

# Application de ticketing

## Préambule

Une application de ticketing est une application permettant de suivre des demandes d'assistance, de dépannage, des incidents, etc....

Un ticket est donc une demande ou un incident, et l'application permet (selon les besoins), de tracer les échanges, de suivre l'état des demandes, de trier les demandes pour gérer les priorités, de mesurer les temps passés, etc.

## Cahier des charges du client

Nous sommes le service d'assistance client d'un distributeur de produits technologiques.

Nous souhaitons mettre en place une application web de ticketing, en mode « extranet », pour permettre à nos clients de faire leurs demandes d'assistance en ligne et de les suivre.

Lors de l'achat d'un produit, un compte sera ouvert pour le client si ce n'est pas déjà fait, et le produit acheté sera enregistré.

Nous souhaitons que les vendeurs aient accès à une interface leur permettant :

- de sélectionner ou créer un compte client
- d'enregistrer une vente de produit

Pour les clients, nous ne gérons que le nom, le prénom, l'adresse de courriel (qui sert de code de connexion), et un mot de passe (que le vendeur fera choisir au client).

L'enregistrement d'une vente consiste à effectuer les opérations suivantes :

- choisir le client (par son adresse de messagerie, et si le coût de développement n'est pas trop élevé, une recherche sur le nom et le prénom)
- choisir le produit sur une liste (nous vous fournirons la table des produits, et nous chargerons de ses mises à jour. Nous gérons peu de produits),
- indiquer le numéro de série du produit (15 caractères, chiffres et lettres majuscules)
- vérifier la date de vente (par défaut la date du jour, mais nous souhaitons pouvoir la modifier)

Le processus de traitement d'un ticket est très simple :

- le client se connecte à son compte et crée un nouveau ticket (le vocabulaire à utiliser est « demande d'assistance »)
- il doit choisir le produit concerné (parmi les produits qu'il a acheté, bien sûr) et décrire la demande
- le ticket est alors au statut « ouvert »
- le technicien peut répondre au ticket, ou demander une précision. Le ticket passe alors à l'état « en cours de traitement ».
- lorsque la demande est satisfaite, le client ou le technicien le passent à l'état résolu

Les vendeurs peuvent :

- modifier leur propre mot de passe
- créer un client
- enregistrer une vente pour un client

Les clients peuvent :

- changer leur mot de passe
- changer leur adresse de messagerie
- ouvrir un nouveau ticket
- voir tous les tickets les concernant et leur suivi
- voir les tickets en attente de réponse de leur part (c'est à dire en cours de traitement et dont le message est envoyé par le technicien)
- répondre à un ticket en cours, ou apporter une précision sur un ticket ouvert ou en cours
- fermer un ticket ouvert ou en cours

Les techniciens peuvent :

- changer leur mot de passe
- voir les tickets ouverts
- voir les tickets en cours de traitement
- répondre à un ticket
- fermer un ticket

Les tickets ne sont pas affectés à un technicien précis (mais pour chaque réponse, on doit savoir quel technicien l'a apportée).

N'hésitez pas à nous apporter des suggestions pour faciliter le traitement et la recherche des tickets (dans le respect du processus que nous avons mis en place).

L'interface peut être très simple, mais l'utilisation de Ajax pour plus de fluidité sera appréciée.

## Consignes et recommandations dans le cadre du RNCP

Vous passez le diplôme dans l'option « développement » : vous devez donc dans le cadre de cet examen montrer que vous maîtrisez la programmation objet et l'héritage, l'architecture MVC.

Vous devez également montrer que vous savez mettre en œuvre JQuery et la technologie Ajax.

Ce cahier des charges vous permet de mettre en œuvre ces techniques, sans qu'elles soient des points bloquants.

La table des produits est déjà fournie (voir ci dessous). Vous avez le droit d'y ajouter des colonnes si nécessaire. Vous devez construire votre modèle de données en y intégrant cette table.

Vous n'avez pas à développer les fonctionnalités permettant de gérer cette table.

La sécurité de votre application est importante. Il ne doit donc pas être possible d'outrepasser les droits d'accès mis en place, ni d'injecter du code (scripts javascripts, injection SQL).

Les mots de passe dans la base de données doivent si possible être cryptés.

L'intégration HTML / CSS doit être fonctionnelle et respecter les standards. Vous n'êtes pas contraints de remplir toutes les balises et attributs utilisées par le référencement (mais bien sûr celles liées à l'ergonomie). La sémantique des balises doit être respectée.

Vous pouvez utiliser un framework CSS .

Le code doit être maintenable, donc commenté.

Le nom du projet est **tickets**.

Il doit donc être accessible à l'adresse **tickets.pnom.mywebecom.ovh**, et utiliser la base de données **projets\_tickets\_pnom**

Une base de données « projets\_tickets\_produits » est mise à votre disposition.

Elle comporte une table des produits, et une table des catégories (vous n'avez pas forcément besoin de la table catégories, ni de toutes les colonnes de la table produit : le client a mis à notre disposition ces informations).

Vous pouvez lire les données directement dans cette base, ou les importer dans votre propre base de données, selon les choix techniques que vous ferez.

## Conseils

Si vous réfléchissez bien à la conception de ce projet, vous verrez que les fonctions de bases peuvent être réalisées très simplement, et que les mêmes modèles de pages et de traitement peuvent être utilisés pour plusieurs fonctionnalités. **La réflexion amont est donc plus que jamais très importante.**

Vous devriez donc avoir du temps pour proposer des améliorations au client.

Votre analyse et l'organisation de votre travail produit des documents intermédiaires, en plus du code source : nous vous conseillons de les conserver et de les présenter au Jury.

Gérez bien votre temps : ne faites pas l'impasse sur les phases de réflexion, d'analyse et de conception.

N'hésitez pas à sauvegarder des versions intermédiaires opérationnelles, même si elles sont incomplètes.

Si vous pensez ne pas avoir le temps de tout faire, ne partez pas dans tous les sens : mettez clairement des fonctionnalités de côté (en sachant l'expliquer au jury), et revenez y à la fin si vous en avez le temps.

Vous serez d'abord jugés sur l'aspect fonctionnel (incluant l'ergonomie).

Ne passez donc pas trop de temps sur la partie graphique : faites rapidement un design simple, et vous enrichirez les templates à la fin si vous en avez le temps. Pour cela, découpez efficacement les différents blocs.