

(c) Conséquences Humaines

Formation

- Besoins en Formation pour les Utilisateurs

(d) Besoins en Formation

Formation Technique pour l'Équipe de Développement et les Administrateurs

(e) Hypothèses et Dépendances Humaines

Environnement Humain

- Disponibilité des Utilisateurs pour Soumettre les Demandes

Remarque : Ce recueil des besoins est basé sur les informations fournies. Il peut être amené à être modifié à l'avenir.