

# RAPPORT DE PROJET

Groupe 6



Système Ticketing  
Guiducci & Shalhoub



# Rapport de projet – Groupe 6

Système Ticketing - MPTickets

---

## Contents

Présentation du projet .....	4
But et Objectif .....	4
Fonctionnement .....	4
Utilisations par un utilisateur .....	4
Utilisation par un administrateur IT .....	4
Logo .....	4
Croquis Désignes des Pages.....	5
Apparence du site (Pages) .....	6
Header et Footer .....	6
Page Principale .....	6
Page Login Administration.....	7
Page Création d'un ticket .....	7
Page Suivi d'un ticket.....	8
Page Dashboard Administrateurs.....	8
Page Manage Ticket .....	9
Page Remercîments d'ouverture du ticket.....	9
Page View Ticket.....	10
Page Add Comments .....	11
Pages Update Statut Ticket .....	11
Base de données.....	12
MCD .....	12
MLD .....	14
Language.....	16
HTML .....	16
CSS .....	16
PHP .....	17
SQL.....	17
Java Script.....	18
Softwares.....	18
Visual Studio Code.....	18
NotePad++.....	19
Skype4Business .....	19
Discord.....	20
Whatsapp .....	20

Trello.....	21
Synology Drive Client.....	21
Serveur Local XAMP.....	22
Microsoft Office Word.....	22
Google Gantt .....	23
Github Desktop.....	23
Adobe Illustrator.....	24
PhpMyAdmin.....	24
Nous utilisons l'application Web phpMyAdmin pour la gestion de base de donné MySQL. Cela permet d'avoir une vue sur les tables et les données.....	24
Logiciels utilisé pour l'hébergement sur le NAS.....	25
Hyper Backup de Synology .....	26
Hardware.....	27
Serveur .....	27
Membres du projet.....	27
Organisation du travail – Partage de fichiers .....	28
Partie réseaux.....	28
Accès au site Internet – Développement du site Web .....	28
Accès au site Internet – Site Web prête à utiliser .....	29
Planification du travail estimé.....	29
Structogramme - Nassi-Schneidermann.....	29
Arborescence logique des fichiers.....	29
Sécurité du site .....	29
Injection SQL.....	29
Champs non remplis.....	29
Accès aux fichiers de source via les liens.....	30
Caractères non valides dans les champs .....	31
Ressources et aide pour le Projet.....	31
Aide Humains.....	31
Aide Site Web .....	31
Problèmes rencontrés .....	32
Installation du Serveur Local XAMP sur le PC de Osama Shalhoub.....	32
Solution :.....	32
Changement d'adresse IP publique du NAS qui héberge le projet .....	33
Solution :.....	33

Connexion à la base de données .....	34
Solution : .....	35
Manque de connaissance en CSS .....	35
Solutions : .....	35
Connexion au phpMyAdmin via le PC du membre Osama.....	36
Solution : .....	36
Liaison entre la table T_Tickets et T_Utilisateurs.....	37
Solution.....	37
GitHub problème - 2020-04-23 13:20 UTC.....	37
Solution : .....	38
Lecture Flux RSS sur Chrome.....	38
Solution.....	38

## Présentation du projet

### But et Objectif

Le but du projet est de développer un site Internet qui fera rôle d'un système de Ticketing pour une entreprise.

Le site Internet fera le rôle d'un système de Ticketing dans une entreprise. Les collègues pourront envoyer leur demander problème IT via le site pour les traiter.

Le système facilitera à l'équipe IT le traitement des tickets et le classement selon le niveau d'urgence pour avoir une vision plus facile sur les tickets importants à traiter en priorité. Le 2ème avantage de ce système est aussi le fait d'avoir les solutions pour les prochains tickets qui seront similaires

## Fonctionnement

Utilisations par un utilisateur

Utilisation par un administrateur IT

## Logo

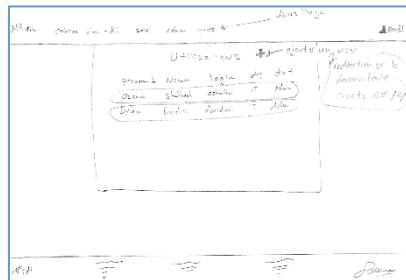
Montreux Palace.Tickets



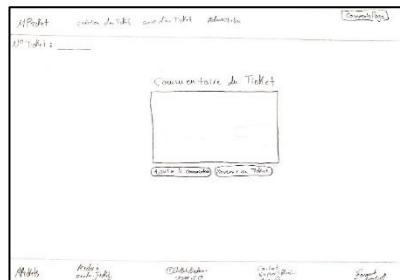
### Croquis Désignes des Pages

Les croquis des pages Web peuvent changer en s'ajoutant des fonctionnalités. Comme un filtre pour la page Dashboard.

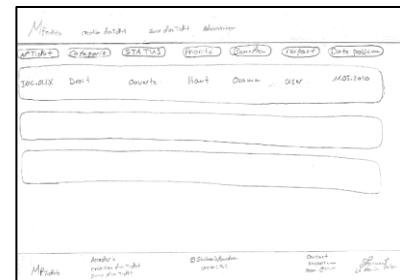
Des autres pages se rajoutent de plus au site Web mais il n'y a pas eu de croquis comme Suivi d'un ticket, Administration Login et changement de statuts du ticket.



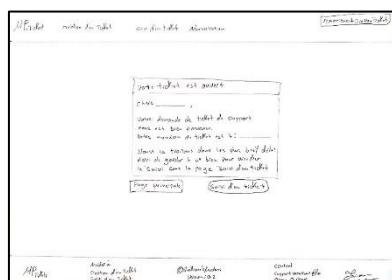
Page Dashboard User



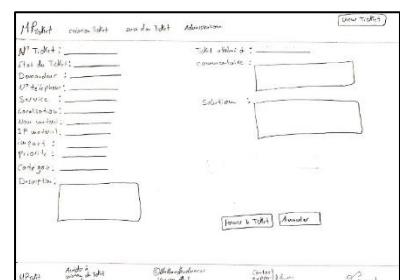
Page Add Comment



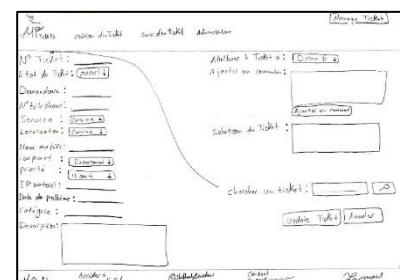
Page Dashboard Ticket



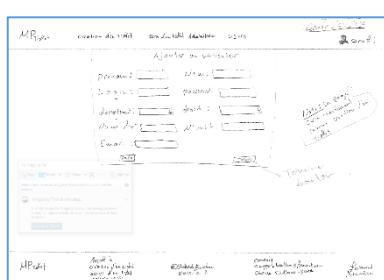
Page Remerciant



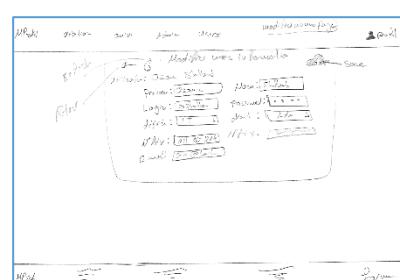
Page Consulter le ticket



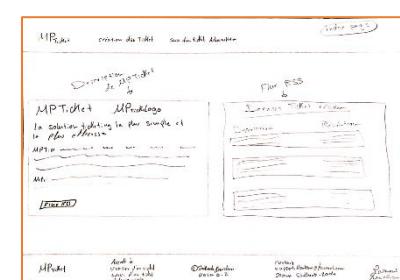
Page Manage Ticket



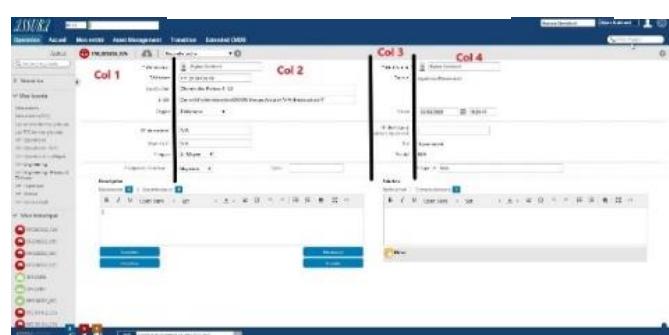
Page Création d'un utilisateur



Page Manage User



Page Index



Création d'un ticket - système ASSURA



# Rapport de projet – Groupe 6

Système Ticketing - MPTickets

## Apparence du site (Pages)

Header et Footer

Le Header et le Footer seront appelés sur toutes les pages de l'application

**Header** contiendra :



- Logo de l'application MPTickets
- Crédation ticket
- Visualisation ticket
- Administration

**Footer** avec :



- Logo de l'application MP.Tickets
- Liens des autres pages
- Copyright Osama Shalhoub & Dylan Guiducci
- Photo de Montreux Palace en tant que Background
- Contact de l'équipe IT
- La version de l'application
- Logo de Fairmont le Montreux Palace

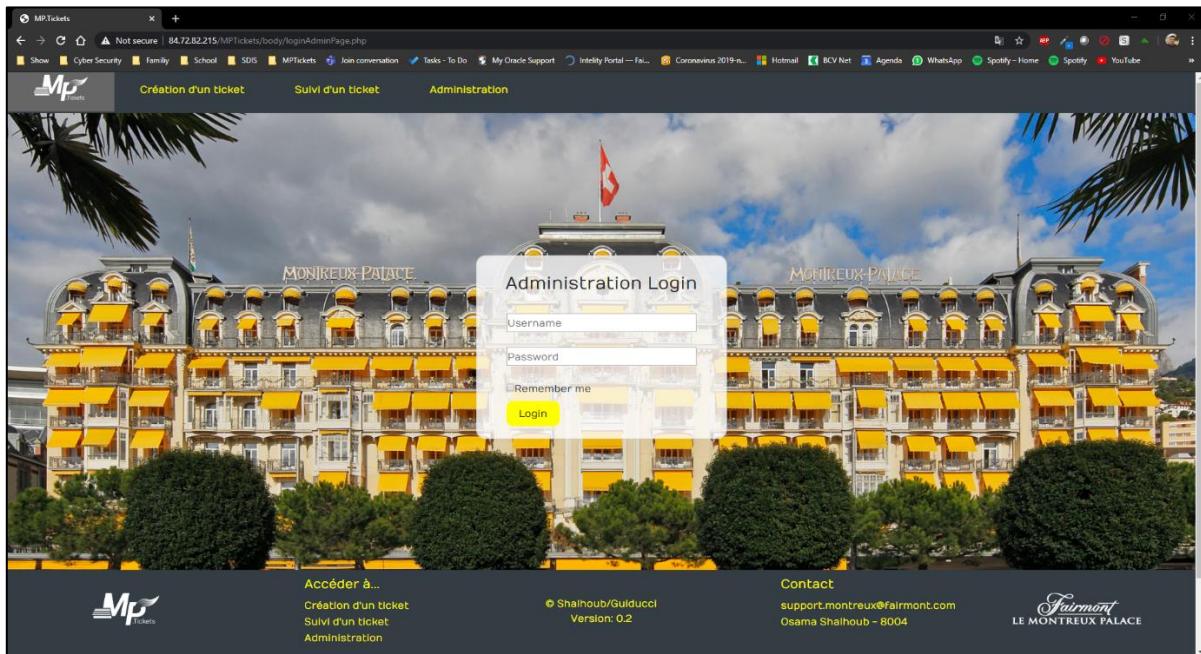
## Page Principale

The screenshot shows the main interface of the MPTickets application. On the left, there's a sidebar with the 'MPTickets' logo and some descriptive text about the solution. The main content area features a title 'Derniers tickets résolus' (Recent resolved tickets) and a table listing several resolved tickets. The table has columns for 'Description' and 'Résolution'. The background of the page is a scenic view of the Montreux Palace.

Description	Résolution
Demande Materiel	test
Demande de droit	Les droits ont été ajouté depuis l'Active Directory. Dylan
Ecran	Le changement de la cam a été effectué. Une augmentation de salaire a été fait aussi. Osama
Demande de droit	Les droits ont été ajouté

La page principale index.php est codés en HTML, CSS, et du php. Du bootstrap est utilisé pour le désigne de la page. La page contiendra un anglet pour le flux RSS qui afficheront les new de l'hôtel et les derniers problèmes IT.

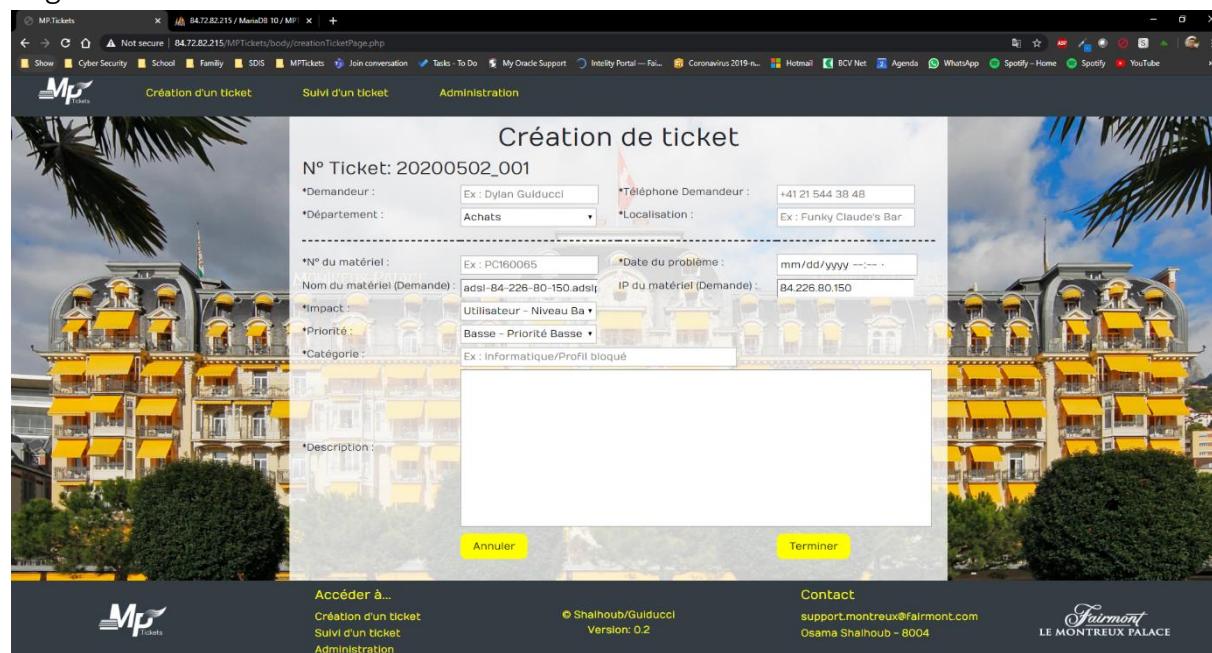
### Page Login Administration



La page loginAdminPage.php sert au login de l'équipe IT qui par cela donnera l'accès au Dashboard pour gérer les tickets. La page contient aussi :

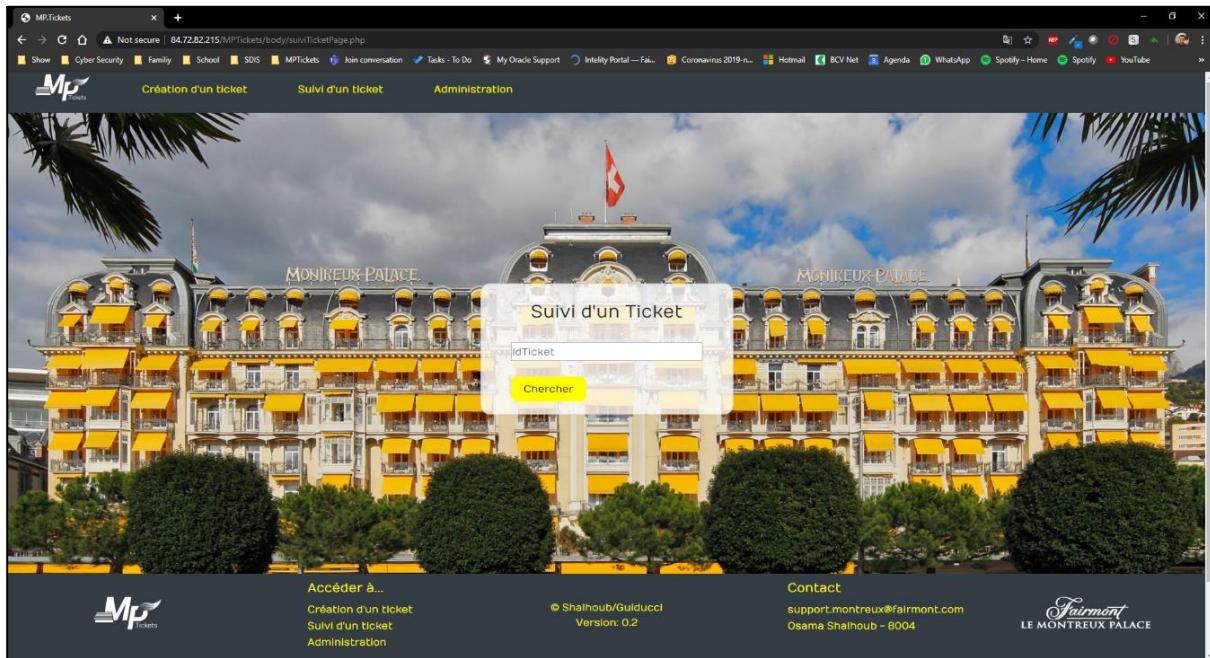
- Champ pour l'username et le mot de passe
- Remember Me
- Login bouton

### Page Création d'un ticket



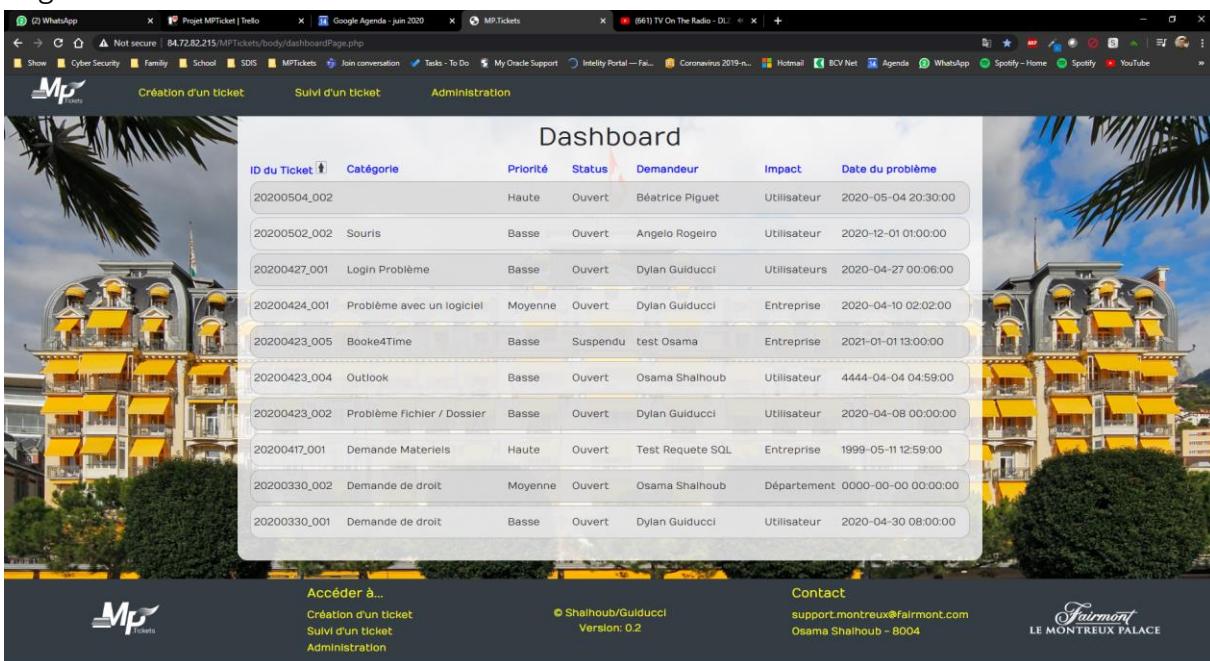
La page creationTicketPage.php sert à créer un ticket. La page contient un formulaire à remplir les informations nécessaires pour l'ouverture du ticket.

### Page Suivi d'un ticket



La page suiviTicketPage.php contient un anglet avec 1 champ qui sert à insérer le numéro du ticket pour la consultation du Ticket.

### Page Dashboard Administrateurs



La page Dashboard est accessible que par les administrateurs (qui peuvent se connecter depuis la page Login Administration). Elle permet d'afficher les tickets ouvert et suspendu. Il est possible aussi de manager le ticket en cliquant dessus. Le Dashboard est équipé aussi d'un filtre sur chaque en-tête, il

suffit juste de cliquer dessus pour faire apparaître la flèche qui permet de filtrer de plus petit au plus grand grâce aux requêtes SQL.

### Page Manage Ticket

The screenshot shows the 'Manage le Ticket' page with the following details:

- N° Ticket :** 20200502\_002
- Status du Ticket :** Ouvert
- Dépanneur :** Osama, Shalhoub
- Demandeur :** Angelo Rogeiro
- Téléphone Demandeur :** +41 70 700 00 00
- Département :** Direction
- Localisation :** chemin de la de rue
- Date d'ouverture :** 2020-05-02 17:11:43
- Date de fermeture :** (not yet)
- Impact :** Basé sur l'impact
- Catégorie :** Non spécifiée
- Description :** J'ai un un problème avec ma souris. Merci de m'aider au plus vite, sinon vous êtes virés. Merci et bisou Mr.Rogeiro Directeur général
- Utilisateur :** Osama, Shalhoub
- Priorité :** Basse
- Commentaire :** Hello Mr. Rogeiro, Your problem will be solved when you go to pay us our salary. Best regards Osama
- DATE** **NOM** **COMMENTAIRE**
- 2020-05-02 17:36:26 Shalhoub Osama

Buttons: Add Commentaire, Suspender, Résoudre

Footer: Accéder à... (Création d'un ticket, Suivi d'un ticket, Administration), Contact (support.montreux@fairmont.com, Osama Shalhoub - 8004), Fairmont LE MONTREUX PALACE

La page manageTicketPage.php sert à l'équipe IT de gérer le ticket ouvert. Ils peuvent modifier l'état du ticket pour la rendre ouverte ou ferme. Ils peuvent aussi modifier le service, la localisation, l'impact du ticket et la priorité du ticket. De plus, ajouter un commentaire et ajouter la solution du ticket.

### Page Remerciements d'ouverture du ticket

The screenshot shows a confirmation message: "Votre ticket a été ouvert". The message continues:

Cher Angelo Rogeiro,  
Votre ticket a bien été créé. Voici le numéro de votre ticket: 20200502\_003  
Merci de le bien garder. Vous pouvez consulter l'état de votre ticket depuis la page "Suivi d'un ticket".

Buttons: Go Back, Suivi d'un Ticket

Footer: Accéder à... (Création d'un ticket, Suivi d'un ticket, Administration), Contact (support.montreux@fairmont.com, Osama Shalhoub - 8004), Fairmont LE MONTREUX PALACE

La page remerciantCreationTicketPage.php est affichée lors de l'ouverture du ticket. Elle contient l'ID du ticket ouvert et un message de remerciant.

### Page View Ticket

N° Ticket: 20200502\_001

Status du Ticket :	Résolu	Dépanneur :	Osama Shalhoub
Demandeur :	Didier Lohri	Téléphone Demandeur :	+41 21 999 99 99
Département :	Direction	Localisation :	chemin de la de rue
Date d'ouverture :	2020-05-02 17:10:53	Date de fermeture :	2020-05-07 00:00:00
Nom du matériel (Problème) :	LohriPC	Date du problème :	2020-12-01 01:00:00
Impact :	84.226.80.150	IP du matériel (Demandé) :	84.226.80.150
Catégorie :		Utilisateur :	
Description :	Bonjour, J'ai un problème avec ma webcam et je dois faire ma converage de Conseille fédérale. Merci de m'aider MR.Lohri		

Bonjour, J'ai un problème avec ma webcam et je dois faire ma converage de Conseille fédérale. Merci de m'aider MR.Lohri

DATE	NOM	COMMENTAIRE
2020-05-07 11:05:34	Guiducci Dylan	Suspension — Menieur Lohri est en vacances. En attendant de son retour, Dylan
2020-05-07 11:04:00	Guiducci Dylan	Dépendre — Le colis de la webCam est bien arrivé. Dylan Guiducci
2020-05-07 11:03:28	Guiducci Dylan	Le ticket est suspendu du au retard de la commande de la nouvelle WebCam pour monsieur Lohri Dylan Guiducci

Résolution : Le changement de la cam a été effectué. Une augmentation de salaire a été faite aussi. Osama

[Go Back](#)

Accéder à...  
Création d'un ticket  
Suivi d'un ticket  
Administration

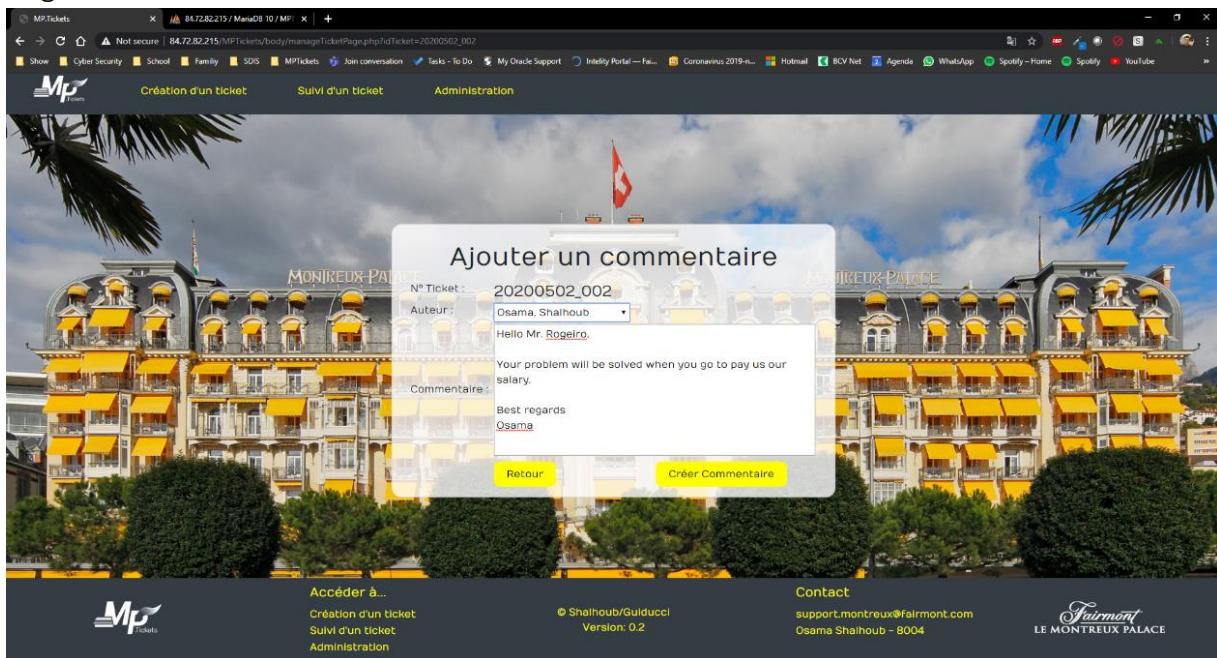
Shalhoub/Guiducci  
Version: 0.2

Contact  
support.montreux@fairmont.com  
Osama Shalhoub - 8004

Fairmont  
LE MONTREUX PALACE

La page viewTicketPage.php sert au créateur de ticket de pouvoir consulter l'état de son ticket. Comme à qui il est attribué, s'il y a eu un commentaire qui s'est ajouté, ou la solution qui s'est ajouté. Cette page est accessible quand la personne se connectera sur la page « Suivi d'un ticket » avec son nom et l'id de son ticket. La personne a la possibilité aussi de fermer le ticket avec un bouton qui se trouve sur la page.

### Page Add Comments



La page commentsPage.php sert à ajouter les commentaires par l'équipe IT sur le ticket. C'est une page externe que la page Manage Ticket pour pouvoir ajouter sur la base de données le commentaire. Ensuite tous les commentaires qui sont dans la base de donné seront affichés dans le champ commentaires de la page Suivi d'un ticket et manage ticket.

### Pages Update Statut Ticket

Il est possible de changer l'état du ticket grâce aux boutons qui se trouve dans la page ManageTicket



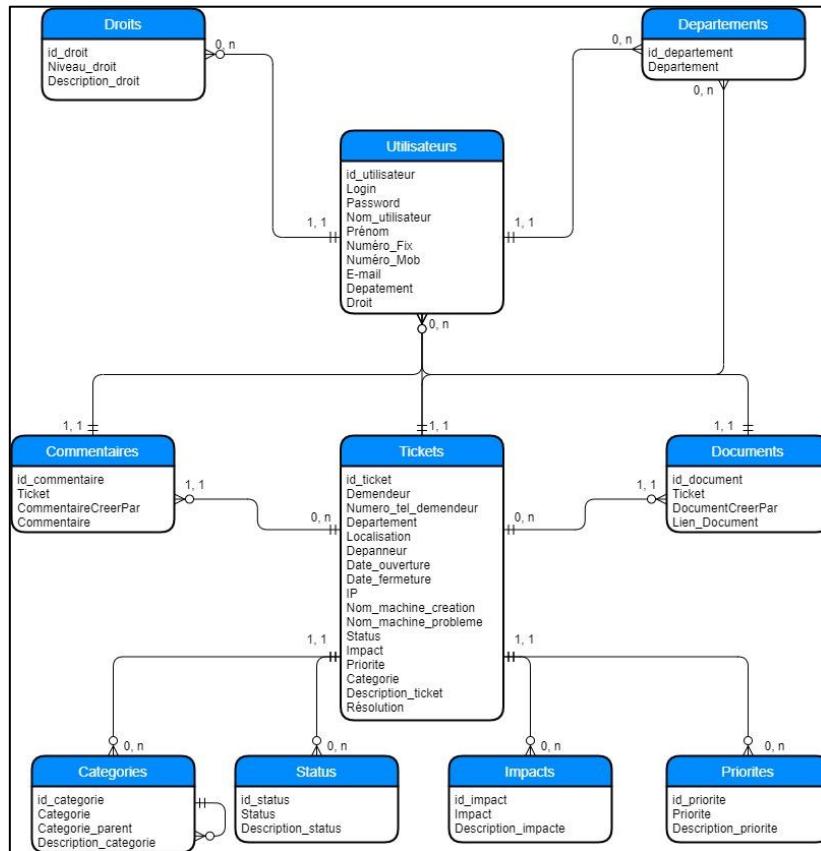
L'état du ticket peut changer en Suspend, rouvert (Dépendre), et résolu. De plus, il est nécessaire d'ajouter un commentaire dans le champ pour spécifier la raison du changement.



### Base de données

MCD

Le Modèle Conceptuelle de Donné contiendra 10 tables qui sont :

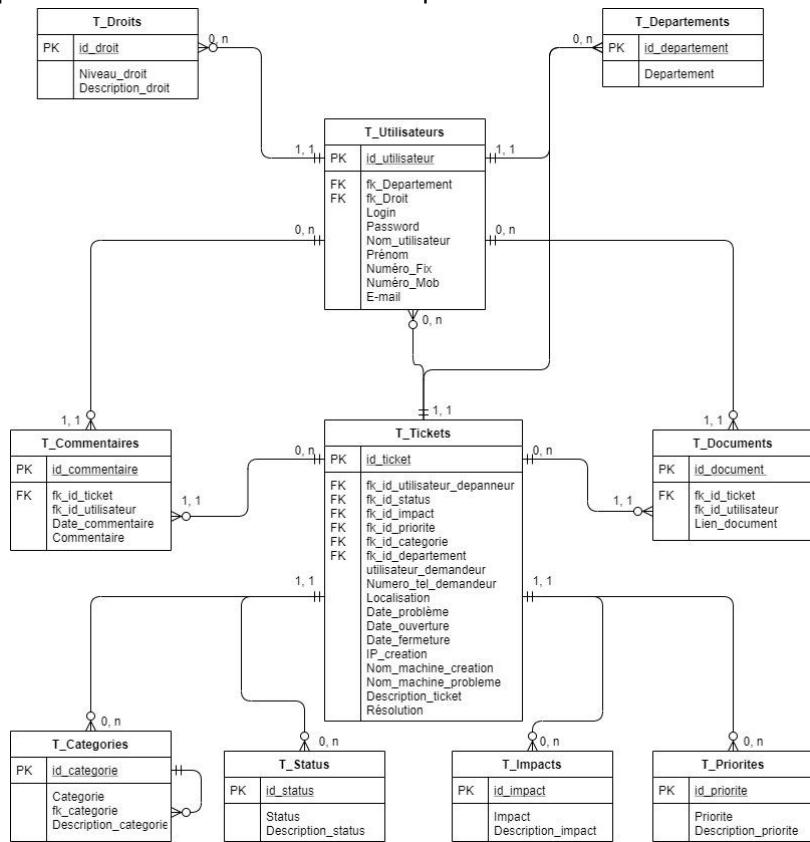


- Utilisateurs** : La table qui contient les données sur les administrateurs qui peuvent eux seules se connecter sur le projet
  - Id\_Utilisateur** : L'id de l'utilisateur
  - Login** : Le login de l'utilisateur
  - Password** : Le password qui permet aux IT de se connecter
  - Nom\_Utilisateur** : Le nom de l'utilisateur
  - Prenom** : Le prénom de l'utilisateur
  - Numero\_Fix** : Le numéro fixe de l'utilisateur pour le contacter
  - Numero\_Mob** : Le numéro mobile de l'utilisateur pour le contacter
  - Email** : l'adresse mail de l'utilisateur pour le contacter
  - Departement** : A quel département l'utilisateur appartient
  - Droit** : Niveau de droit que l'utilisateur
- Tickets** : Les informations des tickets comme la date, la description et autres.
  - id\_ticket** : L'id du ticket
  - Demendeur** : Nom et prénom de la personne qui a créé le ticket
  - Numero\_tel\_demandeur** : Numéro de téléphone de la personne
  - Localisation** : La localisation dont la personne appartient
  - Depanneur** : Qui va s'occuper de la résolution du ticket
  - Date\_ouverture** : Date de l'ouverture du ticket

- **Date\_fermeture** : Date de la fermeture du ticket
- **IP** : Adresse IP de la machine à laquelle le demandeur a ouvert le ticket
- **Nom\_machine\_creation** : Nom de la machine qui a créé le ticket
- **Nom\_machine\_Probleme** : Nom de la machine qui a le problème
- **Status** : Status du ticket comme ouverte, fermé, en suspend
- **Impact** : Impact du problème comme entreprise, département, utilisateur
- **Priorite** : La priorité du ticket comme haut, bas, moyen
- **Categorie** : Categorie du ticket
- **Description\_tiket** : La description du ticket
- **Résolution** : La résolution du ticket
- **Département** : Les départements de l'entreprise (Marketing, Comptabilité, cuisine...)
  - **id\_departement** : L'id du département
  - **Departement** : Le nom du département
- **Droits** : Listes déroulante des droits des utilisateurs (Administrator, Normal)
  - **id\_droit** : L'id du droit
  - **Niveau\_droit** : Le nom du droit
  - **Description\_droit** : La description du droit
- **Commentaires** : Commentaire sur le ticket
  - **id\_commentaire** : L'id du commentaire
  - **Ticket** : Ticket
  - **Commentaire** : Commentaires du ticket
  - **CommentaireCreePar** : Nom de la personne qui a ajouté le commentaire
- **Status** : Les status qu'un ticket peut avoir (Fermé, Ouvert, en cours)
  - **id\_status** : L'id du status
  - **Status** : Le nom du status
  - **Description\_status** : La description du status
- **Impacts** : Les impacts que le problème peut avoir (User, Users, Départements)
  - **id\_impacte** : L'id de l'impact
  - **Impacte** : Le nom de l'impact
  - **Description\_impacte** : La description de l'impact
- **Priorites** : Les niveaux de la priorité qu'un ticket peut avoir (Urgent, Critique, Bas)
  - **id\_priorite** : L'id de la priorité
  - **Priorite** : Le nom de la priorité
  - **Description\_priorite** : La description de la priorité
- **Documents** : Les documents qu'un ticket peut avoir en annexe
  - **Id\_document** : L'id du document
  - **Ticket** : Le ticket qu'à laquelle le document appartient
  - **DocumentCreePar** : Par qui le document est créé
  - **Lien\_Document** : Le lien du document
- **Categories** : Les différentes catégories qu'un ticket peut avoir
  - **Id\_categorie** : L'id de la catégorie
  - **Categorie** : le nom de la catégorie
  - **Categorie\_Parent** : La catégorie du parent
  - **Description\_categorie** : Description de la catégorie

### MLD

Le Modèle Logique de Donné contiendra 10 tables qui sont :



- T\_Utilisateurs** : La table qui contient les données sur les administrateurs qui peuvent eux seules se connecter sur le projet
  - Fk\_Departement** : Clé étrangère de la table T\_Dpeartement
  - Fk\_Droit** : Clé étrangère de la table T\_Droit
  - Id\_Utilisateur** : L'id de l'utilisateur
  - Login** : Le login de l'utilisateur
  - Password** : Le password qui permet aux IT de se connecter
  - Nom\_Utilisateur** : Le nom de l'utilisateur
  - Prenom** : Le prénom de l'utilisateur
  - Numero\_Fix** : Le numéro fixe de l'utilisateur pour le contacter
  - Numero\_Mob** : Le numéro mobile de l'utilisateur pour le contacter
  - Email** : l'adresse mail de l'utilisateur pour le contacter
  - Departement** : A quel département l'utilisateur appartient
  - Droit** : Niveau de droit que l'utilisateur
- T\_Tickets** : Les informations des tickets comme la date, la description et autres.
  - Fk\_id\_utilisateur\_depanneur** : Clé étrangère avec la table T\_Utilisateurs
  - Fk\_id\_status** : Clé étrangère de la table T\_Status
  - Fk\_id\_impact** : Clé entrangère de la table T\_Impacts
  - Fk\_id\_priorite** : Clé étrangère de la table T\_Priorites
  - Fk\_id\_categorie** : Clé étrangère de la table T\_Categories
  - Fk\_id\_departement** : Clé étrangère de la table T\_Departements
  - id\_ticket** : L'id du ticket

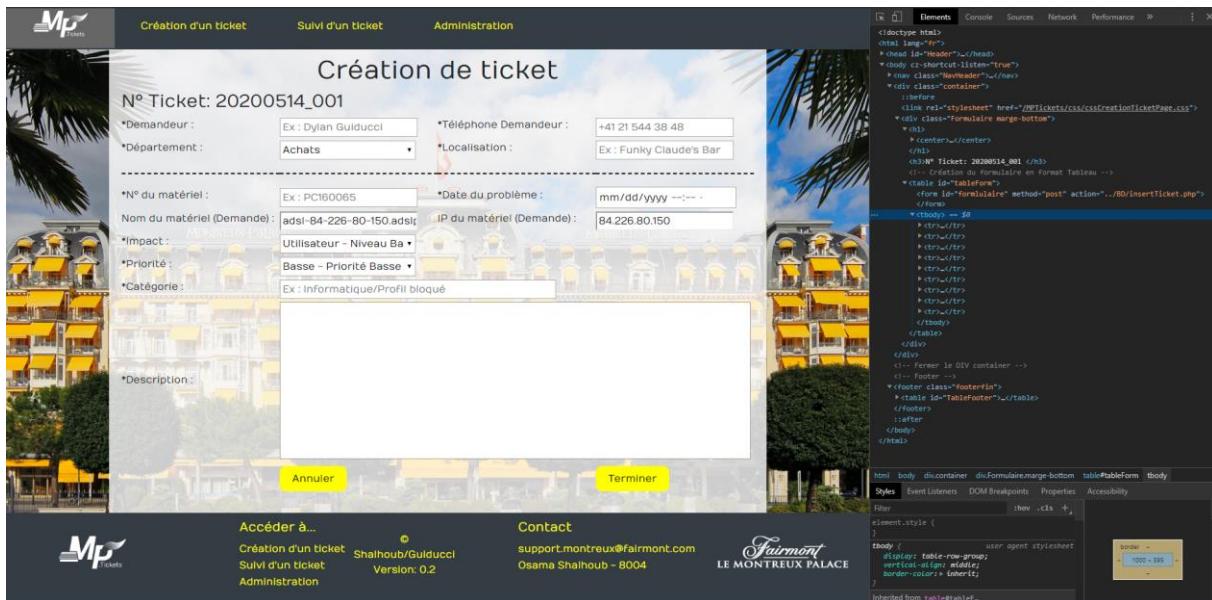
- **Utilisatur\_demandeur** : Nom de du demandeur du ticket
- **Numero\_tel\_demandeur** : Numéro de téléphone de la personne
- **Localisation** : La localisation dont la personne appartient
- **Date\_ouverture** : Date de l'ouverture du ticket
- **Date\_fermeture** : Date de la fermeture du ticket
- **Date\_probleme** : Date du problème
- **IP\_Creation** : Adresse IP de la machine à laquelle le demandeur a ouvert le ticket
- **Nom\_machine\_creation** : Nom de la machine qui a créé le ticket
- **Nom\_machine\_Probleme** : Nom de la machine qui a le problème
- **Description\_ticket** : La description du ticket
- **Résolution** : La résolution du ticket
- **T\_Departements** : Les départements de l'entreprise (Marketing, Comptabilité, cuisine...)
  - **id\_departement** : L'id du département
  - **Departement** : Le nom du département
- **T\_Droits** : Listes déroulante des droits des utilisateurs (Administrator, Normal)
  - **id\_droit** : L'id du droit
  - **Niveau\_droit** : Le nom du droit
  - **Description\_droit** : La description du droit
- **T\_Commentaires** : Commentaire sur le ticket
  - **id\_commentaire** : L'id du commentaire
  - **Fk\_id\_ticket** : Clé étrangère avec la table ticket
  - **Fk\_id\_utilisateur** : Clé étrangère avec la table utilisateur
  - **Date\_commentaire** : Date de l'ajout du commentaire
  - **Commentaire** : Commentaires du ticket
- **T\_Status** : Les status qu'un ticket peut avoir (Fermé, Ouvert, en cours)
  - **id\_status** : L'id du status
  - **Status** : Le nom du status
  - **Description\_status** : La description du status
- **T\_Impacts** : Les impacts que le problème peut avoir (User, Users, Départements)
  - **id\_impacte** : L'id de l'impact
  - **Impacte** : Le nom de l'impact
  - **Description\_impacte** : La description de l'impact
- **T\_Priorites** : Les niveaux de la priorité qu'un ticket peut avoir (Urgent, Critique, Bas)
  - **id\_priorite** : L'id de la priorité
  - **Priorite** : Le nom de la priorité
  - **Description\_priorite** : La description de la priorité
- **T\_Documents** : Les documents qu'un ticket peut avoir en annexe
  - **Id\_document** : L'id du document
  - **Fk\_id\_ticket** : Clé étrangère avec la table ticket
  - **Fk\_id\_utilisateur** : Clé étrangère avec la table utilisateur
  - **Lien\_Document** : Le lien du document
- **T\_Categories** : Les différentes catégories qu'un ticket peut avoir
  - **Id\_categorie** : L'id de la catégorie
  - **Categorie** : Le nom de la catégorie
  - **Fk\_categorie** : Clé étrangère avec la table sur elle même
  - **Description\_categorie** : Description de la catégorie

## Language

### HTML

Le Hypertext Markup Language est le langage de balisage conçu pour représenter les pages web. Ce language est indispensable pour notre projet. Tous les pages du site continent du code HTML.

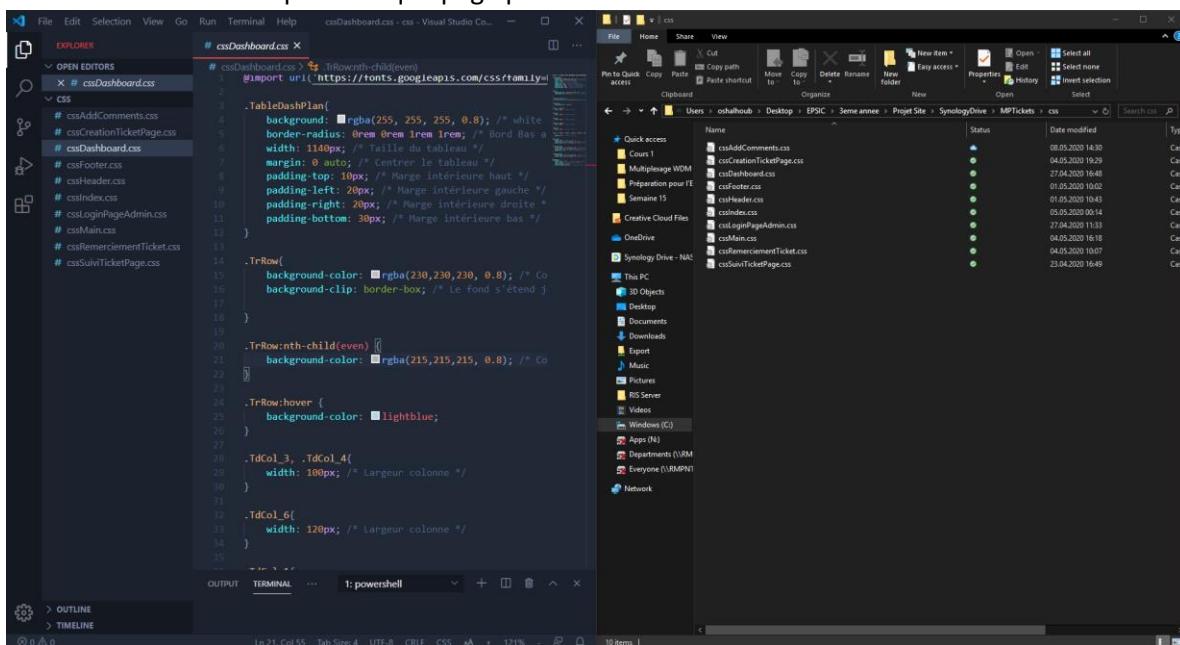
Nous pouvons trouver dans le code source de la page Index.php, et toutes les pages qui se trouvent dans le dossier body.



## CSS

Cascading Style Sheets est un langage de feuille de style. C'est-à-dire qu'il permet d'appliquer des styles sur différents éléments sélectionnés dans un document HTML. Comme le HTML, ce language de style est indispensable pour la forme et le désigne des pages du projet. C'est avec des codes CSS que nous pourrons placer le Header, le Footer, les formulaires, et les boutons.

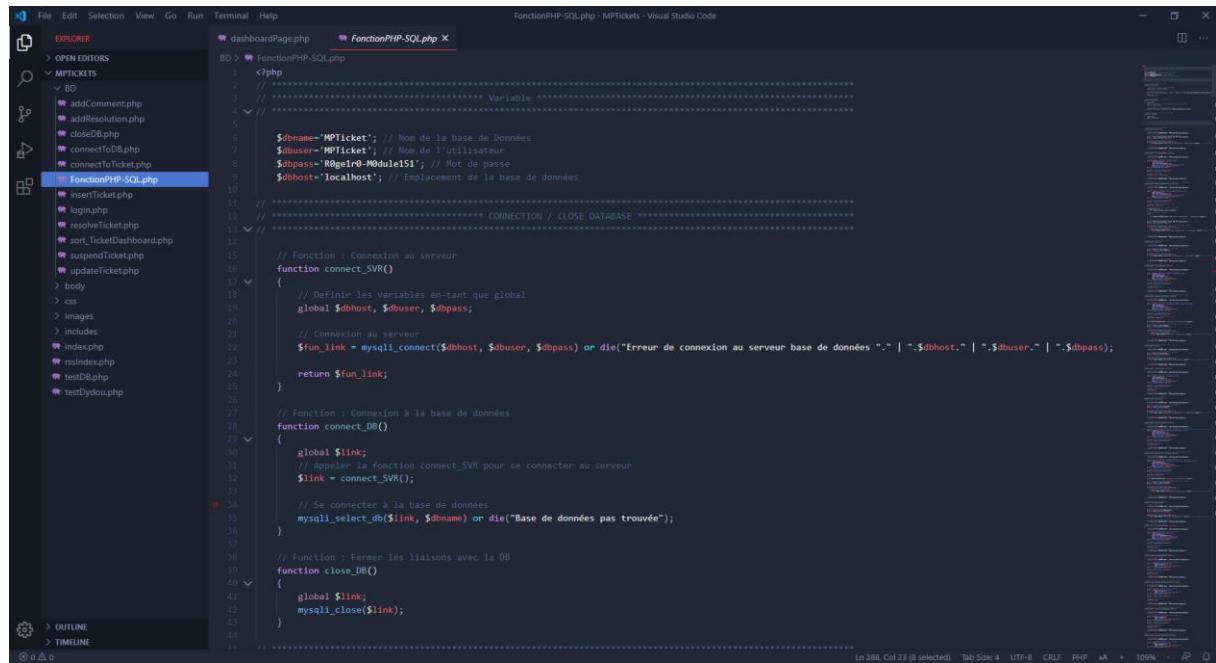
Il exsite un fichier CSS pour chaque page pour le site et ils trouvent tous dans le dossier CSS.



### PHP

Hypertext Preprocessor est un langage de programmation côtés serveur conçu pour les pages dynamiques. Le langage PHP nous permet de créer des fonctions et des scripts auxquels nous serons à communiquer avec la base de données et traiter les informations des formulaires.

Le fichier FonctionPHP-SQL.php dans le dossier BD contient toutes les fonctions PHP du site, comme la connexion à la base de donnée, le login, l'importation des tickets, l'importation des départements et même la création du l'ID du ticket en l'incrémentant.



```

File Edit Selection View Go Run Terminal Help
EXPLORER OPEN EDITORS BD FonctionPHP-SQL.php : MPTickets - Visual Studio Code
> BD > FonctionPHP-SQL.php
dashbaordPage.php FonctionPHP-SQL.php
> BD > FonctionPHP-SQL.php
1 <?php
2 // ...
3 // ...
4 // ...
5 // ...
6 $dbname='MPTicket'; // Nom de la base de Données
7 $dbuser='MPTicket'; // Nom de l'utilisateur
8 $dbpass='Rogeiro-MModule151'; // Mot de passe
9 $dbhost='localhost'; // Emplacement de la base de données
10 // ...
11 // ...
12 // ...
13 // ...
14 // ...
15 // Fonction : Connexion au serveur
16 function connect_SVR()
17 {
18     // Définir les variables en tant que global
19     global $dbhost, $dbuser, $dbpass;
20
21     // Connexion au serveur
22     $fun_link = mysqli_connect($dbhost, $dbuser, $dbpass) or die("Erreur de connexion au serveur base de données .-$dbhost-$dbuser-$dbpass");
23
24     return $fun_link;
25 }
26
27 // Fonction : Connexion à la base de données
28 function connect_DB()
29 {
30     global $link;
31     // Appeler la fonction connect_SVR pour se connecter au serveur
32     $link = connect_SVR();
33
34     // Se connecter à la base de données
35     mysqli_select_db($link, $dbname) or die("Base de données pas trouvée");
36 }
37
38 // Fonction : Fermer les liaisons avec la DB
39 function close_DB()
40 {
41     global $link;
42     mysqli_close($link);
43 }
44

```

### SQL

Structured Query Language est un langage informatique normalisé servant à exploiter des bases de données relationnelles. La partie langage de manipulation des données de SQL permet de rechercher, d'ajouter, de modifier ou de supprimer des données dans les bases de données relationnelles. Le dossier BD dans les fichiers sources contient tous les fichiers qui communiquent avec la base de données. Comme la création d'un ticket, Ajouter un commentaire ou changer l'état du ticket.



# Rapport de projet – Groupe 6

## Système Ticketing - MPTickets

The screenshot shows the Visual Studio Code interface. On the left, the Explorer sidebar lists files like addComment.php, addResolution.php, connectToDB.php, connectToTicket.php, FonctionPHP-SQL.php, insertTicket.php, login.php, resolveTicket.php, sort\_TicketDashboard.php, suspendTicket.php, and updateTicket.php. The main editor window displays the updateTicket.php code. On the right, a file explorer window shows a folder structure with files such as addComment.php, addResolution.php, connectDB.php, connectToTicket.php, FonctionPHP-SQL.php, insertTicket.php, login.php, resolveTicket.php, sort\_TicketDashboard.php, suspendTicket.php, and updateTicket.php. The file updateTicket.php is selected in both windows.

### Java Script

Le langage Java Script qui est un langage de programmation de scripts principalement employé dans les pages web interactives, n'est presque pas du tout utilisé dans le projet.

Le bouton Retour dans la page qui permet d'ajouter un commentaire addComments.php, utilise le cette langage. Le fonction «history.back()» permet de faire un retour selon l'historique de l'utilisateur.

```
<tr>
    <td class="TdCol_1"></td>
    <td class="TdCol_2"><button class="Bouton Manage-Button" type="button" onClick="history.back()">Retour</button></td>
    <td class="TdCol_3"><button class="Bouton Manage-Button" type="submit">Créer Commentaire</button></td>
</tr>
```

### Softwares

#### Visual Studio Code

Un éditeur de texte est indispensable pour le développement. Le membre Osama utilise l'éditeur Visual Studio car il fournit plusieurs avantages comme le fait que le code est super visible, détecter les erreurs dans le code et que c'est possible de travailler sur 2 anglet de code en même temps.



# Rapport de projet – Groupe 6

Système Ticketing - MPTickets

```
creationTicketPage.php // Visual Studio Code
File Edit Selection View Go Run Terminal Help
Welcome creationTicketPage.php
c:\Users\oshalhoub\Desktop\EPSC 3ème année\Projet Site\SynologyDrive> MPTickets>body> creationTicketPage.php
1 lude($_SERVER['DOCUMENT_ROOT'].'/MPTickets/includes/header.php');
2
3
4
5 <el="stylesheet" href="/MPTickets/css/cssCreationTicketPage.css"/>
6
7 <FirstPlan>
8 <ss="Formulaire">
9 <h1><center>Création de ticket<center></h1>
10
11 <!-- Crédit à la création du formulaire en format Tableau -->
12 <table id="tableForm">
13 <form id="formulaire" method="post" action="../BD/insertTicket.php">
14 <tr>
15 <td class="TdCol_1"><label for="Demandeur">Demandeur : </label></td>
16 <td class="TdCol_2"><input required type="text" name="Demandeur" id="Demandeur" placeholder="Ex : Dylan Guiducci"/></td>
17 <td class="TdCol_3"><label for="TelDemandeur">Téléphone Demandeur : </label></td>
18 <td class="TdCol_4"><input required type="text" name="TelDemandeur" id="TelDemandeur" placeholder="Ex : 01 23 45 67 89"/></td>
19 </tr>
20 <tr>
21 <td class="TdCol_1 Separation-border-bottom"><label for="Departement">Département : </label></td>
22 <td class="TdCol_2 Separation-border-bottom"><select required name="Departement"><?php import_Departements(); ?>
23 </select></td>
24 </td>
25 <td class="TdCol_3 Separation-border-bottom"><label for="Localisation">Localisation : </label></td>
26 <td class="TdCol_4 Separation-border-bottom"><input required type="text" name="Localisation" id="Localisation" placeholder="Ex : Paris"/></td>
27 </tr>
28 <tr>
29 <td class="TdCol_1 Separation-border-top"><label for="NoMateriel">N° du matériel : </label></td>
30 <td class="TdCol_2 Separation-border-top"><input required type="text" name="NoMateriel" id="NoMateriel" placeholder="Ex : PC160065"/></td>
31 <td class="TdCol_3 Separation-border-top"><label for="DateProbleme">Date du problème : </label></td>
32 <td class="TdCol_4 Separation-border-top"><input required type="datetime-local" name="DateProbleme" id="DateProbleme" placeholder="Ex : 2023-09-15T10:00:00"/></td>
33 </tr>
34 <tr>
35 <td colspan="4" style="text-align: center;"><?php
36 // Récupérer l'adresse IP du matériel qui a fait la requête
37 $ip = $_SERVER['REMOTE_ADDR'];
38 $host = gethostbyaddr($ip);
39 ?>
40 <tr>
41 <td class="TdCol_1"><label for="NomPcDemande">Nom du matériel (Demande) : </label></td>
42 <td class="TdCol_2"><input disabled type="text" name="NomPcDemande" id="NomPcDemande" value=<?php echo $host ?>/></td>
43 <td class="TdCol_3"><label for="IpMaterielDemande">IP du matériel (Demande) : </label></td>
44 <td class="TdCol_4"><input disabled type="text" name="IpMaterielDemande" id="IpMaterielDemande" value=<?php echo $ip ?>/></td>
45 </tr>
46 <tr>
47 <td class="TdCol_1"><label for="Impact">Impact : </label></td>
48 <td class="TdCol_2"><select required name="Impact" id="Impact">

```

NotePad++

Le membre Dylan utilise plutôt l'éditeur NotePad++ comme outil basique pour développer.

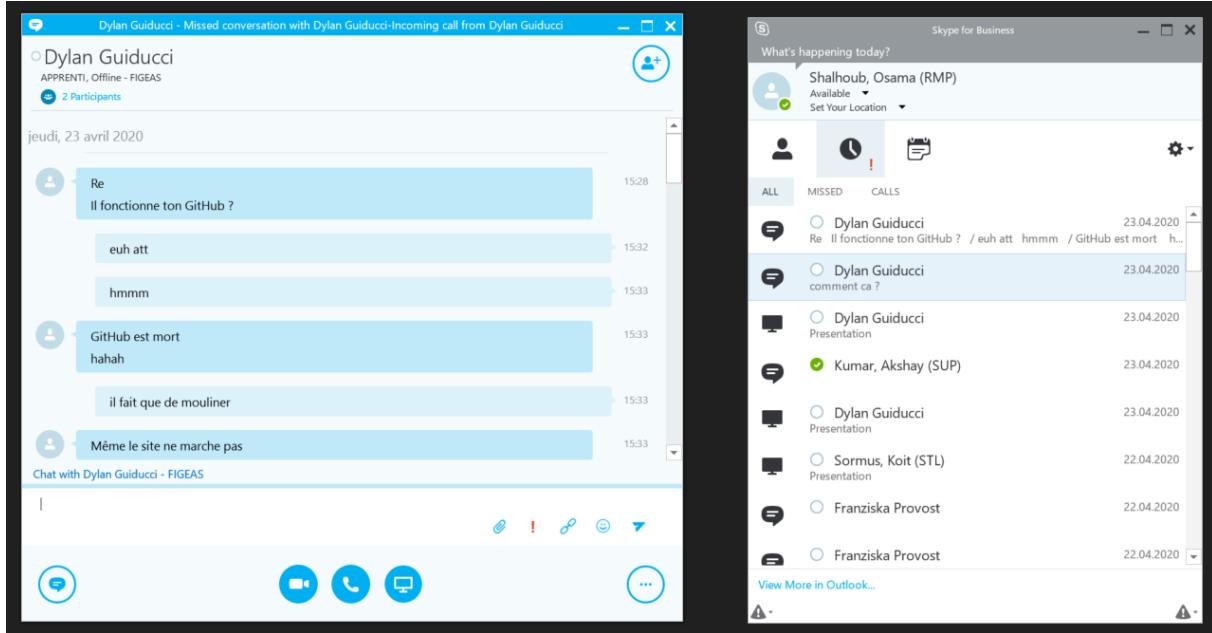
```
File Edit Search View Encoding Language Settings Tools Macro Run Plugins Window X
creationTicketPage.php creationTicketPage.php
creationTicketPage.php // NotePad++
File Edit View Insert Format Tools Plugins Window X
creationTicketPage.php creationTicketPage.php
6
7 <FirstPlan>
8 <ss="Formulaire">
9 <h1><center>Création de ticket<center></h1>
10
11 <!-- Crédit à la création du formulaire en format Tableau -->
12 <table id="tableForm">
13 <form id="formulaire" method="post" action="../BD/insertTicket.php">
14 <tr>
15 <td class="TdCol_1"><label for="Demandeur">Demandeur : </label></td>
16 <td class="TdCol_2"><input required type="text" name="Demandeur" id="Demandeur" placeholder="Ex : Dylan Guiducci"/></td>
17 <td class="TdCol_3"><label for="TelDemandeur">Téléphone Demandeur : </label></td>
18 <td class="TdCol_4"><input required type="text" name="TelDemandeur" id="TelDemandeur" placeholder="Ex : 01 23 45 67 89"/></td>
19 </tr>
20 <tr>
21 <td class="TdCol_1 Separation-border-bottom"><label for="Departement">Département : </label></td>
22 <td class="TdCol_2 Separation-border-bottom"><select required name="Departement" id="Departement"><?php import_Departements(); ?>
23 </select></td>
24 </td>
25 <td class="TdCol_3 Separation-border-bottom"><label for="Localisation">Localisation : </label></td>
26 <td class="TdCol_4 Separation-border-bottom"><input required type="text" name="Localisation" id="Localisation" placeholder="Ex : Funky Claude's Bar"/></td>
27 </tr>
28 <tr>
29 <td class="TdCol_1 Separation-border-top"><label for="NoMateriel">N° du matériel : </label></td>
30 <td class="TdCol_2 Separation-border-top"><input required type="text" name="NoMateriel" id="NoMateriel" placeholder="Ex : PC160065"/></td>
31 <td class="TdCol_3 Separation-border-top"><label for="DateProbleme">Date du problème : </label></td>
32 <td class="TdCol_4 Separation-border-top"><input required type="datetime-local" name="DateProbleme" id="DateProbleme"/></td>
33 </tr>
34 <tr>
35 <td colspan="4" style="text-align: center;"><?php
36 // Récupérer l'adresse IP du matériel qui a fait la requête
37 $ip = $_SERVER['REMOTE_ADDR'];
38 $host = gethostbyaddr($ip);
39 ?>
40 <tr>
41 <td class="TdCol_1"><label for="NomPcDemande">Nom du matériel (Demande) : </label></td>
42 <td class="TdCol_2"><input disabled type="text" name="NomPcDemande" id="NomPcDemande" value=<?php echo $host ?>/></td>
43 <td class="TdCol_3"><label for="IpMaterielDemande">IP du matériel (Demande) : </label></td>
44 <td class="TdCol_4"><input disabled type="text" name="IpMaterielDemande" id="IpMaterielDemande" value=<?php echo $ip ?>/></td>
45 </tr>
46 <tr>
47 <td class="TdCol_1"><label for="Impact">Impact : </label></td>
48 <td class="TdCol_2"><select required name="Impact" id="Impact">

```

Skype4Business

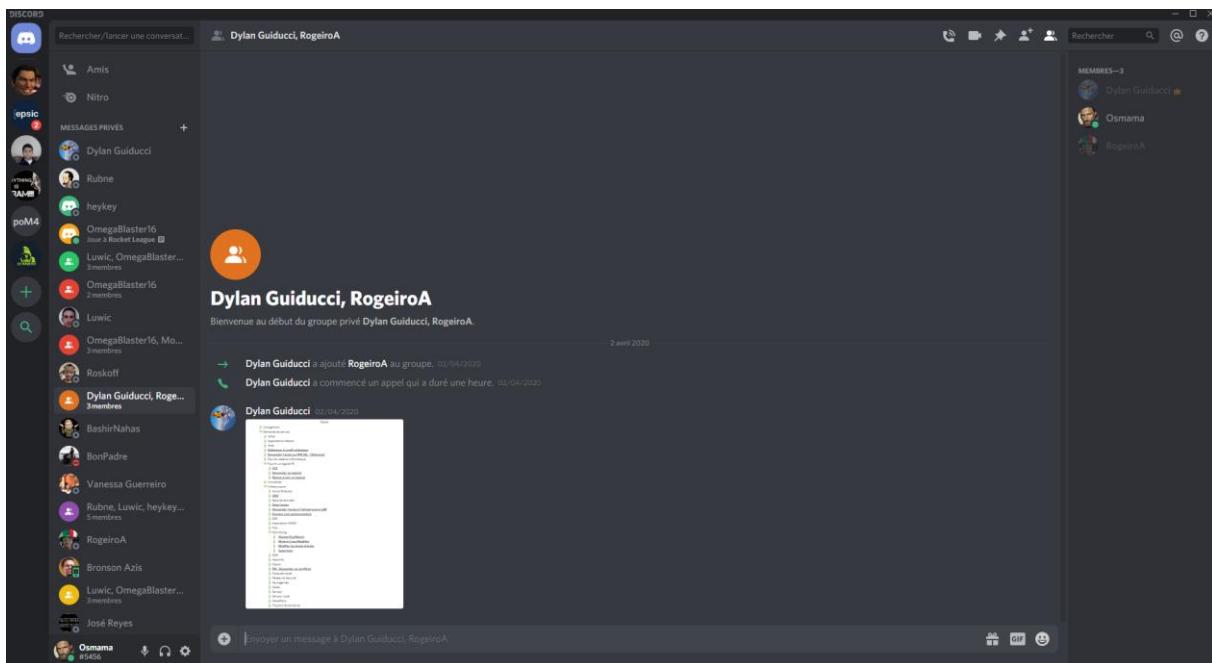
Malheureusement, pour le membre Osama, Discord est bloqué par le FireWall dans l'entreprise Montreux Palace pour des questions de sécurité. Donc une solution intervalle à Discord pour les conférences lors du travail, est Skype4Business.

C'est une version professionnelle pour le Business de Skype. Il permet de faire des Partage d'écran mais aussi de prise contrôle sur le PC.



### Discord

L'utilisation du logiciel Discord permet de faire des conférences Call pour le suivi du projet. Discord propose des options comme partage d'écran et des conférences de plusieurs personnes. Faire des conférences Call entre les membres du projet et le professeur permet d'avoir une vue projet.



### Whatsapp

Pour la communication des informations concernant le projet comme les accès, les liens, et la communication, nous utilisons un groupe Whatsapp.

The screenshot shows a web-based ticketing system interface. On the left, there's a sidebar with sections for 'DISCUSSIONS' and 'MESSAGES'. Under 'MESSAGES', several attachments are listed: 'MPTickets.zip' (21.03.2020), 'MPTicket.sql' (21.03.2020), 'GRANT ALL PRIVILEGES ON . TO 'MPTicket...'' (05.03.2020), 'MLD\_MPTicket.pdf' (27.01.2020), 'MLD\_MPTicket.pdf' (27.01.2020), 'MCD\_MPTicket.pdf' (27.01.2020), and 'MCD\_MPTicket.pdf' (26.01.2020). The main area displays a conversation between Dylan Gi and Dylan. Dylan Gi asks about ticket creation and dashboard appearance, and Dylan responds with a screenshot of the dashboard. The right side of the screen shows 'Infos du groupe' with various system details like 'Page WEB', 'Lien d'accès', 'Login d'accès bd Osama', 'Login d'accès bd Osama', 'Login de base serveur', 'MariaDB Nas', and 'Médias, liens et documents'.

## Trello

On utilise Trello comme solution pour distribuer et lister les tâches à faire concernant l'avancement du projet. C'est une solution gratuit et efficasse pour la gestion de projet et qui permet de savoir où s'en est avec le projet.

The screenshot shows a Trello board titled 'Projet MPTicket'. The board is organized into several columns: 'À faire', 'Travail de la semaine | jeudi -> mercredi', 'En travail', 'A mettre dans le Rapport', 'Vérifier', and 'Terminer'. Each column contains multiple cards representing tasks. For example, the 'En travail' column has cards for 'Ajouter des commentaires dans le code', 'SQL - Coder pour faire en sorte de', and 'HTML, CSS PHP - Développer la page ManageTicketPage.php'. The 'Terminer' column includes tasks like 'MCD', 'MLD', 'Modification GANTT', and 'Faire Trello'. The background of the board features a scenic mountain landscape.

## Synology Drive Client

Nous utilisons un NAS Synology pour stocker le site WEB MPTickets. Pour faire la synchronisation avec le NAS, nous utilisons le logiciel Synology Drive Client. Il crée un dossier sur le PC où les fichiers du site WEB sont stockés. Pour pouvoir travailler, sur les fichiers nous avons qu'à simple double-cliquer et il

va télécharger le fichier. Ce système permet d'économiser de l'espace sur le poste en cas de gros fichiers. Les synchronisations se font automatiquement dès qu'un fichier a été modifié. Cela permet d'éviter d'oublier des faire une synchronisation une fois le travail effectué. De plus cela est pratique lors de la modification des fichiers php, le site WEB change quasiment instantanément.

Nous allons créer un script qui permet de zipper le dossier du site WEB ainsi cela nous fera des sauvegardes régulières. Pour l'instant les sauvegardes se font manuellement par les utilisateurs et il y a souvent des oubliés.



### Serveur Local XAMP

Le serveur Local utilisé par chaque membre est **XAMP Version 3**. Le serveur Local XAMP va permettre de faire la connexion entre l'Application Web et la base de données.

Cela permettra aussi aux membres du projet de faire leur test qu'un de son côté en local.

The screenshot shows a dual-monitor setup. The left monitor displays a web browser window for 'MP.Tickets' showing the 'Index of /' page with files 'MP.Tickets/', 'XAMP/', and 'YannickWidmer/'. Below the browser is a taskbar with various pinned icons. The right monitor displays the 'XAMPP Control Panel v3.2.4' window. The panel lists services: Apache (PID 5316, Port 80, 443), MySQL (PID 9344, Port 3306), FileZilla, Mercury, and Tomcat. The Apache service is shown as running. The log pane at the bottom of the XAMPP window shows the following log entries:

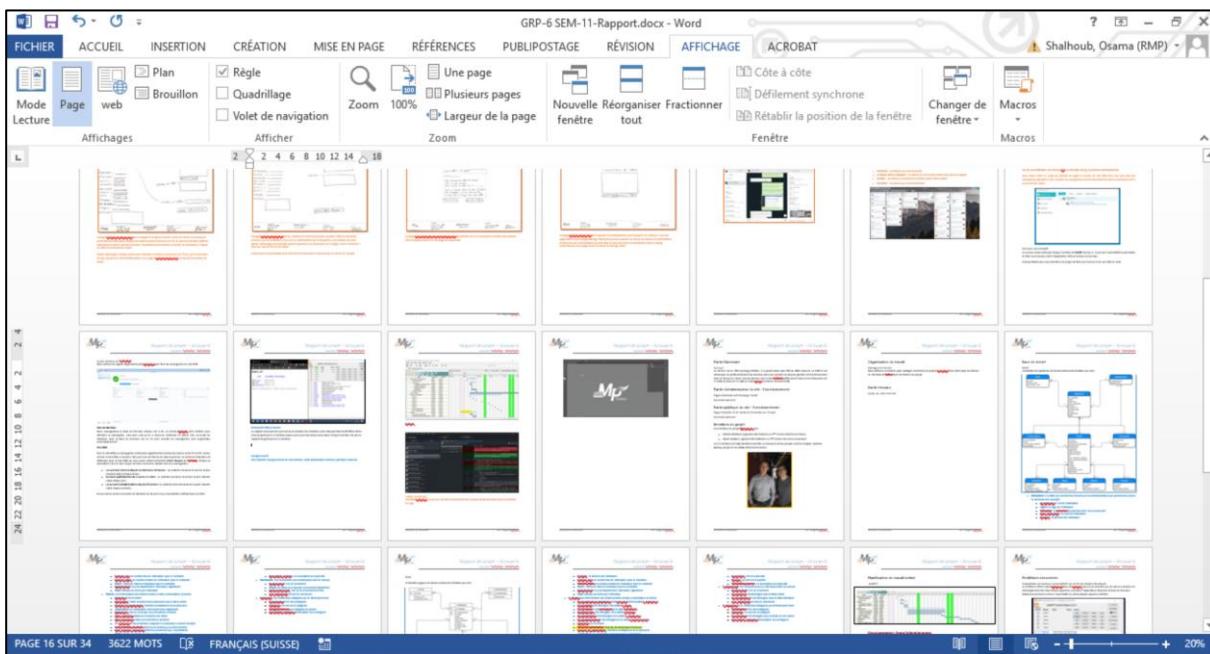
```

19.56.27 [main] Initializing Control Panel
19.56.27 [main] Windows Version: Enterprise 64-bit
19.56.27 [main] XAMPP Version: 7.4.2
19.56.27 [main] Control Panel Version: 3.2.4 [ Compiled: Jun 5th 2019 ]
19.56.27 [main] Running with Administrator rights - good!
19.56.27 [main] XAMPP Installation Directory: "c:\xampp\"
19.56.27 [main] Checking for prerequisites
19.56.27 [main] All prerequisites found
19.56.27 [main] Initializing Modules
19.56.27 [Apache] XAMPP Apache is already running on port 80
19.56.27 [Apache] XAMPP Apache is already running on port 443
19.56.27 [mysql] XAMPP MySQL is already running on port 3306
19.56.27 [main] Enabling autostart for module "Apache"
19.56.27 [main] Enabling autostart for module "MySQL"
19.56.27 [main] Starting Check-Timer
19.56.27 [main] Control Panel Ready
19.56.28 [Apache] Autostart aborted: Apache is already running
19.56.28 [mysql] Autostart aborted: MySQL is already running

```

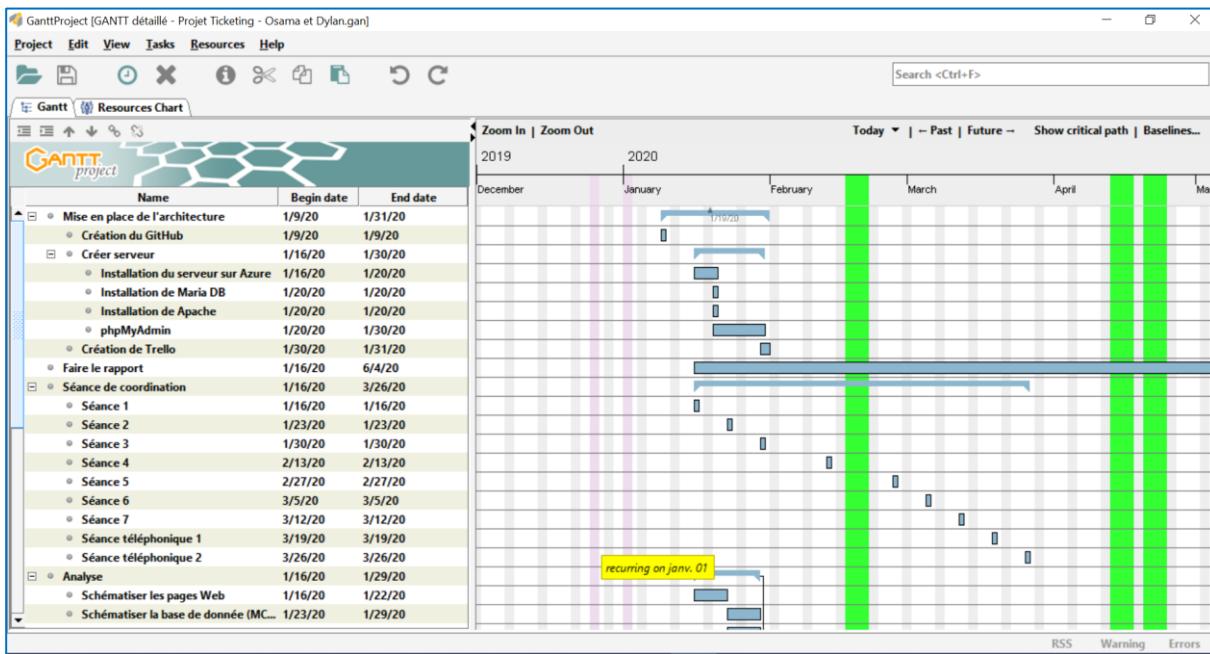
### Microsoft Office Word

Le rapport de projet et le journal de la semaine des membres sont créés par Microsoft Office Word. Cela est géré par le 2 membres parce que le journal est personnel pour chaque membre. De plus le rapport est géré par les 2 membres.



### Google Gantt

Pour planifier le projet durant les 18 semaines. Cette planification est tenue par Dylan Guiducci.



### Github Desktop

Pour partager les fichiers entre les membres, GitHub Desktop est la meilleure solution. Les fichiers sont synchronisés sur un dossier spécifique où les 2 membres ont accès aux fichiers.



# Rapport de projet – Groupe 6

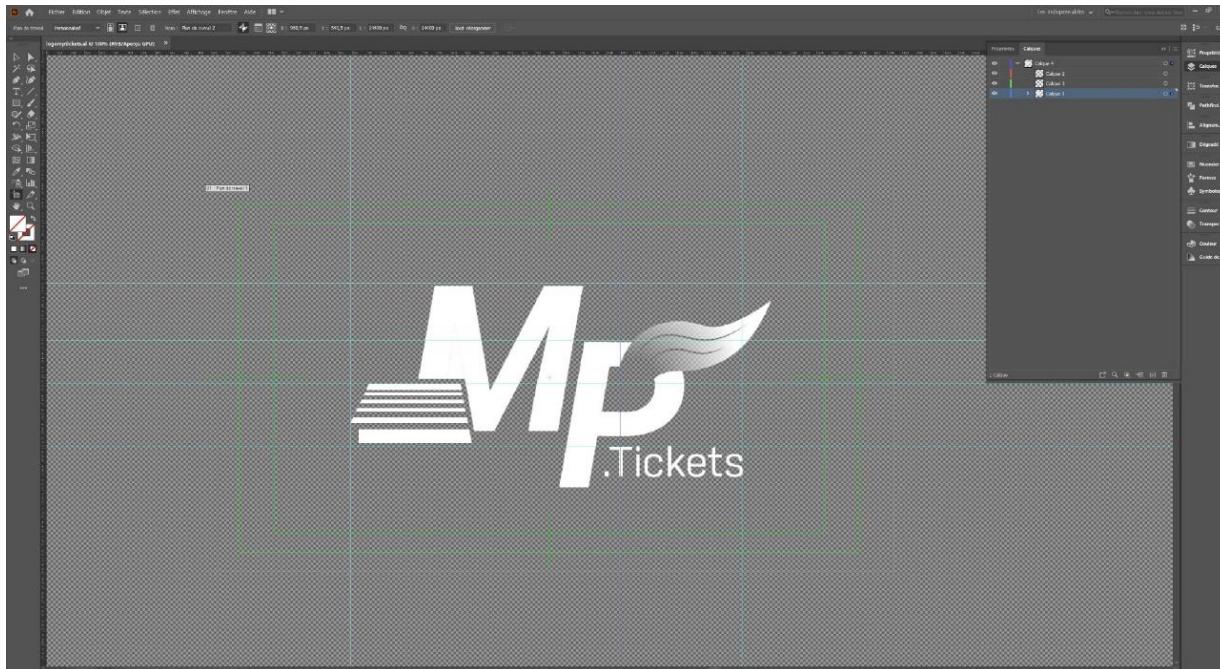
Système Ticketing - MPTickets

The screenshot shows a GitHub interface with the 'History' tab selected. A merge conflict is visible between the 'master' branch and the 'origin' branch. The conflict highlights three files: 'Base de donn...MLD.MPTicket.drawio', 'Base de données\MLD.MPTicket.jpg', and 'Base de données\MLD.MPTicket.pdf'. The code editor displays the XML content of the drawio file, with changes color-coded (green for additions, red for deletions) and line numbers on both sides.

```
<mxfile host="app.diagrams.net" modified="2020-03-31T06:25:54.297Z" agent="5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKitKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/88.0.3987.149 Safari/537.36" etag="s_sgRckWAmhividbXBBH" version="12.9.4" type="github-b">
<root>
<mxCell id="C5RB843Ob-KdzZehtuy" name="Page-1">
<mxGraphModel dx="1662" dy="762" grid="1" gridSize="10" guides="1" tooltips="1" connect="1" arrows="1" fold="1" page="1" pageScale="1" pageWidth="827" pageHeight="1169" math="0" shadow="0">
<mxCell id="WiyWllk6GJQsqalBKTIV-0" parent="C5RB843Ob-KdzZehtuy">
<mxGeometry x="326" y="450" width="197" height="280" as="geometry">
<mxCell id="WiyWllk6GJQsqalBKTIV-1" parent="WiyWllk6GJQsqalBKTIV-0" >
<mxGeometry x="326" y="450" width="197" height="280" as="geometry">
<mxRectangle x="260" y="270" width="160" height="26" as="alternateBackground">
```

## Adobe Illustrator

Aurélien Kollbrunner, un ami au membre Osama Shalhoub a utilisé Adobe Illustrator pour la création du logo.



## PhpMyAdmin

Nous utilisons l'application Web phpMyAdmin pour la gestion de base de données MySQL. Cela permet d'avoir une vue sur les tables et les données.



# Rapport de projet – Groupe 6

Système Ticketing - MPTickets

The screenshot shows the phpMyAdmin interface connected to a MySQL database named 'MPTicket'. The left sidebar lists tables such as T\_Categories, T\_Commentaires, T\_Departements, T\_Documents, T\_Droits, T\_Impacts, T\_Priorites, T\_Status, T\_Tickets, and T\_Utilisateurs. The main area displays a table of 10 tables with columns for Action, Rows, Type, Collation, Size, and Overhead. A 'Create table' button is visible at the bottom.

Logiciels utilisé pour l'hébergement sur le NAS

Plusieurs logiciels/Solutions sont installés et utilisés pour l'hébergement du site Web sur le NAS.

On trouve :



Web Station : Solution pour l'hébergement des sites Web. Son rôle est de gérer les éléments



Apache 2 : Serveur http et son rôle dans le projet est le serveur Web



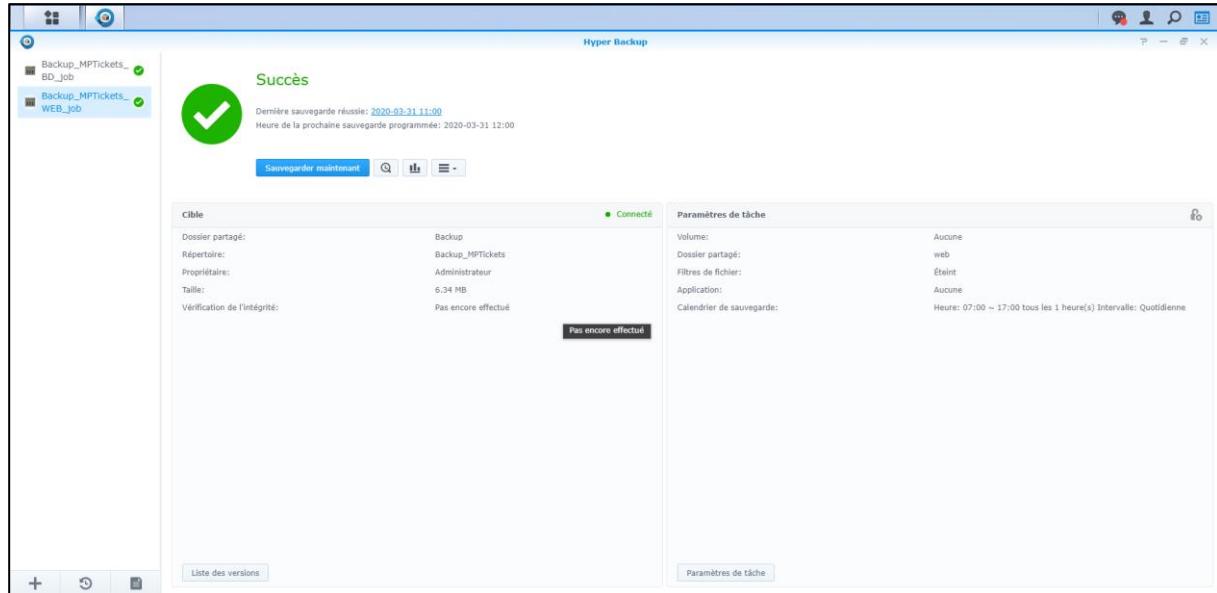
PHP 7.3 : Langage de programmation pour les sites dynamiques. Langage installée sur le serveur (NAS)



Maria DB : Système de gestion de base de donné. Fait le rôle du Serveur de base de données dans le projet

### Hyper Backup de Synology

Nous utilisons le logiciel Hyper Backup de Synology pour faire les sauvegardes du site WEB.



### Base de données

Nous sauvegardons la base de données chaque soir à 3h. Le service MariaDB doit s'arrêter pour effectuer la sauvegarde, c'est pour cela qu'on a choisi de l'exécuter en pleine nuit. La durée de rétention pour la base de données est de 11 jours ensuite les sauvegardes sont supprimées automatiquement.

### Site WEB

Pour le site WEB, les sauvegardes se font plus régulièrement, toutes les heures entre 7h et 17h. Aucun service n'est arrêté, c'est pour cela que nous les faisons en pleine journée. La durée de rétention est différente pour le site WEB car nous avons utilisé la fonction **Smart Recycle** de Synology. D'après la description c'est un bon moyen de faire une bonne rotation dans les sauvegardes.

- **Les versions horaires depuis les dernières 24 heures** : Le système conserve la version la plus récente créée à chaque heure.
- **Versions quotidiennes de la veille à 1 mois** : Le système conserve la version la plus récente créée chaque jour.
- **Les versions hebdomadaires de plus d'un mois** : Le système conserve la version la plus récente créée chaque semaine.

Et nous avons choisi une durée de rétention de 19 jours ce qui devrait être suffisant pour du DEV.

## Hardware

### Serveur

Le NAS du membre Dylan, fais le rôle d'un serveur Web en hébergeant le projet. C'est un NAS Synology DS918+, il a quatre baies avec 4TB de HDD chacune. Le RAID 5 est utilisé pour le partitionnement des données cela nous permet de pouvoir garantir le fonctionnement avec un disque en moins. Son processeur est un Intel Celeron J3455 avec 4 cœurs à une fréquence de 1.5 GHz de base et 2.3 GHz en mode brust et 4 GB de mémoire RAM.



## Membres du projet

Les membres du projet MPTickets sont :

- *Osama Shalhoub*, apprenti informaticien en 3<sup>ème</sup> année à Montreux Palace
- *Dylan Guiducci*, apprenti informaticien en 3<sup>ème</sup> année chez Assura Assurance

Les 2 membres ont déjà travaillé ensemble sur plusieurs autres projets comme l'Anglais, Système Backup, projet sur les câbles Ethernet, Gestion de projet création d'une entreprise CGS, Comptabilité, Economie et Science.

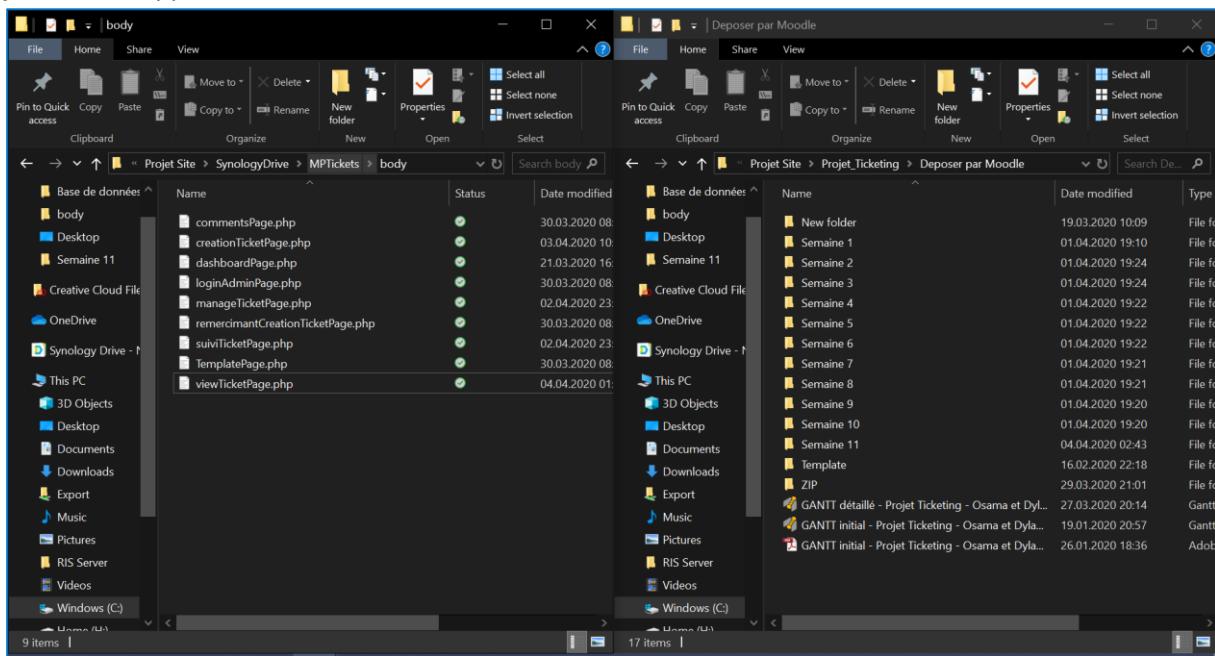


### Organisation du travail – Partage de fichiers

Nous utilisons 2 solutions pour partager les fichiers du projet. Synology Drive Client pour les fichiers du site Web et GitHub Desktop pour les fichiers du projet.

**Synology Drive Client** : Solution pour partager les fichiers de source du Site Web.

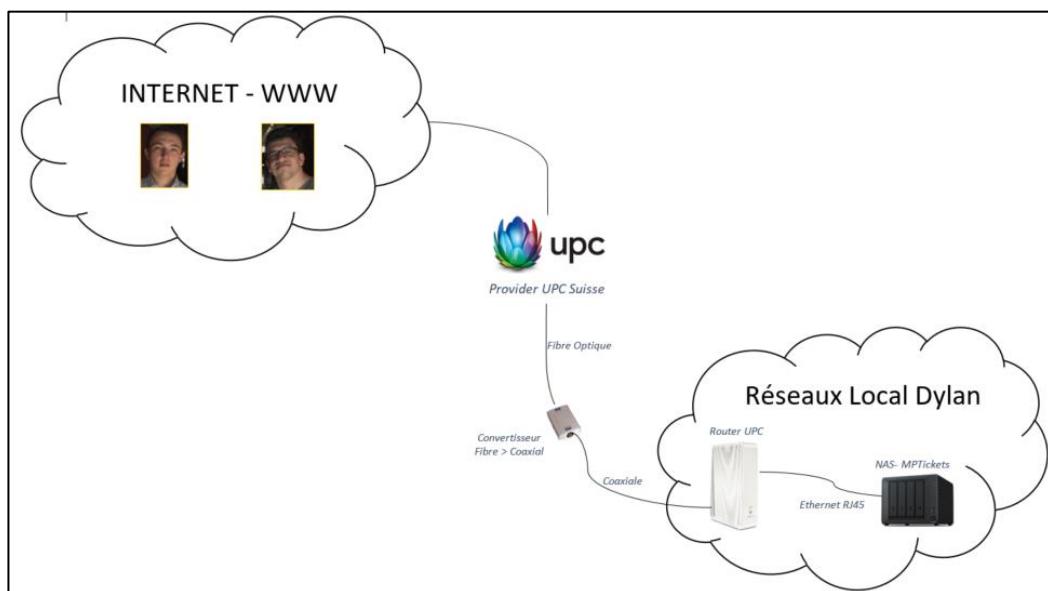
**GitHub Desktop** : Solution pour partager les fichiers concernant l'organisation du projet comme le journal, le rapport, et autre.



### Partie réseaux

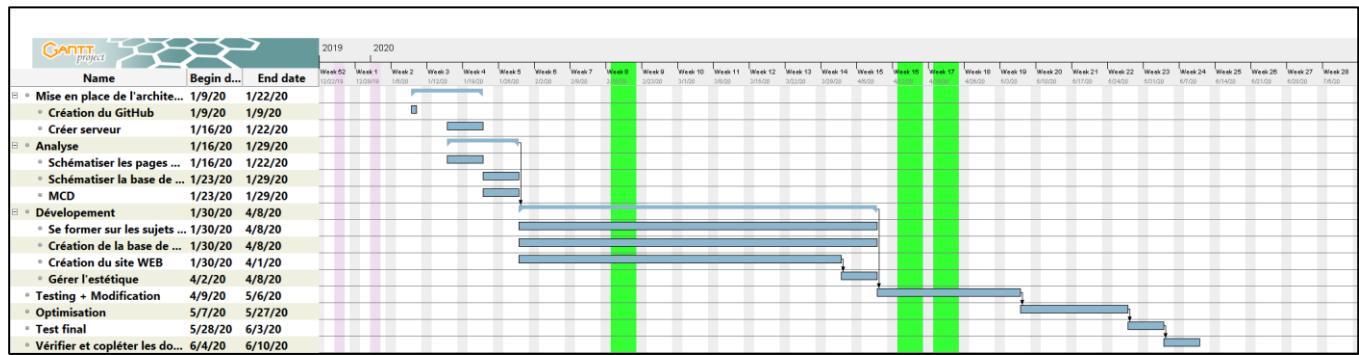
Accès au site Internet – Développement du site Web

Le serveur Web (NAS) utilise l'adresse IP publique 84.72.82.215 fournit par le provider UPC Suisse Sàrl pour que les membres du projet puisse se connecter de n'importe où et voir le résultat du travail qui a été fait sur les pages Web.



Accès au site Internet – Site Web prête à utiliser

### Planification du travail estimé



GANTT

### Structogramme - Nassi-Schneidermann

### Arborescence logique des fichiers

### Sécurité du site

#### Injection SQL

Les injections SQL ou HTML sont des attaques basiques et connus dans le mode de Web. Pour éviter cela, nous avons ajouté la fonction `htmlspecialchars` de php. Cette fonction permet de convertir les caractères spéciaux en entités HTML.

```
if (isset($_POST['username'])){
    $username = htmlspecialchars($_POST['username']); // Récuperer le username en évitant les injections SQL
    $password = htmlspecialchars($_POST['password']); // Récuperer le password en évitant les injections SQL
```

#### Champs non remplis

Pour éviter les champs non remplis lors d'une création d'un ticket, le code source des pages contient l'attribut « `required` » dans les types d'entrées du type `input`.

`Required` est un attribut du langage HTML. Lorsqu'il est présent, il précise qu'un champ de saisie doit être rempli avant de soumettre le formulaire. Il est présent dans le code de la page `creationTicketPage.php`.

L'utilisateur est obligé de remplir les champs requis du formulaire. Cela permet d'éviter le manque d'information dans les formulaires.

Création de ticket  
Nº Ticket: 20200514\_001

\*Demandeur : Ex: Dylan Guiducci \*Téléphone Demandeur : +41 79 269 90 35  
\*Département : A Please fill out this field. \*Localisation : Avenue des Alpes 12

\*N° du matériel : OsamaPC \*Date du problème : 01/01/2020 12:59 P  
Nom du matériel (Demande) : ads1-84-226-80-150.adsip  
\*Impact : Utilisateur - Niveau Ba \*Priorité : Haute - Priorité Haute \*Catégorie : Ex: Informatique/Profil bloqué  
sdsdsds

\*Description:

Annuler Terminer

```

5  stylesheet" href="/MPTickets/css/cssCreationTicketPage.css"/>
6
7  formulaire marge-bottom">
8 er>Création de ticket<center><h1>
9 cket: <?php echo create_NumDailyTickets(); ?> </h1>
10
11 tion du formulaire en format Tableau -->
12 <tableForm>
13   id="formulaire" method="post" action="../../BD/insertTicket.php">
14   tr>
15     ctd class="TdCol_1">label for="Demandeur">Demandeur : </label><td>
16       ctd class="TdCol_2">input required type="text" name="Demandeur" id="Demandeur"
17       ctd class="TdCol_3">label for="TelDemandeur">télephone Demandeur : <label>
18       ctd class="TdCol_4">input required type="text" name="TelDemandeur" id="TelDemandeur"
19   /tr>
20   tr>
21     ctd class="TdCol_1 Separation-border-bottom">label for="Departement">Dép
22       ctd class="TdCol_2 Separation-border-bottom">select required name="Departement"
23         <?php import_Departements(); ?>
24         </select>
25   /td>
26     ctd class="TdCol_3 Separation-border-bottom">label for="Localisation">Loc
27       ctd class="TdCol_4 Separation-border-bottom">input required type="text" na
28   /tr>
29   tr>
30     ctd class="TdCol_1 Separation-border-top">label for="NoMatériel">N° du mi
31       ctd class="TdCol_2 Separation-border-top">input required type="text" name="NoMatériel"
32       ctd class="TdCol_3 Separation-border-top">label for="DateProbleme">Date c
33       ctd class="TdCol_4 Separation-border-top">input required type="datetime-loc
34   /tr>

```

### Accès aux fichiers de source via les liens

Les fichiers de source pour la partie Front-end se trouvent dans un seul dossier. Et certaines ne doivent pas être accessibles aux utilisateurs normaux comme la page Dashboard User qui ne doit pas être accessible.

Les sessions. La session est un mécanisme qui permet à PHP de garder « en mémoire » un nombre illimité de valeurs entre plusieurs requêtes d'un même utilisateur.

Exemple : L'utilisateur Test tente d'accéder sur la page Dashboard ticket directement depuis la barre de lien juste en ajoutant le nom de la page :

<https://84.72.82.215/MPTickets/body/dashboardTicketsPage.php>

Création d'un ticket Suivi d'un ticket Administration

Administration Login

Username  
Password  
Remember me  
Connexion

Cela ne va pas marcher. Car il n'y a pas de session qui est activé.

Au début du code HTML de la page, on appelle la fonction `check_UserRedirection();`



# Rapport de projet – Groupe 6

Système Ticketing - MPTickets

```
File Edit Selection View Go Run Terminal Help
dashboardTicketsPage.php - Visual Studio Code
dashboardTicketsPage.php X FonctionPHP-SQL.php
c: > Users > oshalhoub > Desktop > EPSIC > 3eme annee > Projet Site > SynologyDrive > MPTickets > body > dashboardTicketsPage.php
1 <?php
2     include($_SERVER['DOCUMENT_ROOT'].'/MPTickets/includes/header.php');
3     include($_SERVER['DOCUMENT_ROOT'].'/MPTickets/BD/sort_TicketDashboard.php');
4
5     // Check l'autentification du User et fait la redirection
6     check_UserRedirection();
```

Cette fonction permet de rediriger l'utilisateur sur la page login s'il essaie de se connecter sur les pages des administrateurs (Dashboard User, Dashboard Ticket...).

Mais la présence d'une session activée, cela ne posera aucun soucis pour se connecter sur les pages des administrateurs.

```
// Fonction qui redirige le User sur la page de Login s'il n'est pas connecté
function check_UserRedirection()
{
    $UserAuthentification = check_UserAuthentication();

    // Vérifie si l'utilisateur n'est pas connecté
    if ($UserAuthentification === false)
    {
        // Si l'Utilisateur n'est pas authentifié, il est redirigé vers la page de Login
        header('Location: loginAdminPage.php');
    }
}
```

Caractères non valides dans les champs

L'insertion des caractères non valides dans les champs, pourra poser des problèmes dans la base de données.

Donc pour éviter cela, tout simplement la fonction type en html permet de préciser quel type de caractères doit être inséré dans les champs.

## Ressources et aide pour le Projet

### Aide Humains

- **Aurélien Kollrunner** : Création du logo MPTickets + Base de données
- **Ali Alshweki** : Base de données + Connection à la base de données

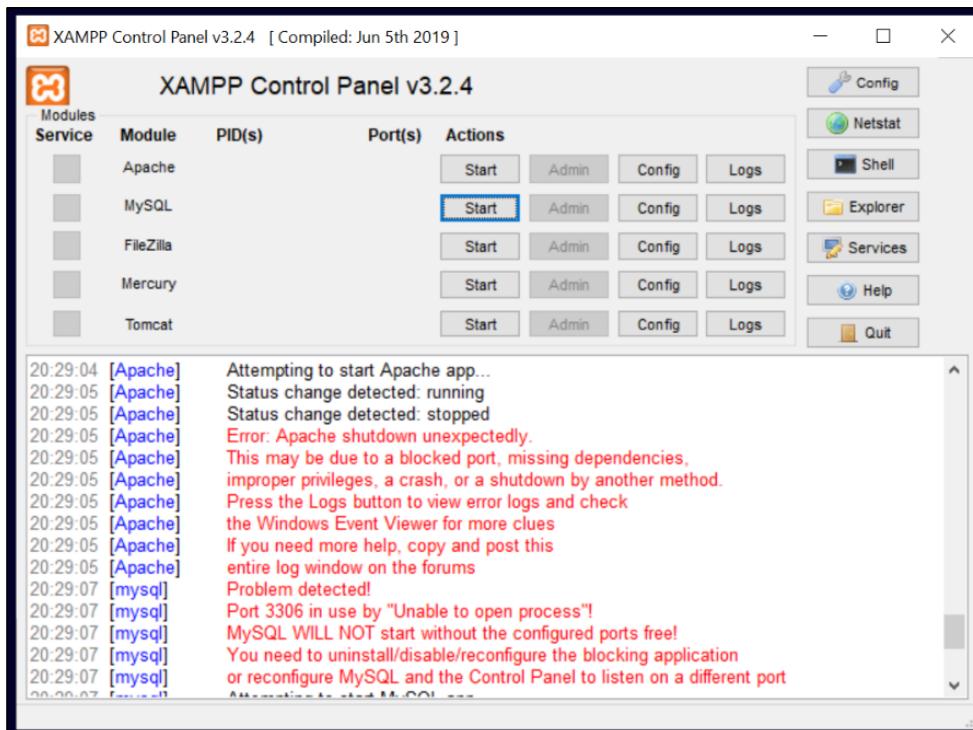
### Aide Site Web

- W3School
- Stock Overflow
- Developpez.com

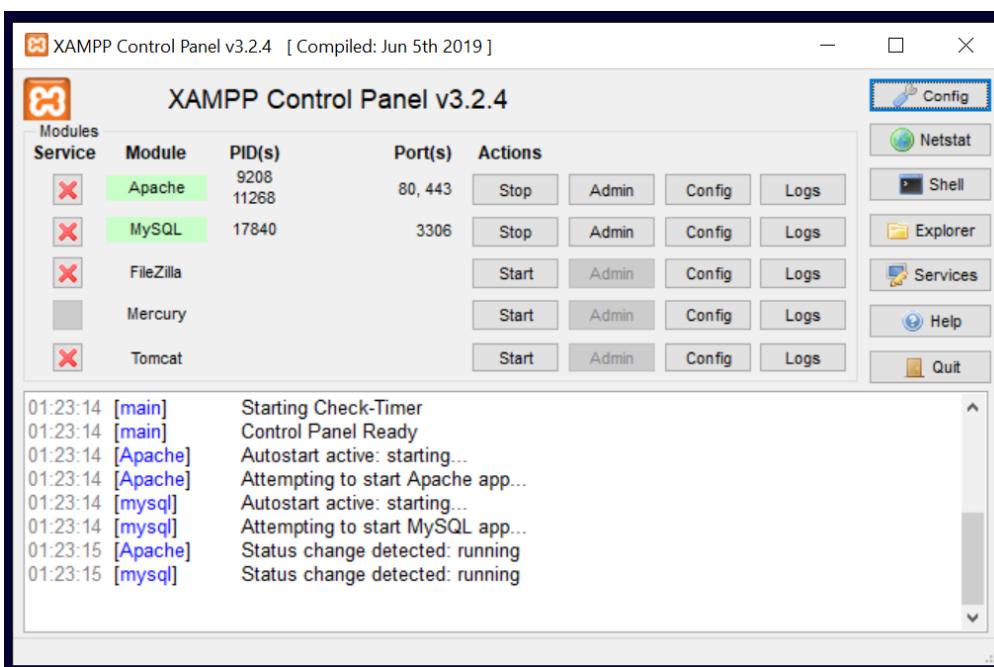
### Problèmes rencontrés

Installation du Serveur Local XAMP sur le PC de Osama Shalhoub

Le 20 février 2020, Osama Shalhoub avec Ali Alshweki (cousin du membre qui est dans le domaine du développement des sites Web) essayait de connecter l'Application Web avec la base de données. Malheureusement le serveur Local XAMP ne démarrait pas Apache ni MYSQL.

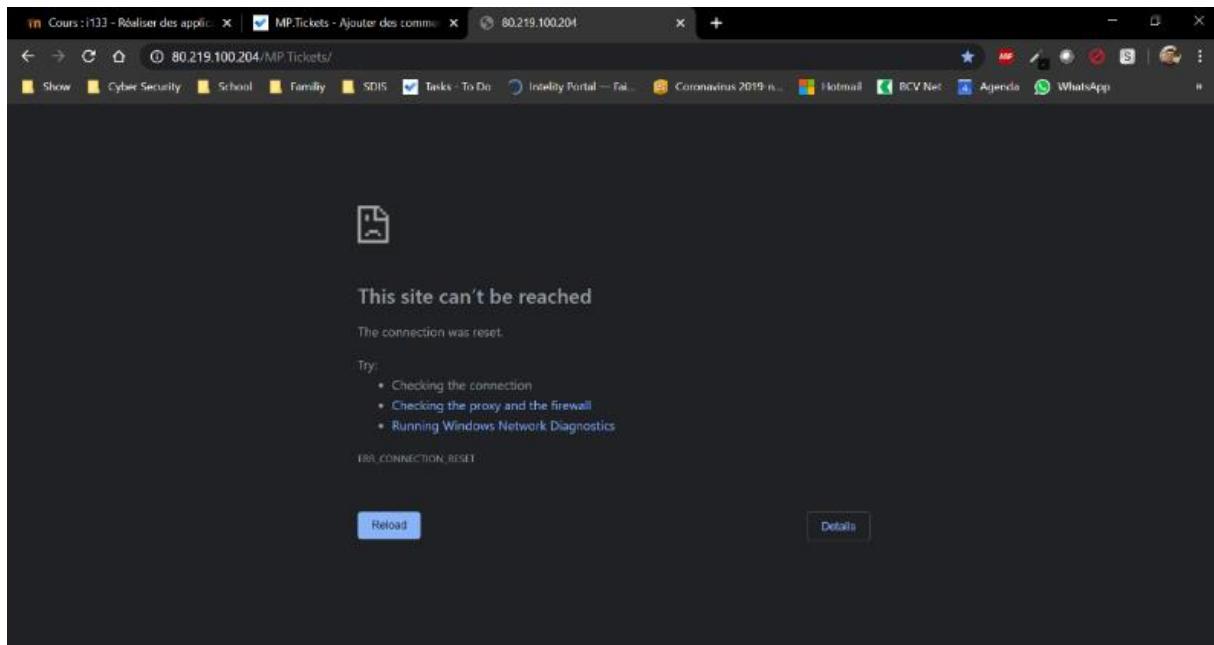


Solution : La solution de ce problème était grâce à l'aide du professeur Monsieur Rogeiro en désinstallant MAMP et ré installant XAMP, puis lancer XAMP CONTROLER en droit administrateur.

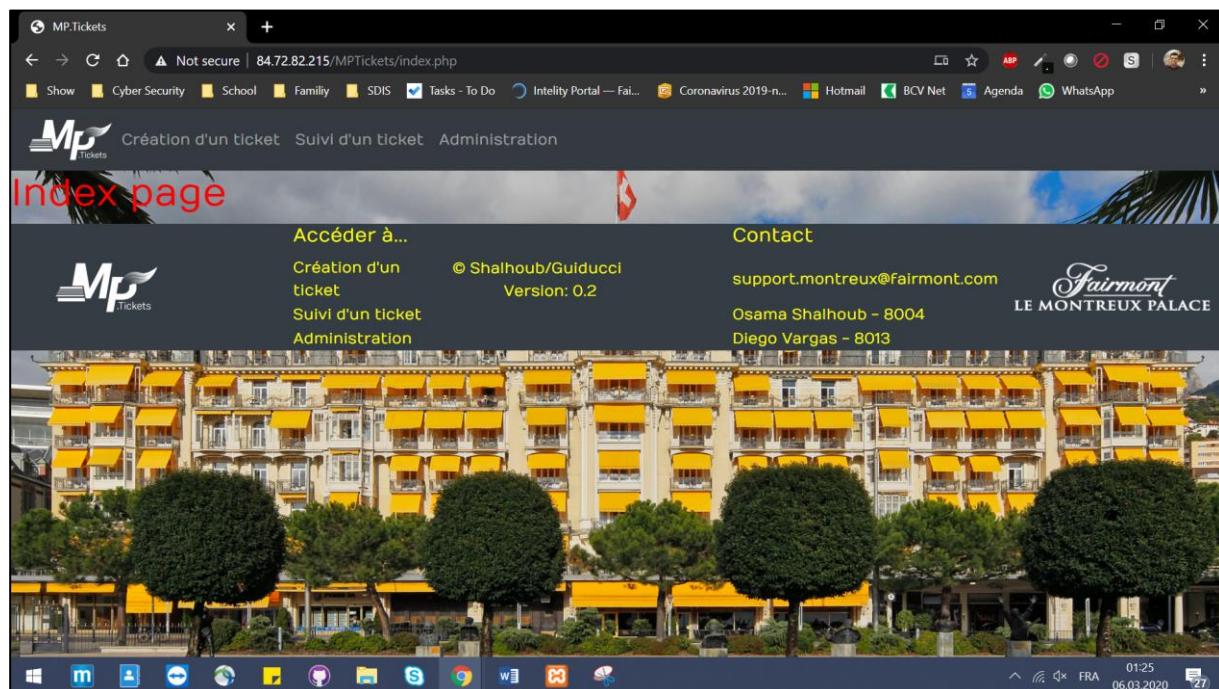


Changement d'adresse IP publique du NAS qui héberge le projet

Le NAS qui héberge le projet MPTickets n'était malheureusement pas atteignable avec l'adresse IP publique 80.219.100.204.



Solution : La solution de ce problème était que le membre du groupe de projet Dylan Guiducci prend contact avec UPC pour leur demander que ce qui se passe. UPC ont donc changé l'adresse IP publique de 80.219.100.204 à 84.72.82.215





# Rapport de projet – Groupe 6

Système Ticketing - MPTickets

## Connexion à la base de données

La connexion entre le projet MPTickets et la base de données a bien été établie en **Local** où nous avons pu récupérer des données d'une table dans la base de données :

```
C:\xampp\htdocs\MPTickets\includes\connectToDB.php - Notepad++  
File Edit Search View Encoding Language Settings Tools Macro Run Plugins Window ?  
connectToDB.php connectToDB.php  
1 <?php  
2  
3 $dbname = 'mpticket';  
4 $dbuser = 'MPTicket';  
5 $dbpass = 'root';  
6 $dbhost = 'localhost';  
7  
8 // Connexion au serveur  
9 $link=mysqli_connect($dbhost, $dbuser, $dbpass) or die("Erreur de connexion au serveur base de données, connard");  
10 mysqli_select_db($link, $dbname) or die("Base de données pas trouvée, connard");  
11  
?>
```

Code pour la connexion à la base de données en local

https://84.72.82.215/MPTickets/ | localhost/MPTickets/testDB.php | +

localhost/MPTickets/testDB.php

2 Moyen Niveau Moyen : Le problème impacte entre 2 à 10 personnes  
3 Haut Niveau Haut : Le problème impacte plus que 10 personnes

Récupération des données d'une table depuis la base de données

Malheureusement, la connexion à la base de données via le NAS a posé un problème. Le membre du projet à tenter de renommer le projet MP.Tickets à MPTickets pour vérifier si ce n'est pas le « . » qui pose des problèmes mais cela n'a pas pu résoudre le problème.

https://84.72.82.215/MPTickets/ | localhost/MPTickets/testDB.php | +

Not secure | 84.72.82.215/MPTickets/testDB.php

Warning: mysqli\_connect(): php\_network\_getaddresses: gethostbyname failed. errno=11 in /volume1/web/MPTickets/BD/connectToDB.php on line 9

Warning: mysqli\_connect(): (HY000/2002): php\_network\_getaddresses: gethostbyname failed. errno=11 in /volume1/web/MPTickets/BD/connectToDB.php on line 9 Erreur de connexion au serveur base de données, connard

Erreur lors de la connexion à la base de données via le NAS

```
C:\Users\oshalhoub\Desktop\EPSCI\3eme année\Projet Site\SynologyDrive\MPTickets\BD\connectToDB.php - Notepad++  
File Edit Search View Encoding Language Settings Tools Macro Run Plugins Window ?  
connectToDB.php connectToDB.php  
1 <?php  
2  
3 $dbname='MPTicket';  
4 $dbuser='MPTicket';  
5 $dbpass='R0ge1R0-151';  
6 $dbhost=$_SERVER['DOCUMENT_ROOT'];  
7  
8 // Connexion au serveur  
9 $link=mysqli_connect($dbhost, $dbuser, $dbpass) or die("Erreur de connexion au serveur base de données, connard");  
10 mysqli_select_db($link, $dbname) or die("Base de données pas trouvée, connard");  
11  
?>
```

Code pour la connexion à la base de données via le NAS

**Paramètres avancés**

Paramètres généraux | FPM | **Cœur**

all mysql

Nom	Valeur
mysqli.default_pw	
<b>mysqli.default_socket</b>	/run/mysqld/mysqld10.sock
mysqli.default_user	
mysqli.max_links	-1
mysqli.max_persistent	-1
mysqli.reconnect	0
mysqli.rollback_on_cached_plink	0
mysqlnd.collect_memory_statistics	0
mysqlnd.collect_statistics	1
mysqlnd.debug	
mysqlnd.fetch_data_copy	0
mysqlnd.log_mask	0
mysqlnd.mempool_default_size	16000
mysqlnd.net_cmd_buffer_size	4096
mysqlnd.net_read_buffer_size	32768
mysqlnd.net_read_timeout	86400
mysqlnd.sha256_server_public_key	
mysqlnd.trace_alloc	
<b>pdo_mysql.default_socket</b>	/run/mysqld/mysqld10.sock

OK Annuler

Solution : Le membre du groupe Dylan a comparé les paramètres avancés de PHP par rapport à celui du professeur Rogeiro.

Nous avons trouvé deux différences. **Mysqli.default\_socket** et **pdo\_mysql.default\_socket** qui était faux. Les paramétrages pour MariaDB5 sont installés de base et pas MariaDB10 qui est installé sur le NAS. Ils ont décidé de modifier le répertoire de travail lors de la migration. Et nous devons le modifier nous-même.

Manque de connaissance en CSS

Les membres du groupe Osama et Dylan ont de la peine avec la mise en page CSS. Le module 101 qui a été fait en cours inter-entreprises remonte à trop loin et ils ont beaucoup de trous de mémoire.

Solutions : Pour remédier à cela, ils essayent de se former avec différents sites comme OpenClasseRoom et W3School. Et surtout faire des tests sur les sites. Mais ils perdent beaucoup de temps.



# Rapport de projet – Groupe 6

## Système Ticketing - MPTickets

Connexion au phpMyAdmin via le PC du membre Osama

Le membre Osama ne pouvait pas se loger sur phpMyAdmin.

Un erreur de HTTPS qui s'affichait, pourtant les accès était correcte et l'adresse IP du PC n'était pas bloqué.

Solution : le lien qui été sauvegardé pour accéder sur la page login de phpMyAdmin, avait 2 fois «/»

Donc il fallait juste enlever le «/» de trop.

### Liaison entre la table T\_Tickets et T\_Utilisateurs

L'idée d'un des membres de projet, était de faire une liste déroulante pour afficher les utilisateurs actuels lors de la création d'un ticket et si la personne n'a pas de compte, il devra créer un pour créer un ticket. Le problème, ça serait de créer une liste déroulante pour afficher les utilisateurs avec une relation avec la table utilisateurs, créer une page pour créer des utilisateurs en utilisant de l'Ajax.

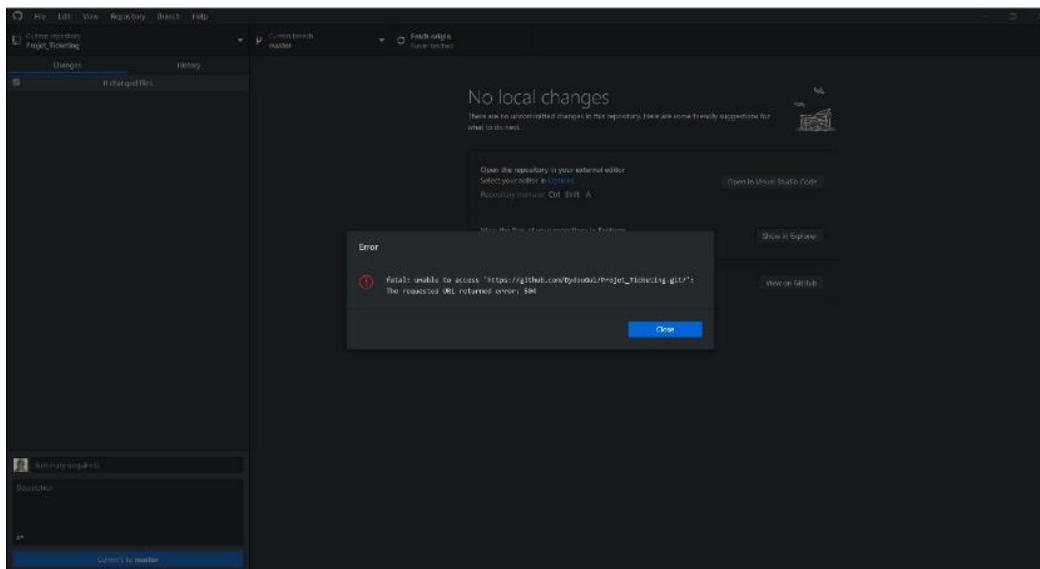
Malheureusement c'est une solution très difficile car nous n'avons pas de connaissance sur l'utilisation de l'Ajax et la relation entre les tables sera difficile à gérer.

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	<b>id_ticket</b>	varchar(15)	utf8_general_ci		No	None	id de la table Ticket - Format (YYYYMMDD_XXX)		
2	<b>fk_id_utilisateur_demandeur</b>	int(16)			No	None	(Demandeur - Crée par) Clé étrangère de la table Utilisateur		
3	<b>fk_id_utilisateur_beneficiaire</b>	int(16)			No	None	(Bénéficiaire - Crée pour) Clé étrangère de la table Utilisateur		
4	<b>fk_id_utilisateur_depanneur</b>	int(16)			Yes	NULL	(Dépanneur) Clé étrangère de la table Utilisateur		
5	<b>fk_id_status</b>	int(4)			No	None	Status du ticket - Ouvert, Fermé, Résolu - Clé étrangère de la table Status		
6	<b>fk_id_impact</b>	int(4)			No	None	Impacte du ticket - Nombre de personne affectée - Clé étrangère de la table Impacte		
7	<b>fk_id_priorite</b>	int(4)			No	None	Priorité du ticket - 1,2,3 - Clé étrangère de la table Priorité		
8	<b>fk_id_categorie</b>	int(12)			No	None	Catégorie du ticket - Clé étrangère de la table Catégorie		
9	<b>Date_ouverture</b>	datetime			No	None	Date d'ouverture du ticket		
10	<b>Date_fermeture</b>	datetime			Yes	NULL	Date fermeture ticket		
11	<b>IP</b>	varchar(15)	utf8_general_ci		No	None	IP de la machine ayant fait le ticket		
12	<b>Nom_machine_creation</b>	varchar(30)	utf8_general_ci		No	None	Nom de la machine ayant fait le ticket (PC-190043)		
13	<b>Nom_machine_probleme</b>	varchar(30)	utf8_general_ci		No	None	Nom de la machine ayant le problème (PC-190043)		
14	<b>Description_ticket</b>	text	utf8_general_ci		No		Description du ticket fait par l'utilisateur		
15	<b>Résolution</b>	text	utf8_general_ci		Yes		Résolution du ticket fait par le dépanneur		

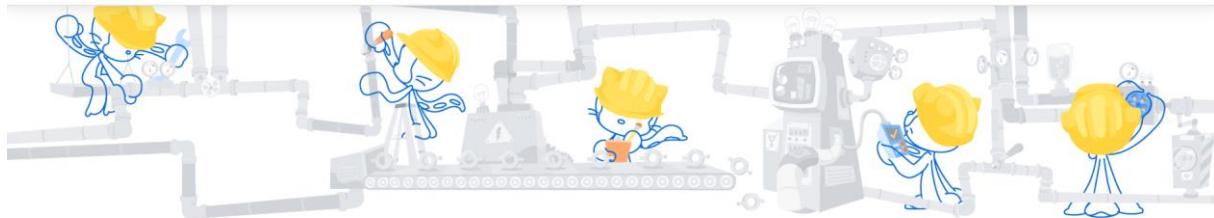
Solution : Nous allons faire en sorte que la personne qui crée le ticket, sera stockée dans la table T\_Tikets et la table T\_Utilisateurs va concerner que les Administrateurs. Et lors de la création d'un ticket, la personne mettra son nom et il n'y aura pas une liste déroulante.

GitHub problème - 2020-04-23 13:20 UTC

Le 23 Avril 2020, la solution GitHub est tombée en panne et cela nous a causé un problème de mettre à jours les fichiers.



Solution : L'équipe de GitHub a résolu le problème.



### Incident on 2020-04-23 13:20 UTC

Incident Report for GitHub

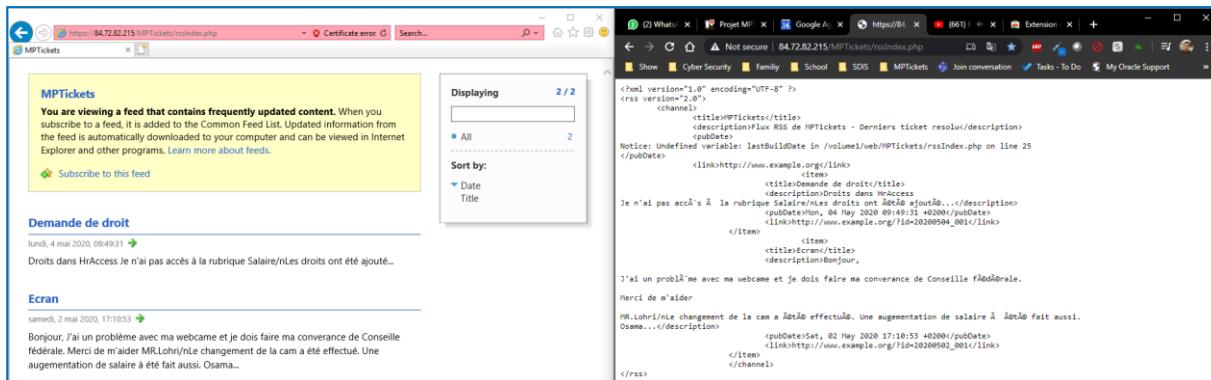
Resolved

This incident has been resolved.

Posted 5 hours ago. Apr 23, 2020 - 16:01 UTC

## Lecture Flux RSS sur Chrome

Depuis un certain temps, les navigateurs comme Chrome, Edge et FireFox ont retiré la fonction de lecture de Flux RSS. Le seul moyen de pouvoir lire le FLUX RSS du site MPTicket sera d'utiliser le navigateur Internet Explorer ou utiliser l'extension « Extension Abonnement RSS (par Google) » dans chrome.



```

<rss version="1.0" encoding="UTF-8" >
<channel>
    <title>MPTickets</title>
    <description>Flux RSS de MPTickets - Derniers ticket résolu</description>
    <pubDate>
        Notice: Undefined variable: lastBuildDate in /volume1/web/MPTickets/rssIndex.php on line 25
    </pubDate>
    <link>http://www.example.org/</link>
    <item>
        <title>Demande de droit</title>
        <description>Droits demandés...</description>
        Je n'ai pas accès à la rubrique Salaire... Les droits ont été ajouté...</description>
        <pubDate>Mon, 04 May 2020 09:49:31 +0200</pubDate>
        <link>http://www.example.org/?id=2020504_001</link>
    </item>
    <item>
        <title>Ecran</title>
        <description>Osama...</description>
        J'ai un problème avec ma webcam et je dois faire ma connaissance de Conseille fédérale.
        Merci de m'aider MR.Lohri... Le changement de la cam a été effectué. Une augmentation de salaire a été fait aussi. Osama...
        <pubDate>Sat, 02 May 2020 17:10:53 +0200</pubDate>
        <link>http://www.example.org/?id=20200502_001</link>
    </item>
</channel>

```

Solution : Avec Monsieur Rogeiro, nous avons décidé de créer simplement un bouton dans la page Index qui va diriger sur la page qui contient le FLUX RSS que nous avons créé tout simplement.