

Projet CPOA

EasyTicket

Spécification

LESNIAK Louis

JOFFROY Théo

HASSANE CHEKOU KORE Aboubacar

Présentation du projet

Le projet spécifié dans ce document porte sur la réalisation d'une application de gestion de tickets, appelée EasyTicket.

Cette application permettra à une entreprise de faciliter le suivi et la maintenance des différents logiciels installés chez ses clients.

Les clients auront la possibilité de créer des tickets à propos de problèmes ou requêtes concernant un logiciel fourni par l'entreprise. Ces tickets pourront ensuite être traités par les employés de l'entreprise, en fonction de leurs compétences.

Diagramme de contexte statique

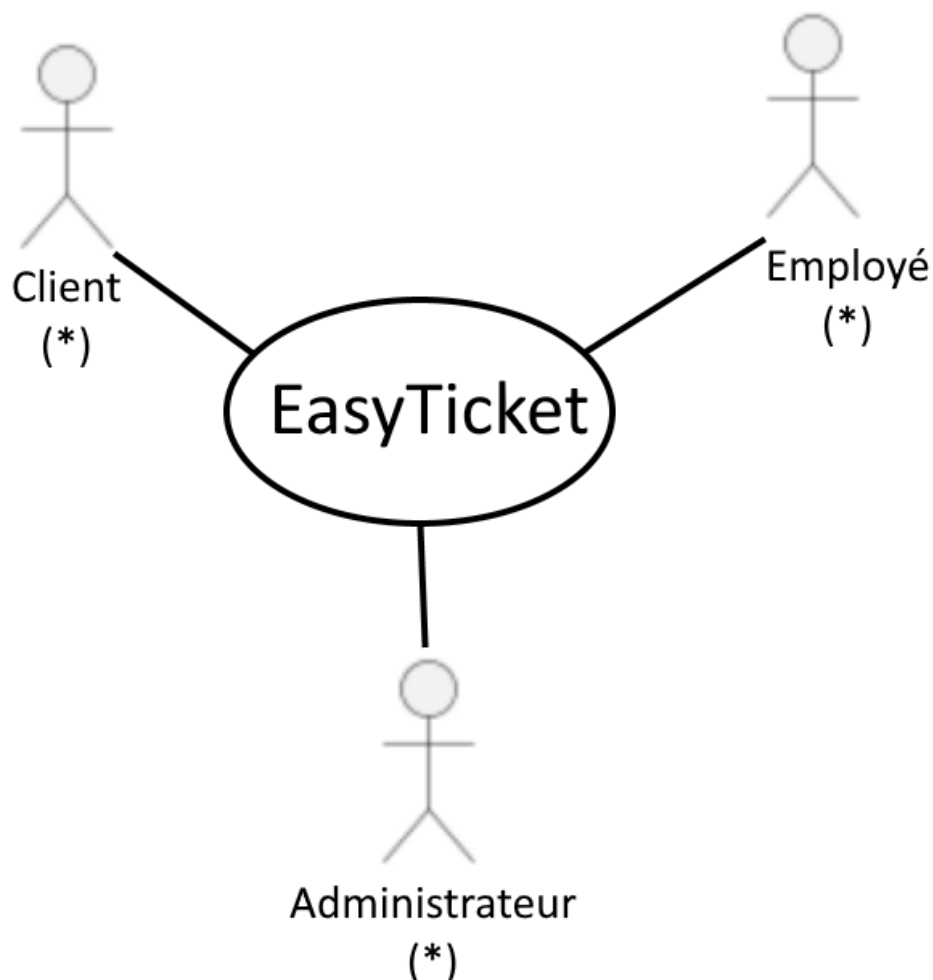
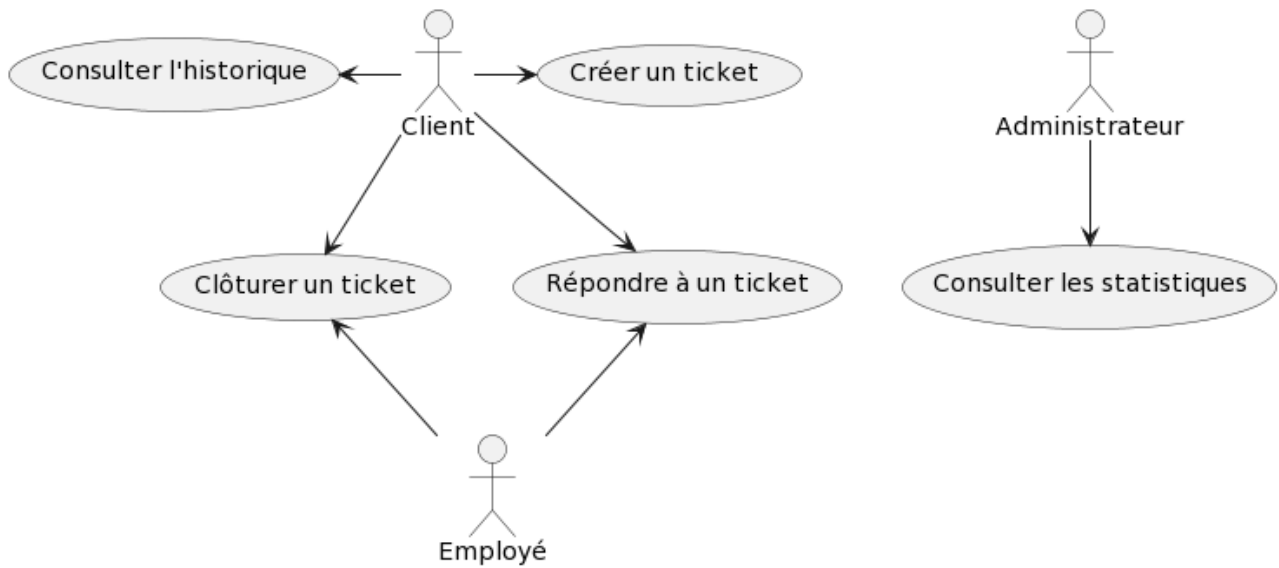


Diagramme de cas d'utilisation



Description de chaque cas

Créer un ticket

Sommaire d'identification

Résumé : ce cas permet au client de créer un ticket qui contient un message. Il doit choisir une catégorie. Le choix du logiciel concerné est facultatif. Le ticket possède également un titre.

Date de création : 10/10/2022 - **Date de mise à jour :** 23/10/2022

Version : 1.1

Acteurs concernés : Client

Responsable : Théo JOFFROY

Besoins en IHM

- Bouton de demande de création d'un nouveau ticket
- Zones de saisie pour le titre et le message
- Liste pour le choix de la catégorie
- Liste pour le choix du logiciel concerné
- Boutons d'envoi et d'annulation

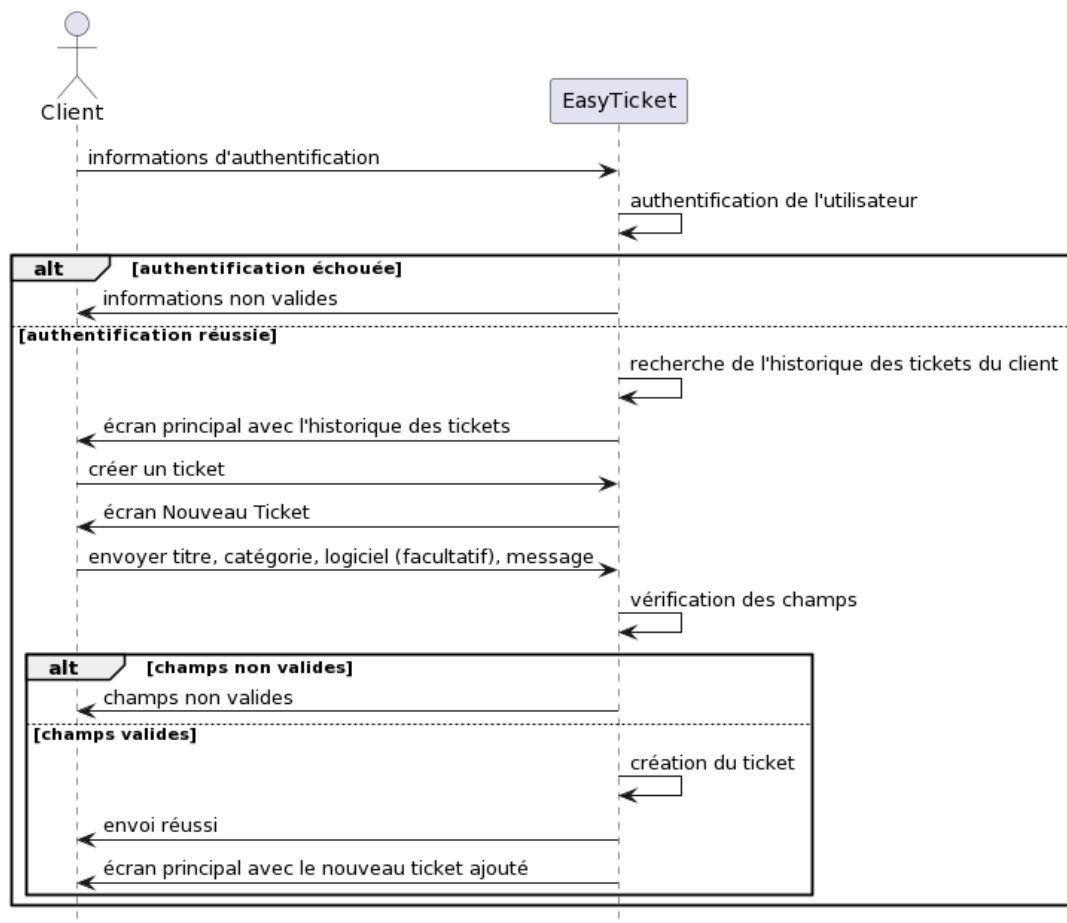
Contraintes non fonctionnelles

- Champs obligatoires : Titre, Catégorie, Message
- Champ facultatif : Logiciel

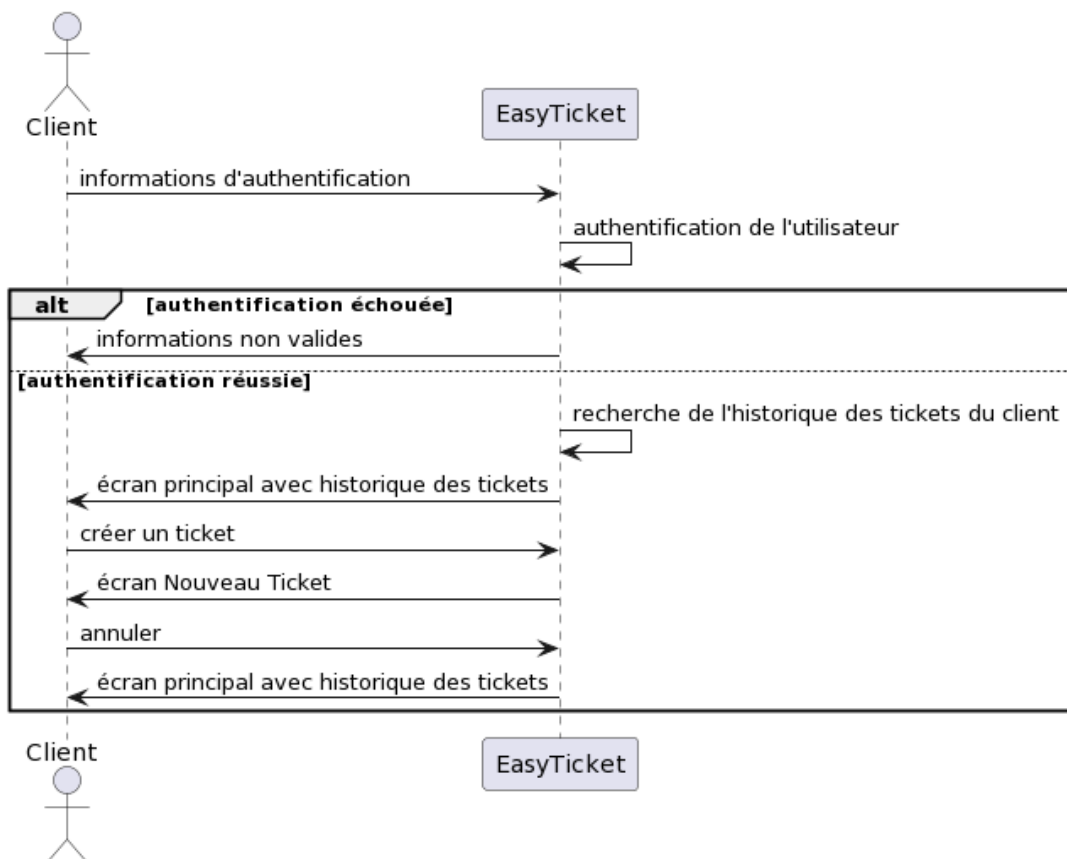
EasyTicket - Spécification

Description des scénarios

Créer un ticket (Envoi)



Créer un ticket (Annulation)



EasyTicket - Spécification

EasyTicket

EasyTicket

Créer un ticket

ID	Sujet	Statut	Catégorie	Modifié le

EasyTicket

EasyTicket

Nouveau ticket

Titre

Catégorie

Logiciel

Message

Lorem ipsum dolor sit amet. Aut galisum odit sed blanditiis dicta eos ipsum laborum eum consequuntur delectus. Id labore explicabo et nihil libero aut quia quos? Ea dolor enim cum nostrum odit aut quidem quidem.

Annuler

Envoyer

Consulter l'historique

Sommaire d'identification

Résumé : ce cas permet à un client de consulter l'historique de tous ses tickets déposés (identification, date message, etc.), connaître le nom de la personne qui a pris en charge le ticket, la date de prise en charge etc.

Date de création : 10/10/22 - **Date de mise à jour** : 25/10/22

Version : 1.1

Acteur concerné : Client

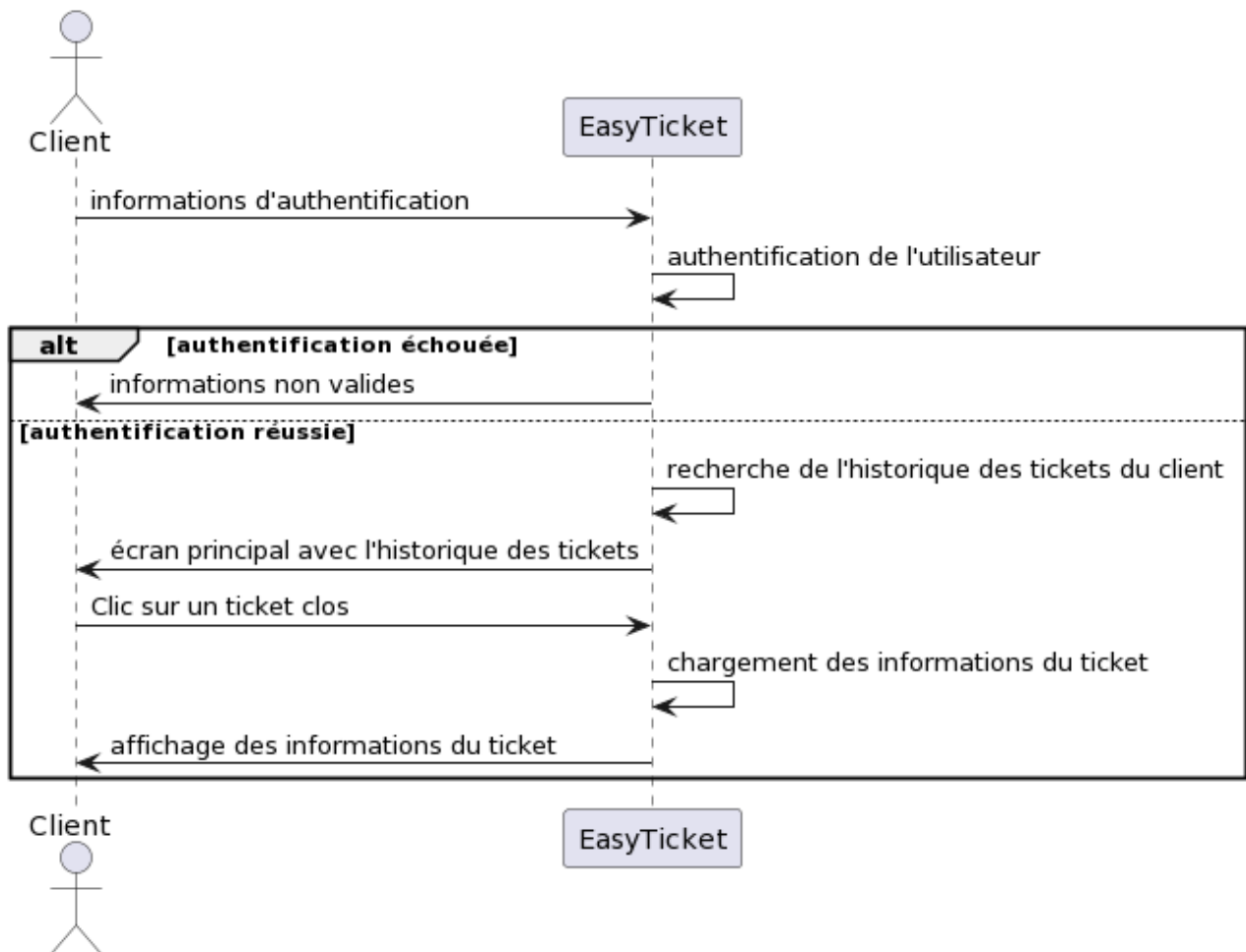
Responsable : LESNIAK Louis

Besoins en IHM

- Visualisation des messages précédents
- Informations sur le ticket

Description du scénario

Consulter l'historique des tickets



EasyTicket - Spécification

EasyTicket				
ID	Sujet	Statut	Catégorie	Modifié le
		Clos		
		Clos		
		Clos		
		Clos		
		Clos		
		Clos		

EasyTicket	
EasyTicket	
<div><div>ID</div><div>4251</div></div> <div><div>Statut</div><div>Résolu</div></div> <div><div>Créé le</div><div>23/10/2022</div></div> <div><div>Catégorie</div><div>Incidents</div></div> <div><div>Logiciel</div><div>Non renseigné</div></div> <div><div>Pris en charge par</div><div>Jean Dupond</div><div>24/10/2022</div></div>	<div><div>Titre du ticket</div></div> <div><div>Client</div><div>23/10/2022</div></div> <div><div> Lorem ipsum dolor sit amet. Aut galisum odit sed blanditiis dicta eos ipsum laborum eum consequuntur delectus.</div></div> <div><div>Jean Dupond</div><div>24/10/2022</div></div> <div><div> Et laboriosam enim et nemo reprehenderit quo galisum consequatur in iste quibusdam ea sint accusantium. Eum nisi molestiae laudantium incidunt qui pariatur laborum.</div></div>

Répondre à un ticket

Résumé : ce cas permet à un utilisateur (client ou employé) de répondre à un ticket existant.

Date de création : 10/10/2022 - **Date de mise à jour :** 23/10/2022

Version : 1.1

Acteurs concernés : Client, Employé

Responsable : Théo JOFFROY

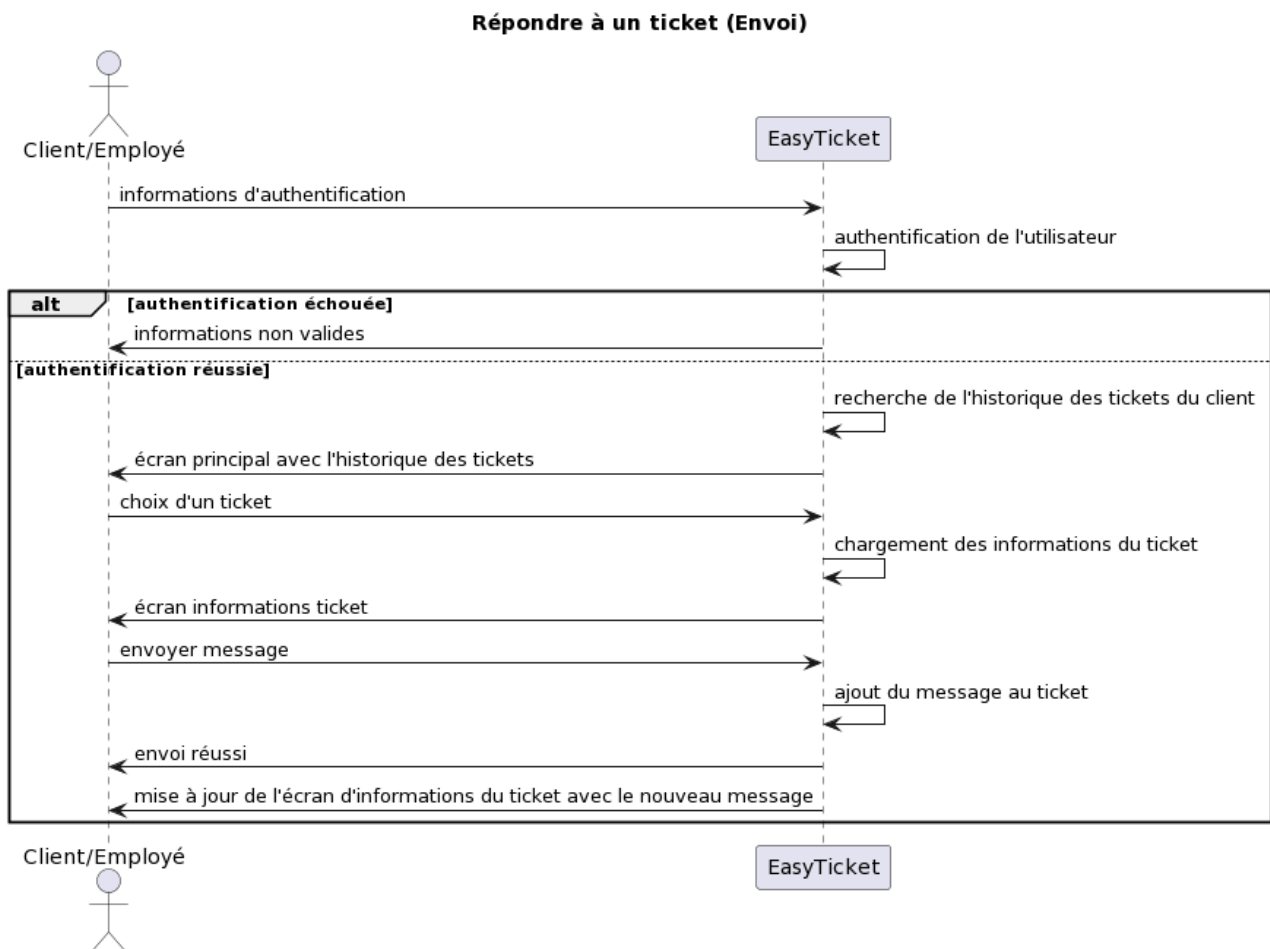
Besoins en IHM

- Visualisation des messages précédents
- Champ pour la saisie du message de réponse
- Boutons d'envoi et d'annulation

Contraintes non fonctionnelles

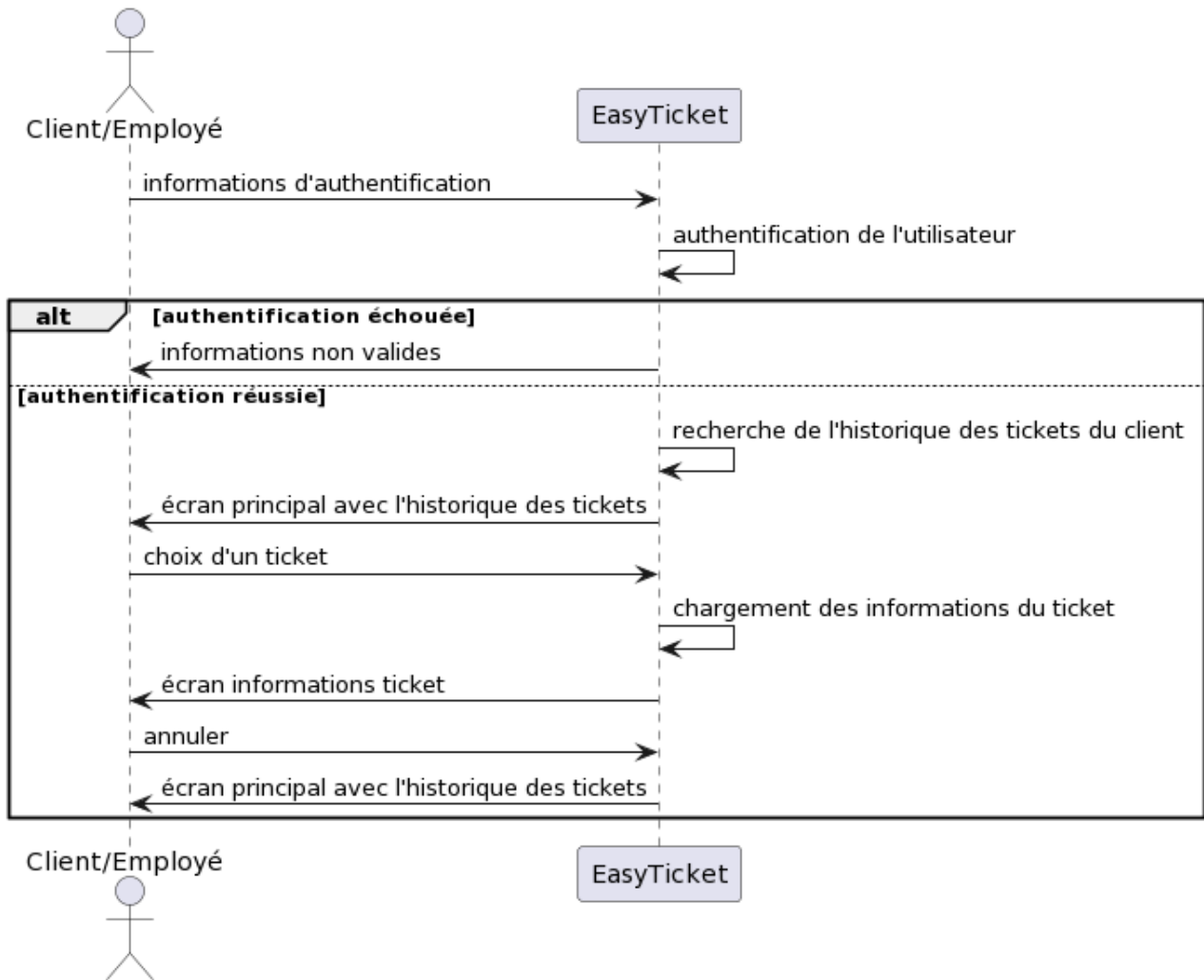
- La réponse ne peut pas être un message vide

Description du scénario



EasyTicket - Spécification

Répondre à un ticket (Annulation)



EasyTicket

ID
4251

Statut
En cours

Créé le
23/10/2022

Catégorie
Incidents

Logiciel
Non renseigné

Pris en charge par
Jean Dupond
24/10/2022

Titre du ticket

Client23/10/2022

Lorem ipsum dolor sit amet.
 Aut galisum odit sed blanditiis dicta eos ipsum laborum eum consequuntur delectus.

Jean Dupond24/10/2022

Et laboriosam enim et nemo reprehenderit quo galisum consequatur in iste quibusdam ea sint
 accusantium. Eum nisi molestiae laudantium incidunt qui pariatur laborum.

Nouveau message

Secrevit fontes liquidum locoque pronaque?

Illas semine campoque declivia oppida corpora nam inter fuit discordia tellus solidumque
 iunctarum erat: quae terrenae ubi rerum recessit iudicis aestu fixo

Envoyer

Annuler

Clôturer

Clôturer un ticket

Sommaire d'identification

Résumé : Ce cas permet à un employé de clôturer un ticket si celui a été résolu ou classé insoluble.

Date de création : 10/10/2022 - **Date de mise à jour :** 26/10/2022

Version : 1.1

Acteurs concernés : Employé

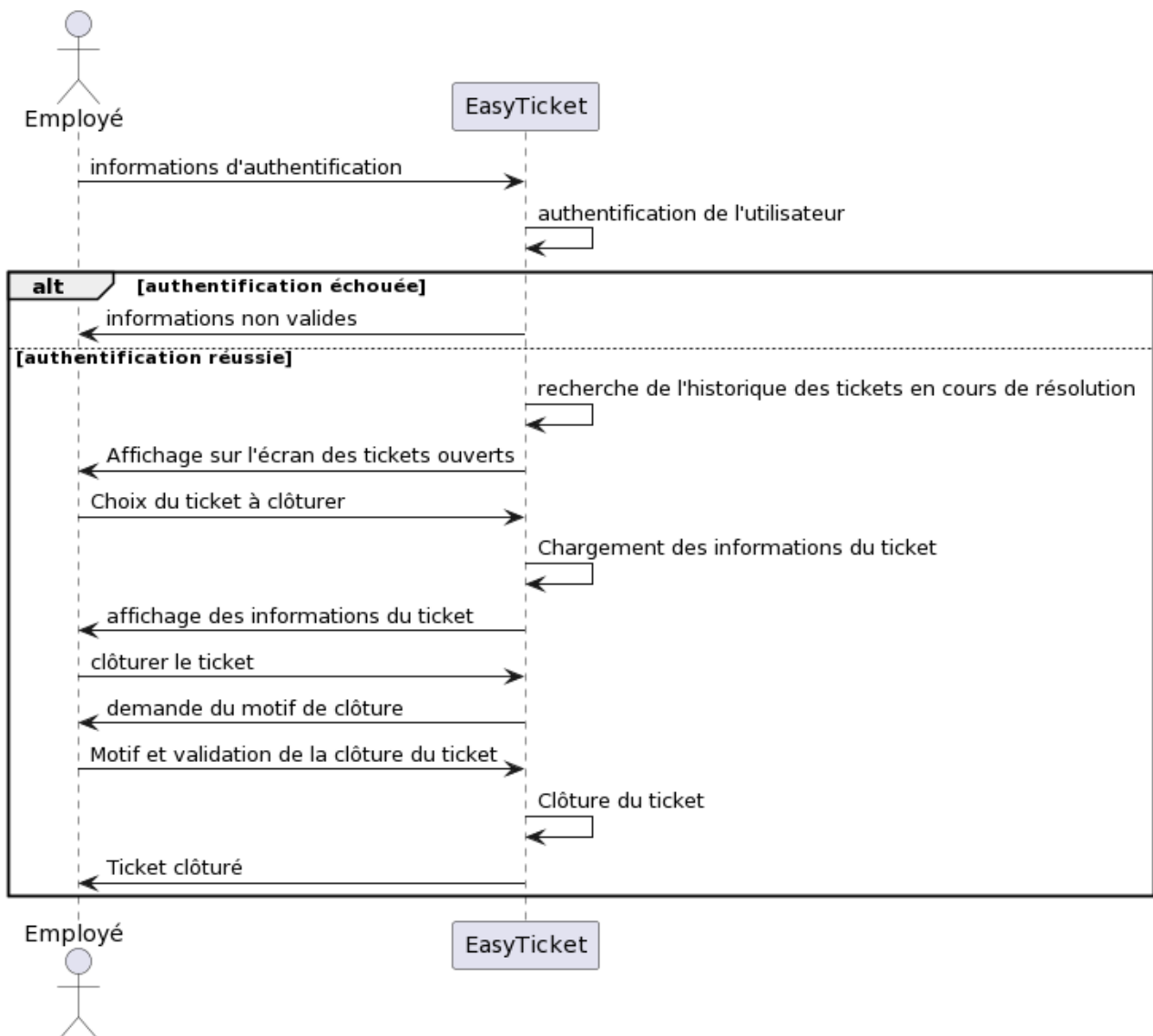
Responsable : HASSANE CHEKOU KORE Aboubacar

Besoins en IHM

- Visualisation des messages précédents
- Informations sur le ticket à clôturer
- Bouton de demande de clôture d'un ticket en cours

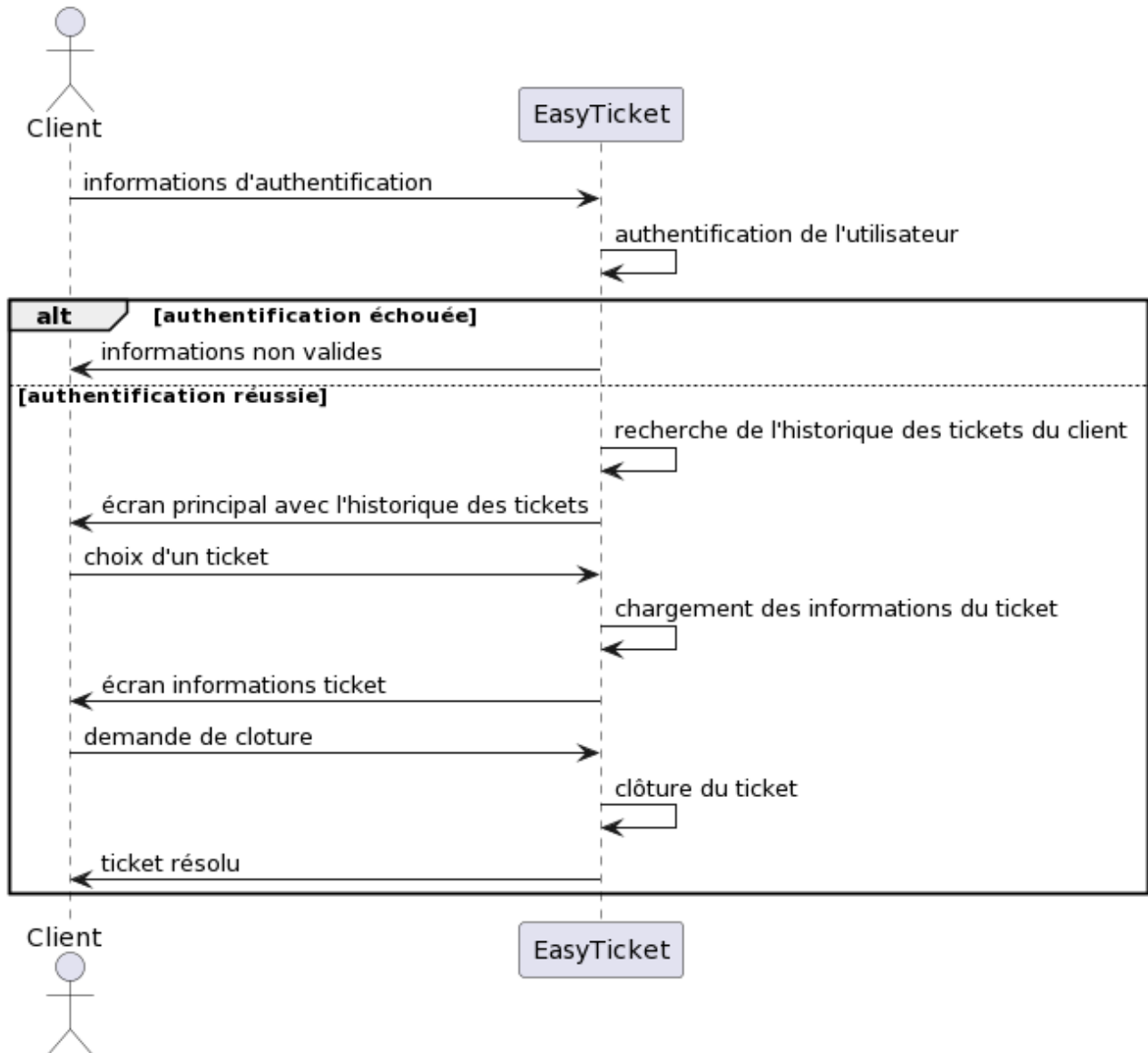
Description du scénario

Clôturer un ticket (Par un Employé)



EasyTicket - Spécification

Clôturer un ticket (Par un client)



EasyTicket

ID
4251

Statut
En cours

Créé le
23/10/2022

Catégorie
Incidents

Logiciel
Non renseigné

Pris en charge par
Jean Dupond
24/10/2022

Titre du ticket

Client23/10/2022

Lorem ipsum dolor sit amet.
Aut galisum odit sed blanditiis dicta eos ipsum laborum eum consequuntur delectus.

Jean Dupond24/10/2022

Et laboriosam enim et nemo reprehenderit quo galisum consequatur in iste quibusdam ea sint accusantium. Eum nisi molestiae laudantium incidunt qui pariatur laborum.

Clôturer le ticket

Motif de clôture

Ticket résolu

Ticket insoluble

Changer la catégorie d'un ticket

Sommaire d'identification

Résumé : Ce cas permet à un employé de modifier la catégorie d'un ticket posté par un client.

Date de création : 10/10/22 - **Date de mise à jour :** 26/10/22

Version : 1.1

Acteur concerné : Employé

Responsable : LESNIAK Louis

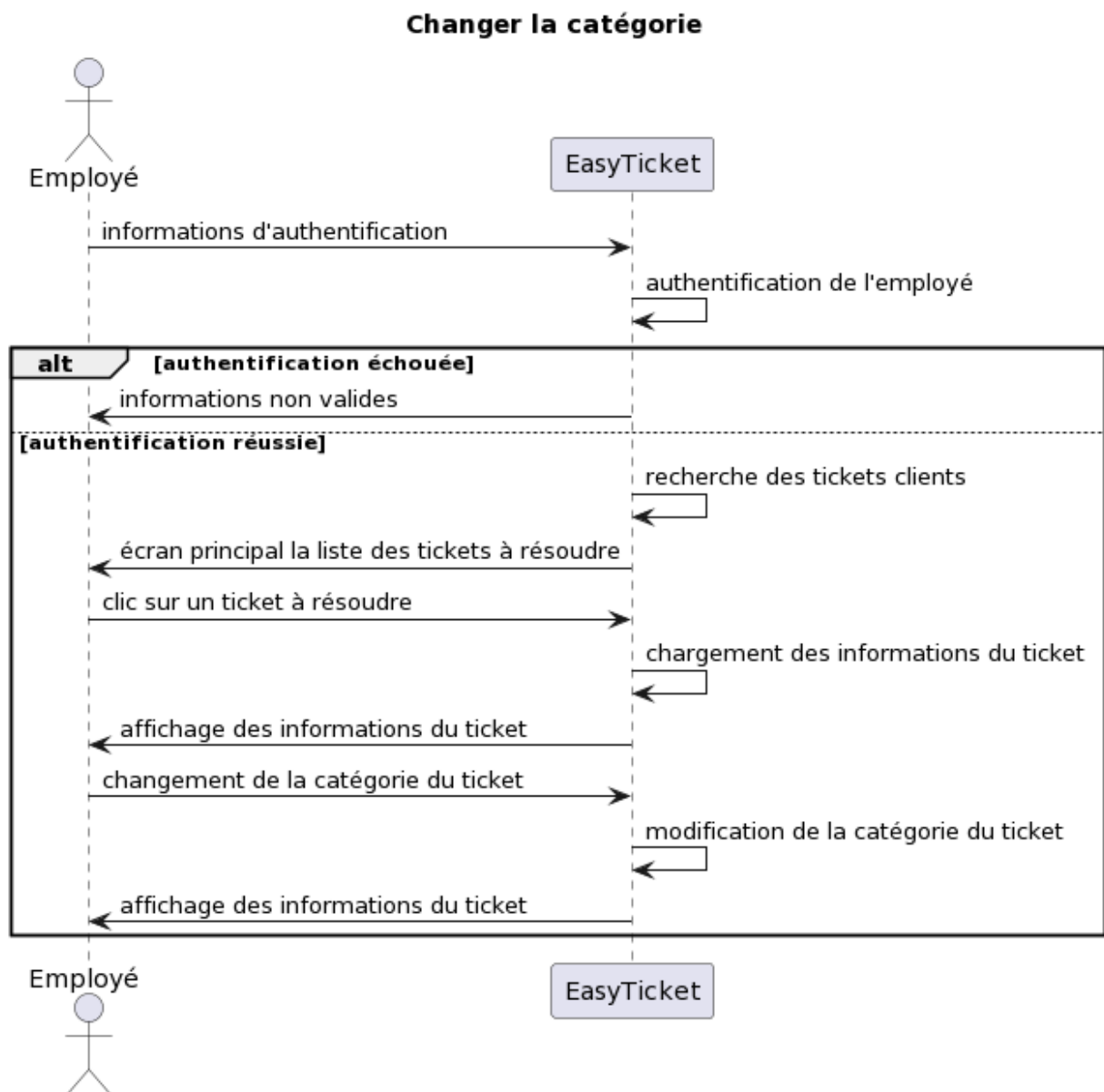
Besoins en IHM

- Menu déroulant de catégories afin d'en choisir une

Contraintes non fonctionnelles

- Le ticket ne doit pas être clos

Description du scénario



EasyTicket - Spécification

EasyTicket

EasyTicket

ID

4251

Statut

En cours

Créé le

23/10/2022

Catégorie

Incidents

Logiciel

Non renseigné

Pris en charge par

Jean Dupond

24/10/2022

Titre du ticket

Client

23/10/2022

Lorem ipsum dolor sit amet.
Aut galisum odit sed blanditiis dicta eos ipsum laborum eum consequuntur delectus.

Jean Dupond

24/10/2022

Et laboriosam enim et nemo reprehenderit quo galisum consequatur in iste quibusdam ea sint
accusantium. Eum nisi molestiae laudantium incidunt qui pariatur laborum.

Attribuer un ticket à une autre personne

Sommaire d'identification

Résumé : Ce cas permet à un employé d'attribuer un ticket à un autre employé, si celui-ci n'a pas les compétences requises pour résoudre ce ticket.

Date de création : 10/10/2022 - **Date de mise à jour :** 26/10/2022

Version : 1.1

Acteurs concernés : Employé

Responsable : HASSANE CHEKOU KORE Aboubacar

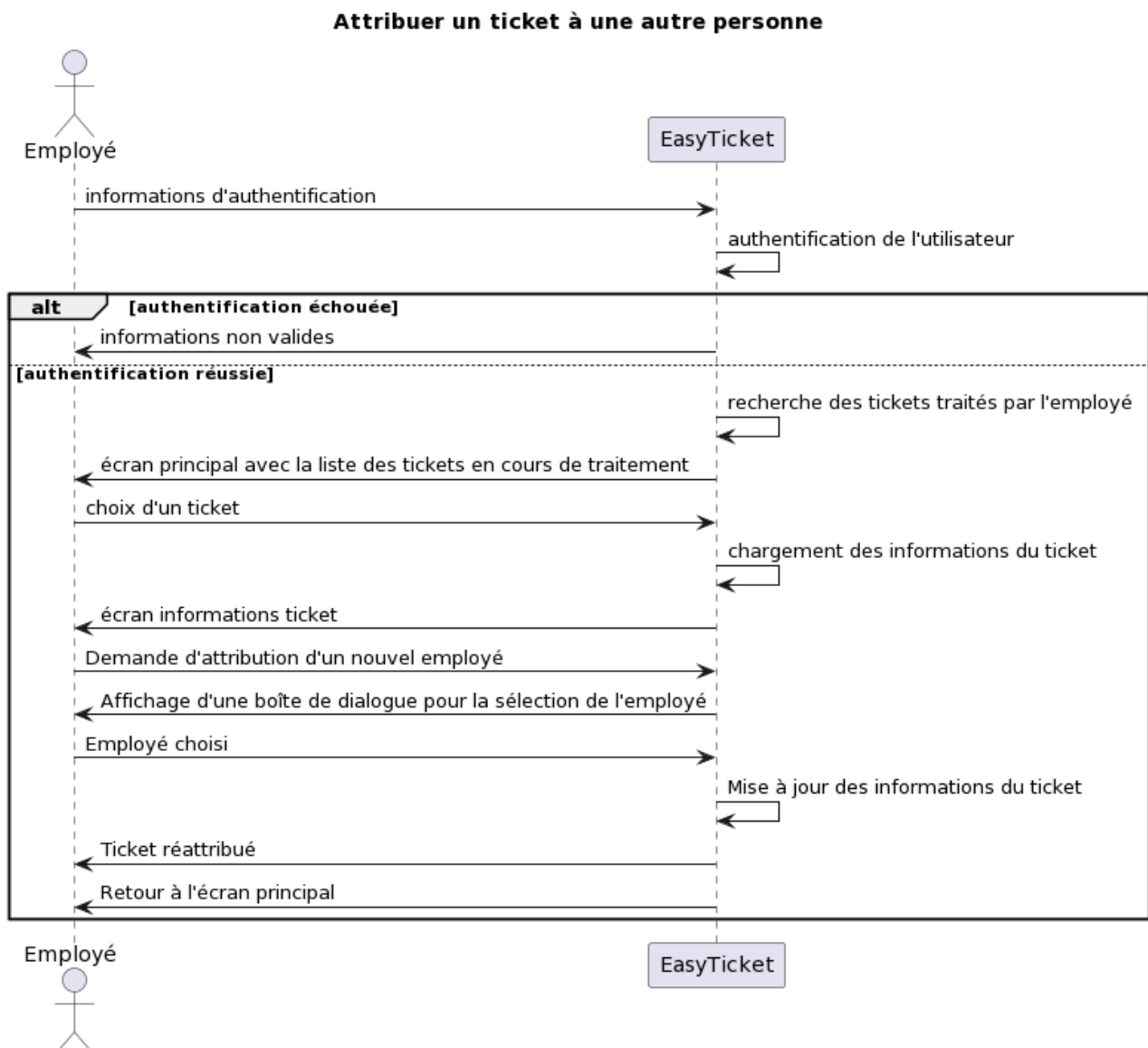
Besoins en IHM

- Informations sur le ticket à réaffecter

Contraintes non fonctionnelles

- Champs obligatoires : nouvel employé allant prendre le ticket en charge

Description du scénario



EasyTicket - Spécification

EasyTicket

EasyTicket

ID

4251

Statut

En cours

Créé le

23/10/2022

Catégorie

Incidents

Logiciel

Non renseigné

Pris en charge par

Jean Dupond

24/10/2022

Modifier

Clôturer

Titre du ticket

Client

23/10/2022

Lorem ipsum dolor sit amet.
Aut galisum odit sed blanditiis dicta eos ipsum laborum eum consequuntur delectus.

Jean Dupond

24/10/2022

Et laboriosam enim et ner
accusantium. Eum nisi mo

Attribution d'un nouvel employé

Alain Pichon

Valider

Nouveau message

Secrevit fontes liquidum locoque pronaque?

Illas semine campoque declivia oppida corpora nam inter fuit discordia tellus solidumque iunctarum erat: quae terrenae ubi rerum recessit iudicis aestu fixo

Envoyer

Annuler

Consulter les statistiques

Sommaire d'identification

Résumé : ce cas permet à un administrateur de consulter les statistiques concernant la nature des tickets déposés, le temps de résolution d'un ticket, l'activité de chaque ingénieur/technicien, etc.

Date de création : 25/10/22 - **Date de mise à jour** : 25/10/22

Version : 1.0

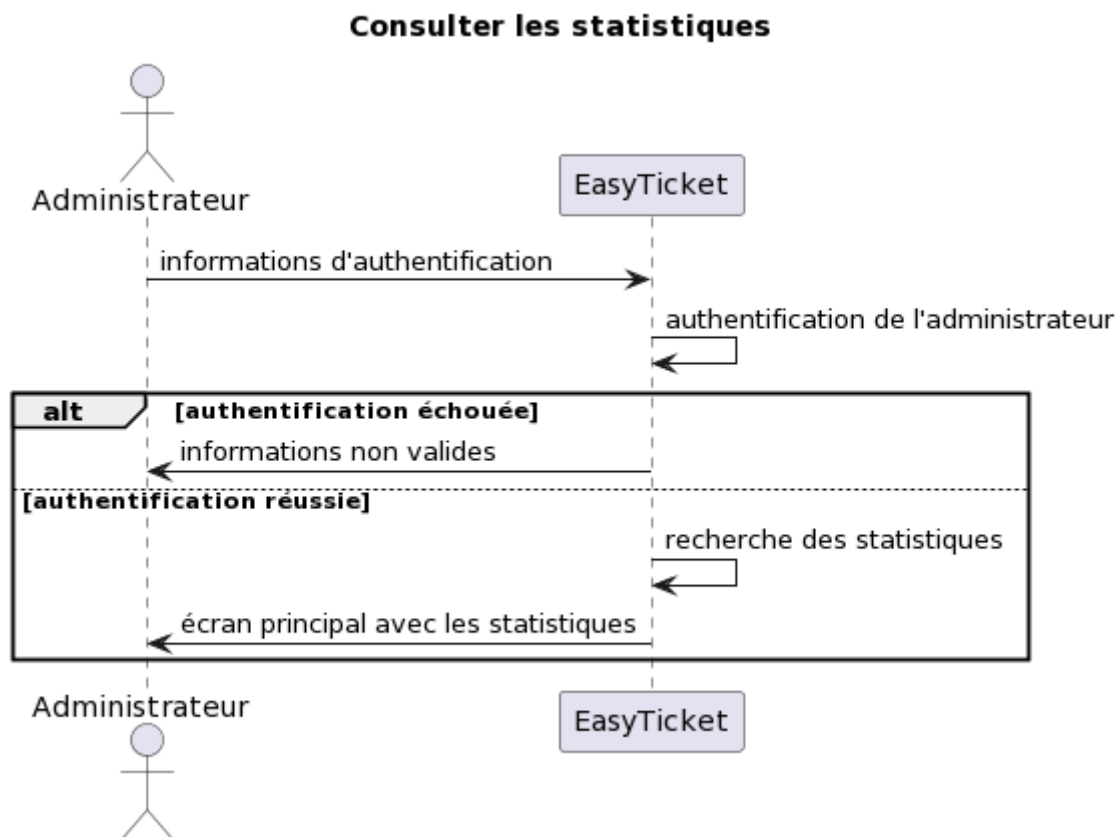
Acteur concerné : Administrateur

Responsable : LESNIAK Louis

Besoins en IHM

- Visualisation des statistiques

Description du scénario



EasyTicket - Spécification

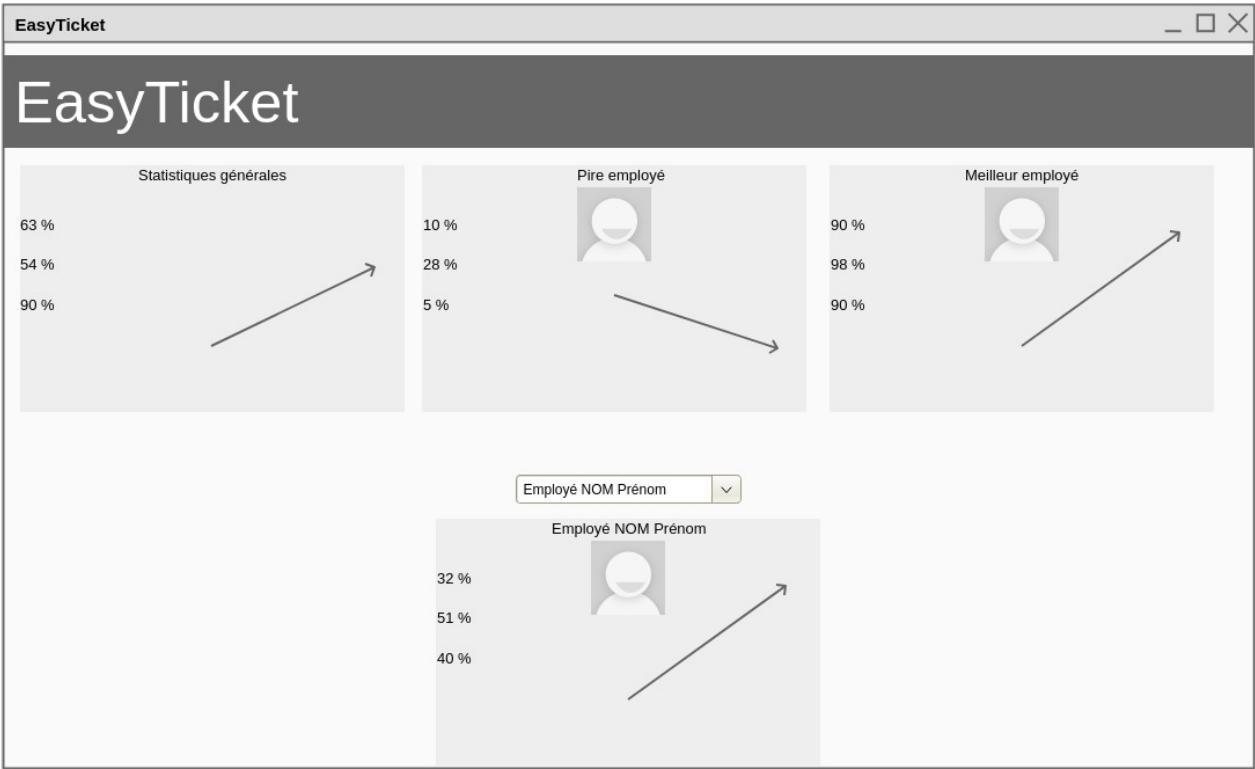
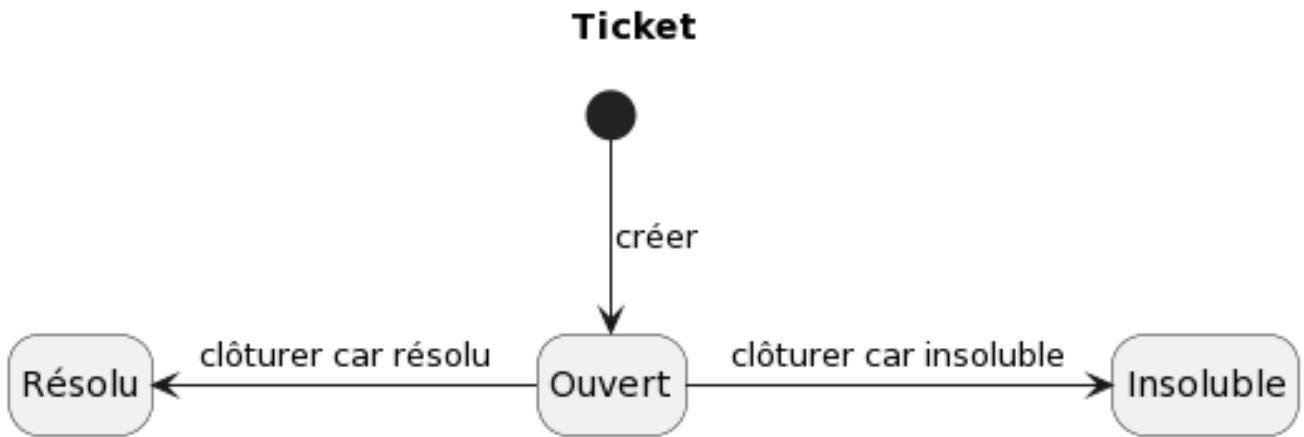


Diagramme d'état



Description des données

nom : nom d'une personne

prénom : prénom d'une personne

login : identifiant permettant d'authentifier une personne

id : identifiant unique d'un ticket

catégorie : catégorie d'un ticket

logiciel : logiciel concerné par un ticket

statut : statut d'un ticket (ouvert, résolu ou insoluble)

contenu : contenu du message d'un ticket

dateMessage : date d'envoi d'un message

dateCréation : date de création d'un ticket

dateCloture : date de clôture d'un ticket

datePriseEnCharge : date de prise en charge d'un ticket

