

GUIDE UTILISATEUR - SYSTÈME DE MAINTENANCE

1. Introduction

Bienvenue sur l'application de gestion de maintenance. Ce guide explique comment signaler un incident, suivre sa résolution et administrer la plateforme.

2. Accès à l'application

- **URL :** <http://127.0.0.1:5000>
- **Connexion :** Entrez votre identifiant et mot de passe.
- **Inscription :** Si vous n'avez pas de compte, cliquez sur "Créer un compte". Par défaut, votre compte aura le rôle "Employé".

3. Pour les Employés (Demandeurs)

- **Créer un ticket :** Depuis le tableau de bord, cliquez sur le bouton vert "+ Nouveau Ticket". Remplissez le titre, la catégorie (Matériel, Logiciel...), la priorité et la description.
- **Suivi :** Sur le tableau de bord, vous voyez la liste de vos demandes avec leur statut (En attente, En cours, Résolu).
- **Détails :** Cliquez sur "Voir" pour lire les commentaires du technicien ou ajouter une précision.

4. Pour les Techniciens

- **Tableau de bord :** Vous voyez les tickets qui vous sont assignés ou qui ne sont pas encore attribués.
- **Traitement :**
 1. Ouvrez un ticket.
 2. Changez le statut à "En cours" pour signaler la prise en charge.
 3. Ajoutez des commentaires pour informer l'utilisateur.
 4. Une fois terminé, passez le statut à "Résolu".

5. Pour les Administrateurs

- **Gestion des tickets :** Vous avez une vue globale sur tous les tickets de l'entreprise.
- **Assignment :** Dans le détail d'un ticket, vous pouvez choisir quel technicien s'occupera du problème via le menu déroulant "Assigner à".
- **Gestion des utilisateurs :** Cliquez sur "Gestion Utilisateurs" dans le menu. Vous pouvez modifier le rôle d'un utilisateur (passer un employé en technicien ou admin) ou supprimer un compte.