

Documentation du Projet de Gestion de Tickets d'Incidents

1. Introduction

Ce document présente en détail le projet de gestion de tickets d'incidents, développé en PHP à l'aide de VS Code et déployé sous XAMPP avec MySQL. Il s'adresse aux développeurs, administrateurs et utilisateurs finaux, et couvre l'architecture du système, la conception de la base de données, les fonctionnalités, l'installation, l'utilisation ainsi que la sécurité et la maintenance du projet.

2. Objectifs du Projet

Le projet a pour but de :

- Centraliser les demandes : Permettre aux utilisateurs de soumettre, suivre et gérer leurs tickets.
- Assurer un suivi précis : Afficher en temps réel le statut des tickets (ouvert, résolu, etc.).
- Gérer l'attribution des tâches : Affecter automatiquement ou manuellement les tickets aux agents ou équipes de support.
- Fournir des rapports et analyses : Générer des statistiques pour améliorer la réactivité et la qualité du support.

3. Architecture du Système

Le système se compose de trois couches principales :

- Frontend
Développé en PHP et accessible via une interface web conviviale. L'interface a été codée sous VS Code.
- Base de Données
MySQL, géré par XAMPP, stocke l'ensemble des informations relatives aux utilisateurs, tickets et interactions.

Communication entre Composants

- API REST : Les requêtes HTTP assurent la communication entre le frontend et le backend.

- **Notifications** : Le système peut être configuré pour envoyer des emails ou des notifications push afin d'informer les utilisateurs et agents en temps réel.

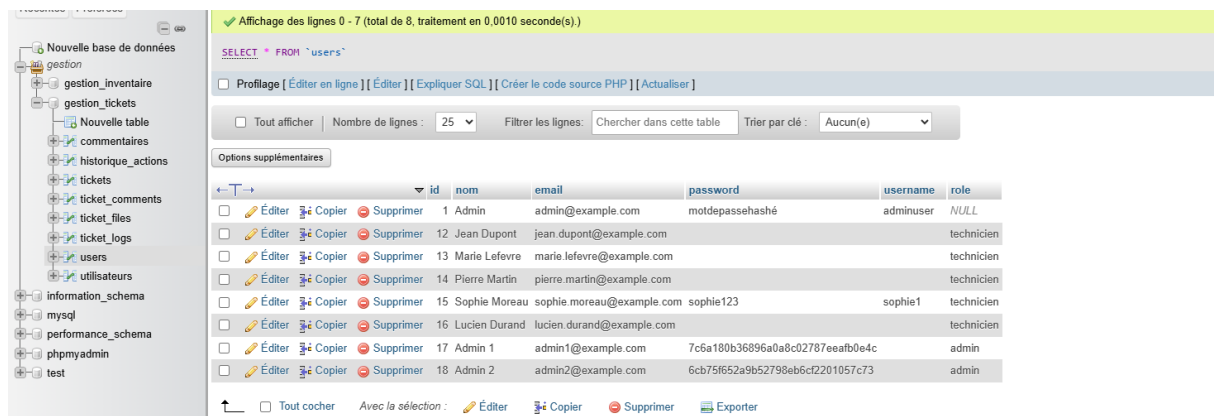
4. Conception de la Base de Données

La base de données est conçue pour une gestion structurée et performante des informations. Elle comprend plusieurs tables interconnectées.

4.1. Description des Tables Principales

- **Utilisateurs** : Stocke les informations personnelles et de connexion (ID, nom, email, rôle, date de création, etc.).
- **Tickets** : Contient les détails des incidents (ID, titre, description, statut, identifiant utilisateur, date de création, date de mise à jour, etc.).
- **Commentaires** : Permet d'enregistrer les mises à jour et échanges sur chaque ticket.
- **Catégories/Types de Tickets** : Classe les tickets par type ou service concerné.
- **Historique** : Archive l'ensemble des actions et modifications (changements de statut, assignations, etc.).

4.2. Exemple de Schéma SQL



✓ Affichage des lignes 0 - 7 (total de 8, traitement en 0,0010 seconde(s).)

SELECT * FROM `users`

Profilage [Éditer en ligne] [Expliquer SQL] [Créer le code source PHP] [Actualiser]

☐ Tout afficher | Nombre de lignes : 25 | Filtrer les lignes : Chercher dans cette table | Trier par clé : Aucun(e)

Options supplémentaires

| | id | nom | email | password | username | role |
|--|----|---------------|---------------------------|----------------------------------|-----------|------------|
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 1 | Admin | admin@example.com | motdepassehashé | adminuser | NULL |
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 12 | Jean Dupont | jean.dupont@example.com | | | technicien |
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 13 | Marie Lefevre | marie.lefevre@example.com | | | technicien |
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 14 | Pierre Martin | pierre.martin@example.com | | | technicien |
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 15 | Sophie Moreau | sophie.moreau@example.com | sophie123 | sophie1 | technicien |
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 16 | Lucien Durand | lucien.durand@example.com | | | technicien |
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 17 | Admin 1 | admin1@example.com | 7c6a180b36896a0a8c02787eeaf0e4c | | admin |
| <input type="checkbox"/> Éditer <input type="checkbox"/> Copier <input type="checkbox"/> Supprimer | 18 | Admin 2 | admin2@example.com | 6cb75f652a9b52798eb6cf2201057c73 | | admin |

☐ Tout cocher Avec la sélection : ☐ Éditer ☐ Copier ☐ Supprimer ☐ Exporter

Cela concerne les utilisateurs qui sont dans la base de données.

| id | titre | description | statut | date_creation | motif_fermeture | ferme_par | priorite | categorie | assigned_to |
|----|------------------|--------------------------------|--------|---------------------|-----------------|-----------|----------|--------------|-------------|
| 1 | le petit prince | fkkekr | Fermé | 2025-03-09 17:20:12 | NULL | NULL | Normale | Autre | NULL |
| 2 | probleme cable | cable ethernet non fonctionnel | Ouvert | 2025-03-10 14:10:03 | NULL | NULL | Haute | Amélioration | NULL |
| 3 | PC avec des ptbl | pc qui bug | Ouvert | 2025-03-10 15:11:07 | NULL | NULL | Normale | Amélioration | NULL |
| 4 | PC avec des ptbl | fdfrfgf | Fermé | 2025-03-10 15:43:22 | NULL | NULL | Normale | Autre | NULL |
| 5 | écran casser | ecran casse d'un pc portable | Ouvert | 2025-03-12 10:15:41 | NULL | NULL | Critique | Amélioration | 12 |

Table de tickets qui ont été avec la résolu ou pas.

4. Fonctionnalités Principales

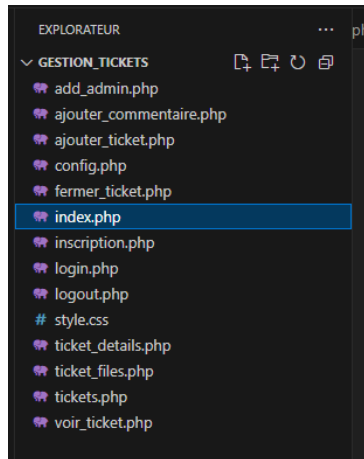
Le système offre plusieurs fonctionnalités clés :

- Création de Ticket
Formulaire intuitif pour la soumission de nouveaux tickets.
- Suivi en Temps Réel
Mise à jour automatique du statut des tickets, permettant un suivi précis des incidents.
- Attribution des Tickets
Possibilité d'assigner un ticket à un agent ou une équipe de support, soit manuellement, soit par une attribution automatique basée sur la charge de travail.
- Notifications et Alertes
Envoi d'emails ou de notifications push en cas de modification de l'état d'un ticket.
- Recherche et Filtrage
Fonctionnalités avancées de recherche et de filtrage (par statut, date, utilisateur, etc.) pour un accès rapide aux informations.
- Rapports et Statistiques
Génération de rapports détaillés sur le volume de tickets, le temps de résolution, et d'autres indicateurs de performance.

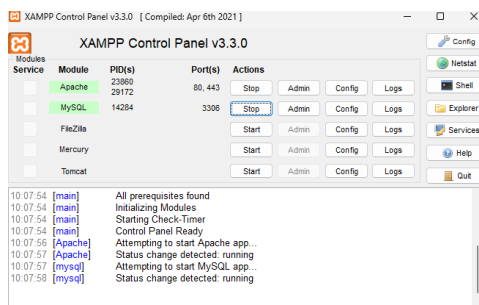
5. Installation et Déploiement

Prérequis

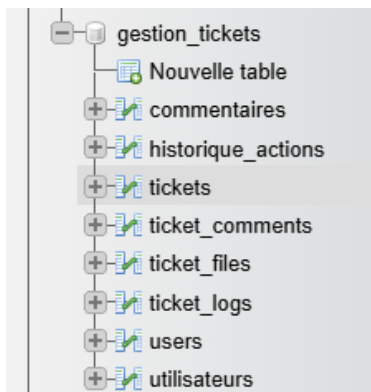
- Environnement de Développement :
VS Code. (Un exemple du résultat à la fin)



- Serveur :
XAMPP (Apache et MySQL). Les deux services à activer pour le bon fonctionnement.



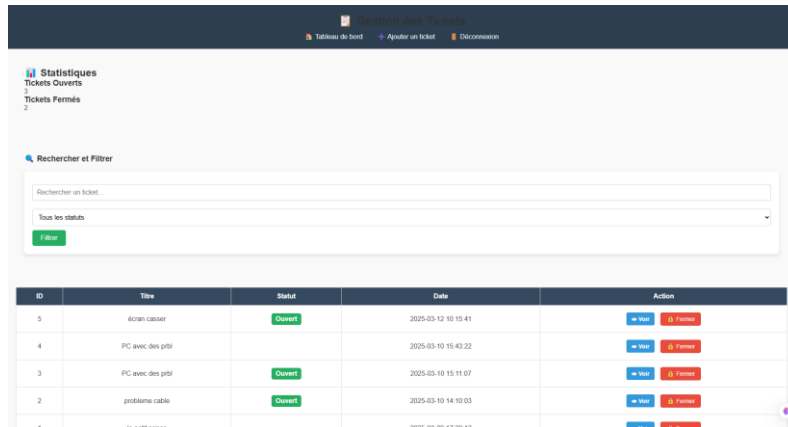
- Langage :
PHP.
- Base de Données :
MySQL (accessible via phpMyAdmin). Les bases de données créer.



6. Utilisation du Système

6.1. Interface Utilisateur

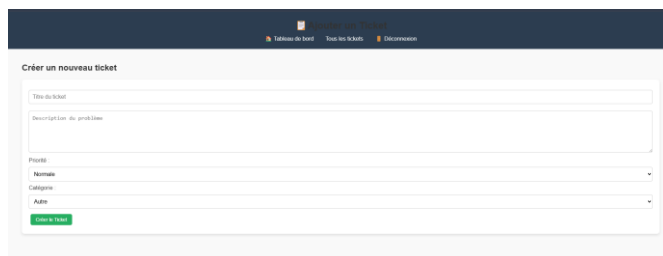
- **Tableau de Bord :**
Vue globale présentant les indicateurs et la liste des tickets en cours, fermés, etc.



The dashboard shows statistics for 'Tickets Ouverts' (1) and 'Tickets Fermés' (2). Below is a search and filter section, followed by a table of tickets.

| ID | Titre | Statut | Date | Action |
|----|------------------|--------|---------------------|--|
| 5 | écran cassé | Ouvert | 2025-03-12 10:15:41 | Voir Fermé |
| 4 | PC avec des pbts | Ouvert | 2025-03-10 15:43:22 | Voir Fermé |
| 3 | PC avec des pbts | Ouvert | 2025-03-10 15:11:07 | Voir Fermé |
| 2 | problème câble | Ouvert | 2025-03-10 14:10:03 | Voir Fermé |
| 1 | le petit prince | Ouvert | 2025-03-09 17:20:12 | Voir Fermé |

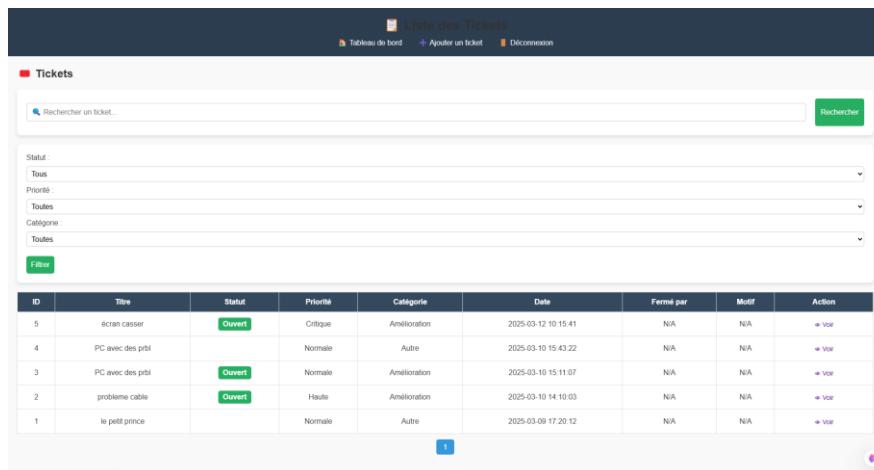
- **Formulaire de Création :**
Interface permettant la soumission d'un ticket avec des champs clairs et intuitifs.



The form includes fields for 'Titre du ticket', 'Description du problème', 'Priorité' (Normal), and 'Catégorie' (Autre). A 'Créer le ticket' button is at the bottom.

Pour la version en étant utilisateur

- **Gestion des Tickets :**
Options pour modifier, supprimer ou clôturer un ticket via l'interface.

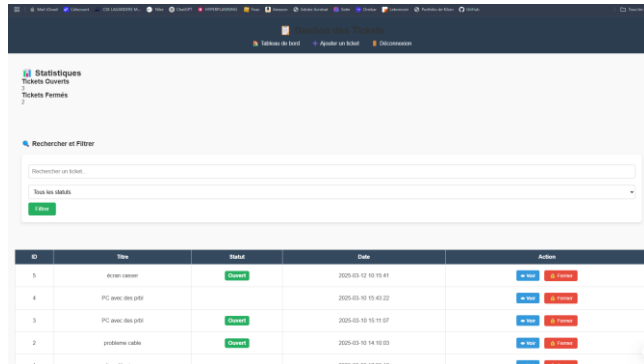


The interface shows a search bar, filter dropdowns for Statut, Priorité, and Catégorie, and a table of tickets with an 'Action' column.

| ID | Titre | Statut | Priorité | Catégorie | Date | Fermé par | Motif | Action |
|----|------------------|--------|----------|--------------|---------------------|-----------|-------|----------------------|
| 5 | écran cassé | Ouvert | Critique | Amélioration | 2025-03-12 10:15:41 | N/A | N/A | Voir |
| 4 | PC avec des pbts | Ouvert | Normale | Autre | 2025-03-10 15:43:22 | N/A | N/A | Voir |
| 3 | PC avec des pbts | Ouvert | Normale | Amélioration | 2025-03-10 15:11:07 | N/A | N/A | Voir |
| 2 | problème câble | Ouvert | Haute | Amélioration | 2025-03-10 14:10:03 | N/A | N/A | Voir |
| 1 | le petit prince | Ouvert | Normale | Autre | 2025-03-09 17:20:12 | N/A | N/A | Voir |

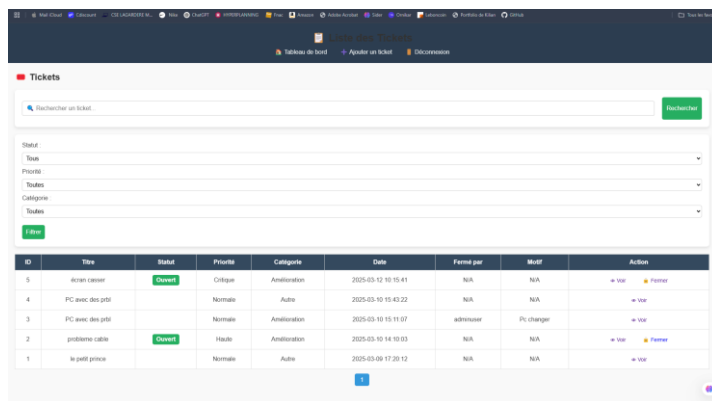
6.2. Rôles et Permissions

- **Administrateur :**
Accès complet à toutes les fonctionnalités, gestion des utilisateurs et supervision du système.



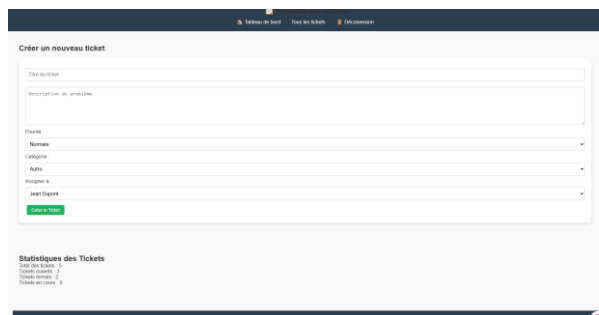
| ID | Titre | Statut | Date | Actions |
|----|-----------------------|--------|---------------------|--|
| 5 | Accès internet | Ouvert | 2025-03-12 10:10:41 | Voir Ajouter |
| 4 | PC avec des problèmes | Ouvert | 2025-03-10 15:43:22 | Voir Ajouter |
| 3 | PC avec des problèmes | Ouvert | 2025-03-10 15:11:07 | Voir Ajouter |
| 2 | problème câble | Ouvert | 2025-03-10 14:10:03 | Voir Ajouter |
| 1 | le petit problème | Ouvert | 2025-03-09 17:20:12 | Voir Ajouter |

- **Agent de Support :**
Accès aux tickets assignés pour suivi et résolution.



| ID | Titre | Statut | Priorité | Catégorie | Date | Assigné par | Modif | Actions |
|----|-----------------------|--------|----------|------------|---------------------|-------------|----------|--|
| 5 | Accès internet | Ouvert | Critique | Annulation | 2025-03-12 10:10:41 | N/A | N/A | Voir Ajouter |
| 4 | PC avec des problèmes | Ouvert | Normale | Autre | 2025-03-10 15:43:22 | N/A | N/A | Voir |
| 3 | PC avec des problèmes | Ouvert | Normale | Annulation | 2025-03-10 15:11:07 | admin | Priorité | Voir |
| 2 | problème câble | Ouvert | Haute | Annulation | 2025-03-10 14:10:03 | N/A | N/A | Voir Ajouter |
| 1 | le petit problème | Ouvert | Normale | Autre | 2025-03-09 17:20:12 | N/A | N/A | Voir |

- **Utilisateur Final :**
Possibilité de créer et suivre ses propres tickets.



Créer un nouveau ticket

Titre du ticket

Description du problème

Priorité

Catégorie

Assigner à

Assigné par

[Créer le ticket](#)

Statistiques des Tickets

Total des tickets : 5

Tickets ouverts : 2

Tickets fermés : 3

Avec la possibilité d'assigner un ticket à quelqu'un.

8. Sécurité

Pour garantir la sécurité du système, plusieurs mesures ont été mises en place :

- **Authentification et Autorisation**
Système de login sécurisé avec gestion fine des rôles.
- **Chiffrement des Données**
Utilisation de HTTPS pour sécuriser les échanges de données.
- **Sauvegardes Régulières**
Mise en place d'un plan de backup afin de prévenir toute perte de données.