

BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS	SESSION 2025
ANNEXE 9-1-A : Fiche descriptive de réalisation professionnelle (recto)	
Épreuve E6 - Administration des systèmes et des réseaux (option SISR)	

DESCRIPTION D'UNE RÉALISATION PROFESSIONNELLE		N° réalisation : 02
Nom, prénom : FURTADO FERNANDES Kilian		N° candidat : 2149896999
Épreuve ponctuelle <input checked="" type="checkbox"/>	Contrôle en cours de formation <input type="checkbox"/>	Date : 20 / 03 / 2025
Organisation support de la réalisation professionnelle Projet personnel		
Intitulé de la réalisation professionnelle Développement d'une application web de gestion des tickets d'incident		
Période de réalisation : Janvier 2025 Lieu : Paris		
Modalité : <input checked="" type="checkbox"/> Seul(e) <input type="checkbox"/> En équipe		
Compétences travaillées <input checked="" type="checkbox"/> Concevoir une solution d'infrastructure réseau <input checked="" type="checkbox"/> Installer, tester et déployer une solution d'infrastructure réseau <input checked="" type="checkbox"/> Exploiter, dépanner et superviser une solution d'infrastructure réseau		
Conditions de réalisation¹ (ressources fournies, résultats attendus) Mise en place d'un environnement de développement local avec XAMPP (Apache, MySQL, PHP). Développement de l'application en PHP avec une base de données MySQL Interface utilisateur en HTML/CSS et interaction dynamique avec PHP Fonctionnalités développées : création, consultation, clôture de tickets, gestion des priorités et des catégories.		
Description des ressources documentaires, matérielles et logicielles utilisées² Ressources documentaires : Documentation PHP, MySQL Matériel : PC portable et PC fixe Logiciels : XAMPP (Apache, MySQL, PHP), VS Code, GitHub pour la gestion du code		
Modalités d'accès aux productions³ et à leur documentation⁴ L'application est accessible via un serveur local XAMPP sur localhost La base de données est hébergée en local avec phpMyAdmin		

¹ En référence aux conditions de réalisation et ressources nécessaires du bloc « Administration des systèmes et des réseaux » prévues dans le référentiel de certification du BTS SIO.

² Les réalisations professionnelles sont élaborées dans un environnement technologique conforme à l'annexe II.E du référentiel du BTS SIO.

³ Conformément au référentiel du BTS SIO « Dans tous les cas, les candidats doivent se munir des outils et ressources techniques nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils sont seuls responsables de la disponibilité et de la mise en œuvre de ces outils et ressources. La circulaire nationale d'organisation précise les conditions matérielles de déroulement des interrogations et les pénalités à appliquer aux candidats qui ne se seraient pas munis des éléments nécessaires au déroulement de l'épreuve. ». Les éléments nécessaires peuvent être un identifiant, un mot de passe, une adresse réticulaire (URL) d'un espace de stockage et de la présentation de l'organisation du stockage.

⁴ Lien vers la documentation complète, précisant et décrivant, si cela n'a été fait au verso de la fiche, la réalisation, par exemples schéma complet de réseau mis en place et configurations des services.

**ANNEXE 9-1-A : Fiche descriptive de réalisation professionnelle
(verso, éventuellement pages suivantes)****Épreuve E6 - Administration des systèmes et des réseaux (option SISR)****Descriptif de la réalisation professionnelle, y compris les productions réalisées et schémas explicatifs**

L'objectif de cette réalisation est de concevoir et développer une application web de gestion des tickets d'incident. Cette application permet de gérer efficacement les incidents techniques rencontrés dans un service informatique en offrant un suivi détaillé des tickets.
L'application a été développée en PHP avec une base de données MySQL, et elle est hébergée en local via XAMPP.

Fonctionnalités principales

Création et gestion des tickets :

Un utilisateur peut créer un ticket en renseignant un titre, une description et une catégorie.

Un technicien peut modifier, prioriser et attribuer un ticket à un responsable.

Système de priorisation :

Les tickets peuvent être classés par priorité (faible, normale, élevée, critique).

Recherche et filtrage :

Recherche de tickets par statut, priorité ou catégorie.

Historique des actions :

Chaque action effectuée sur un ticket (modification, changement de statut, clôture) est enregistrée dans un historique consultable.

Clôture d'un ticket avec un motif :

Lorsqu'un ticket est résolu, il est marqué comme "fermé" avec l'ajout d'un motif de clôture et l'identité du responsable qui l'a fermé.

Gestion des utilisateurs et des droits :

Rôles disponibles : Utilisateur standard, Administrateur.

Accès sécurisé avec un système d'authentification en PHP (sessions).

Conclusion

Cette application répond aux besoins d'un support informatique de niveau 1 et permet un suivi structuré des incidents techniques au sein d'une entreprise. Elle met en œuvre les principes de gestion des droits, d'interaction utilisateur, et de traçabilité des actions.

Composants d'une application de gestion des incidents

