

Ce projet fil rouge de ma formation de Concepteur Développeur d'Applications consiste à développer une application de gestion des assistances aux usagés pour AMIO, client spécialisé dans les services informatiques. L'objectif de cette application est d'améliorer la gestion des tâches des employés ainsi que la communication entre les utilisateurs.

L'application permettra aux employés d'AMIO de déclarer des tickets pour les demandes des usagers. Ces tickets contiendront des informations telles que la description de la demande, la priorité, la date limite, etc. Les employés pourront ensuite suivre l'avancement de ces tickets et y ajouter des commentaires. Les usagers pourront consulter l'état d'avancement de leurs demandes en se connectant à l'application via leur compte personnel. L'application permettra également aux employés de communiquer entre eux en utilisant des messages privés. Enfin, elle disposera d'un tableau de bord permettant de visualiser l'état d'avancement des différents tickets.

L'application sera développée en utilisant le Framework Laravel et avec une base de données MySQL pour stocker les données.

Le projet sera découpé en plusieurs jalons, en commençant par le jalon 1 qui comprendra l'authentification des utilisateurs, la création et la consultation des tickets, l'ajout de commentaires aux tickets, la communication entre les employés en utilisant des messages privés et le tableau de bord de l'application. Le détail de ce premier jalon est disponible dans le dossier projet joint parmi les livrables demandés. Ce projet permettra d'améliorer la qualité de service d'AMIO en facilitant la communication avec les usagers et optimisera la gestion des tâches des employés.

**Mots clef :**

- Application de gestion
- Service informatique.
- Tickets
- Demandes des usagers
- Priorité
- Date limite
- Commentaires
- Communication interne
- Messages privés
- Tableau de bord
- Analyse des besoins
- Scénarios d'utilisation
- Architecture de l'application
- Technologies de développement