

# **Projet CPOA**

## **EasyTicket**

### Spécification

LESNIAK Louis

JOFFROY Théo

HASSANE CHEKOU KORE Aboubacar

## Présentation du projet

---

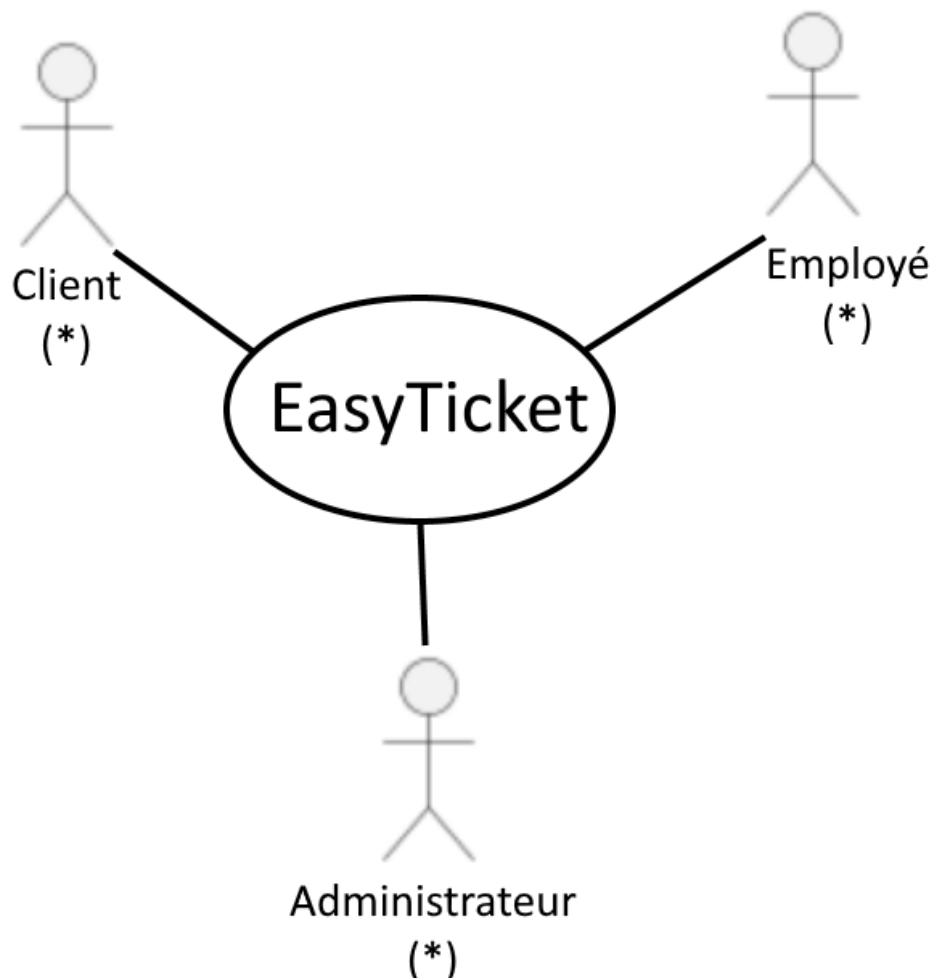
Le projet spécifié dans ce document porte sur la réalisation d'une application de gestion de tickets, appelée EasyTicket.

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.

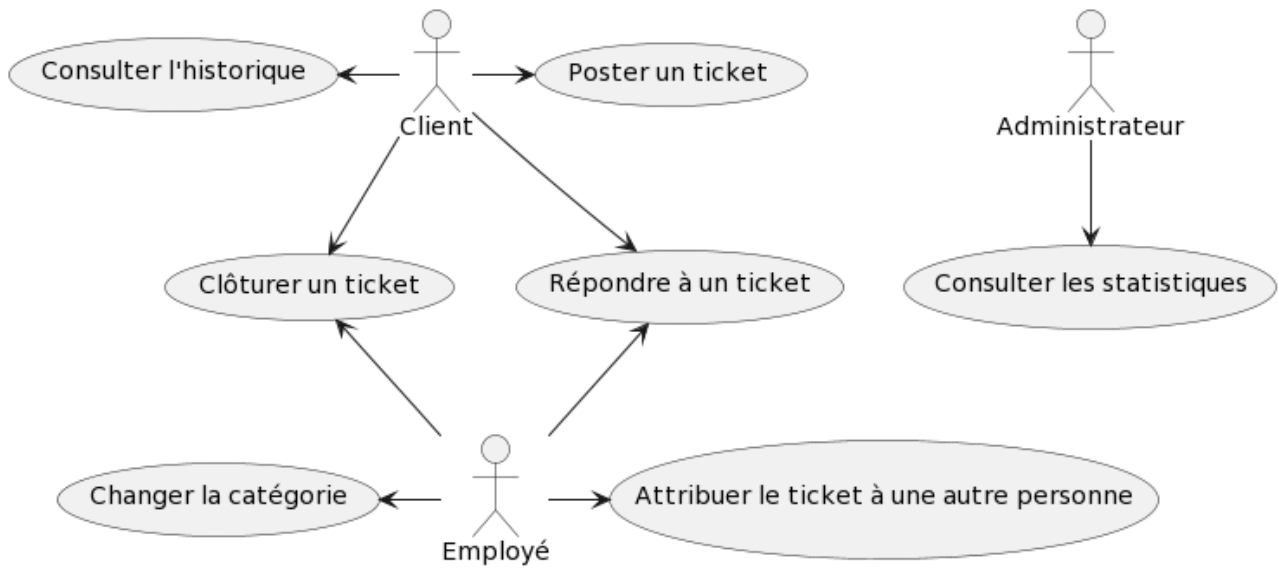
## Diagramme de contexte statique

---



## 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

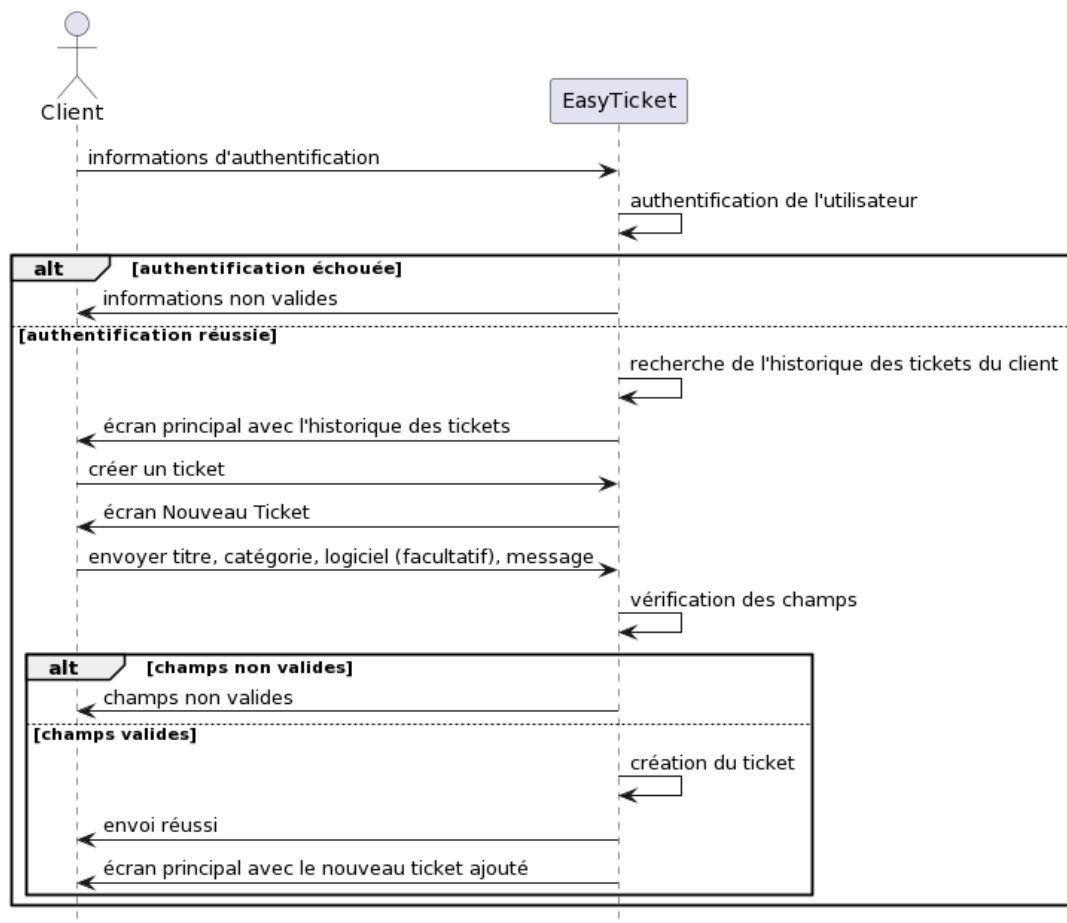
#### Contraintes non fonctionnelles

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

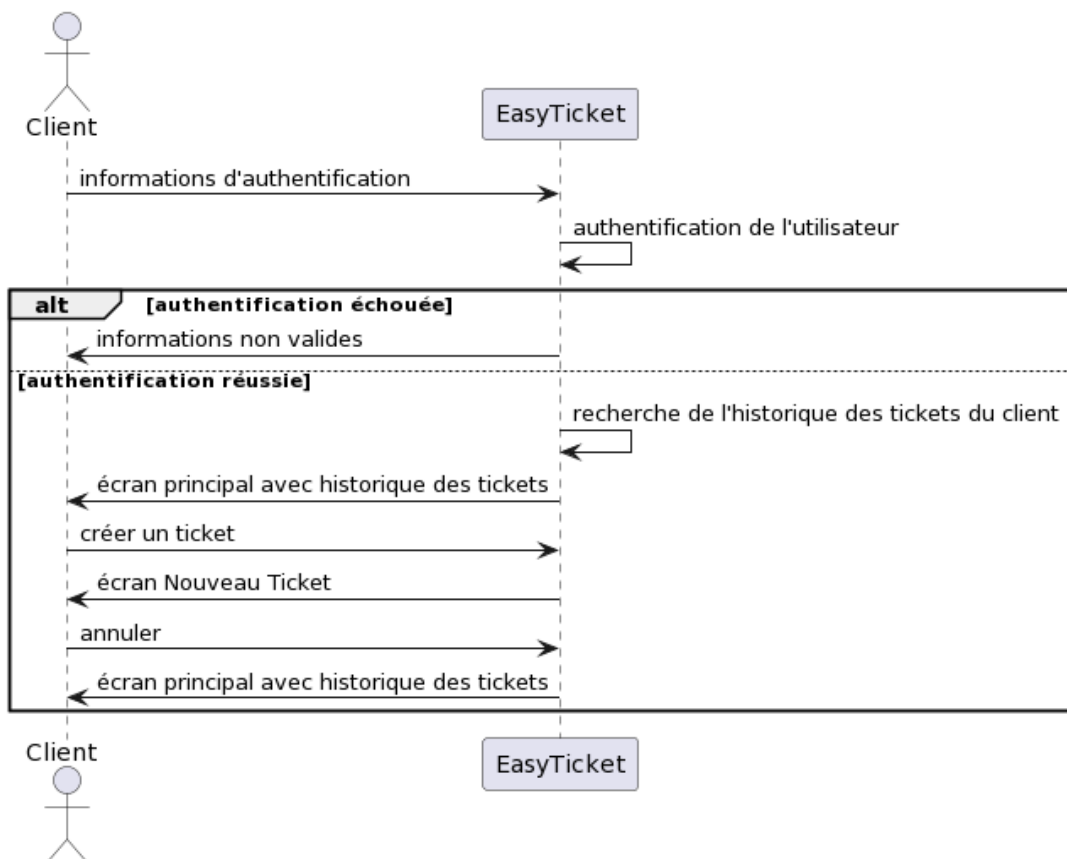
## EasyTicket - Spécification

### 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

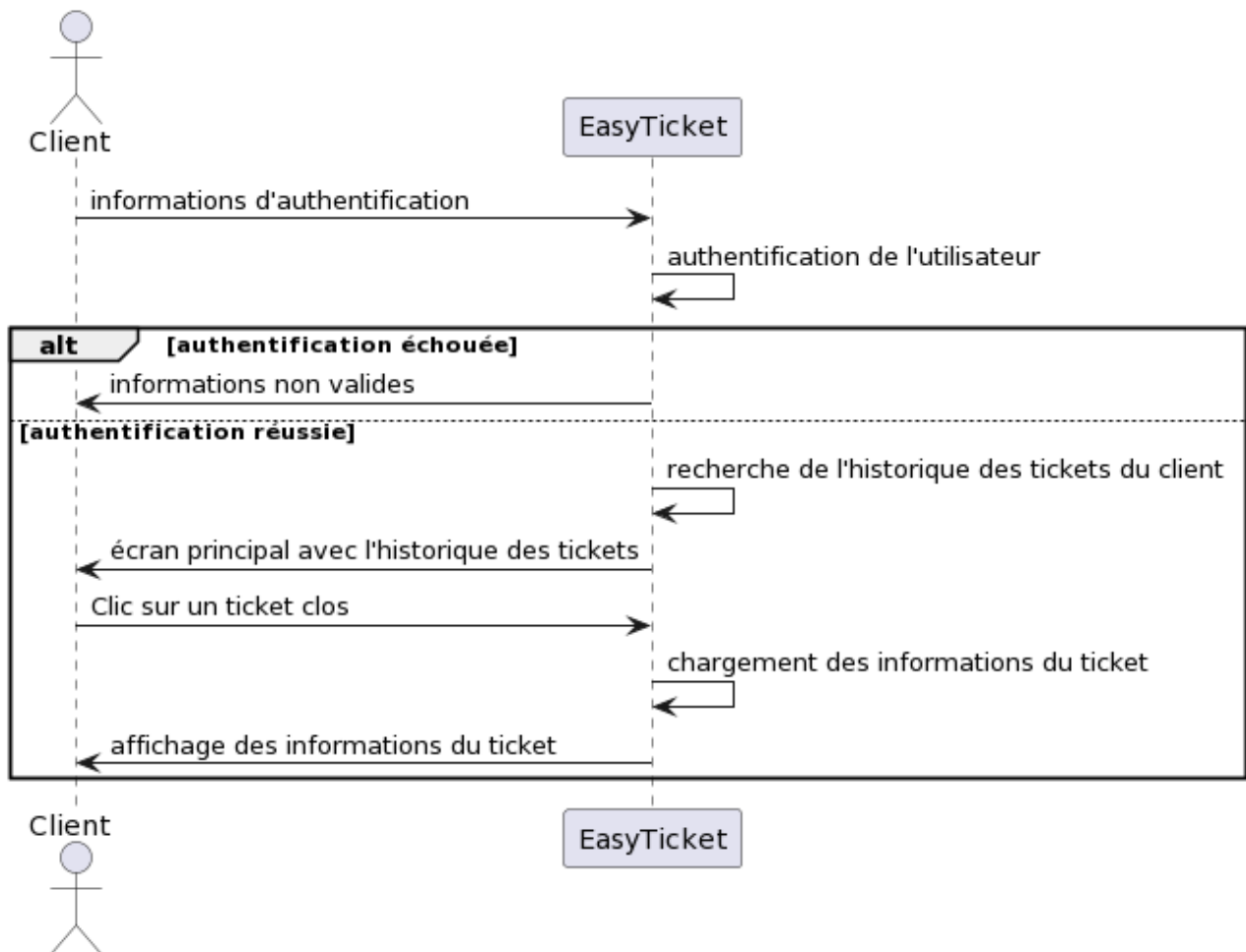
**Responsable** : LESNIAK Louis

### 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

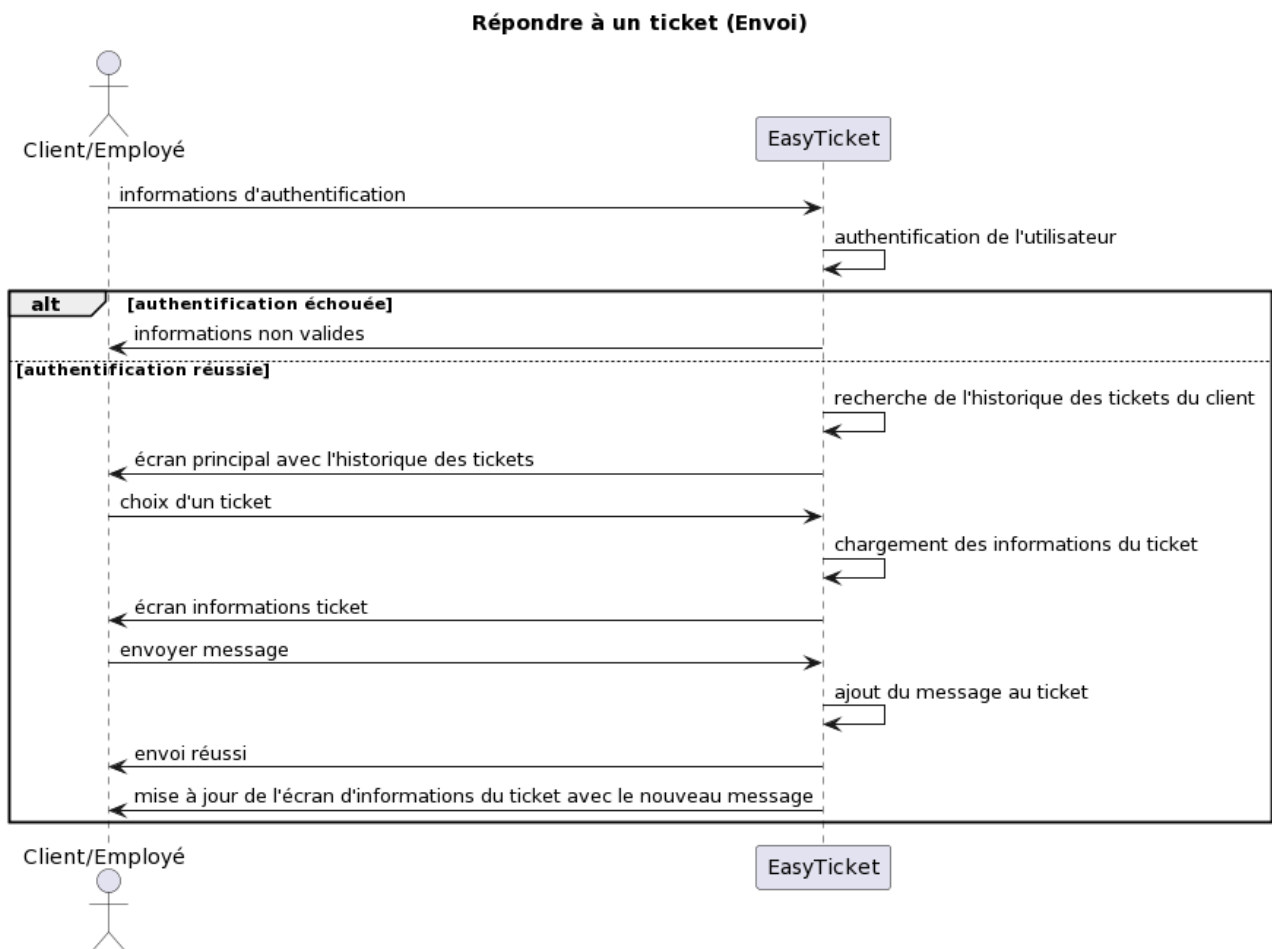
### Besoins en IHM

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

### Contraintes non fonctionnelles

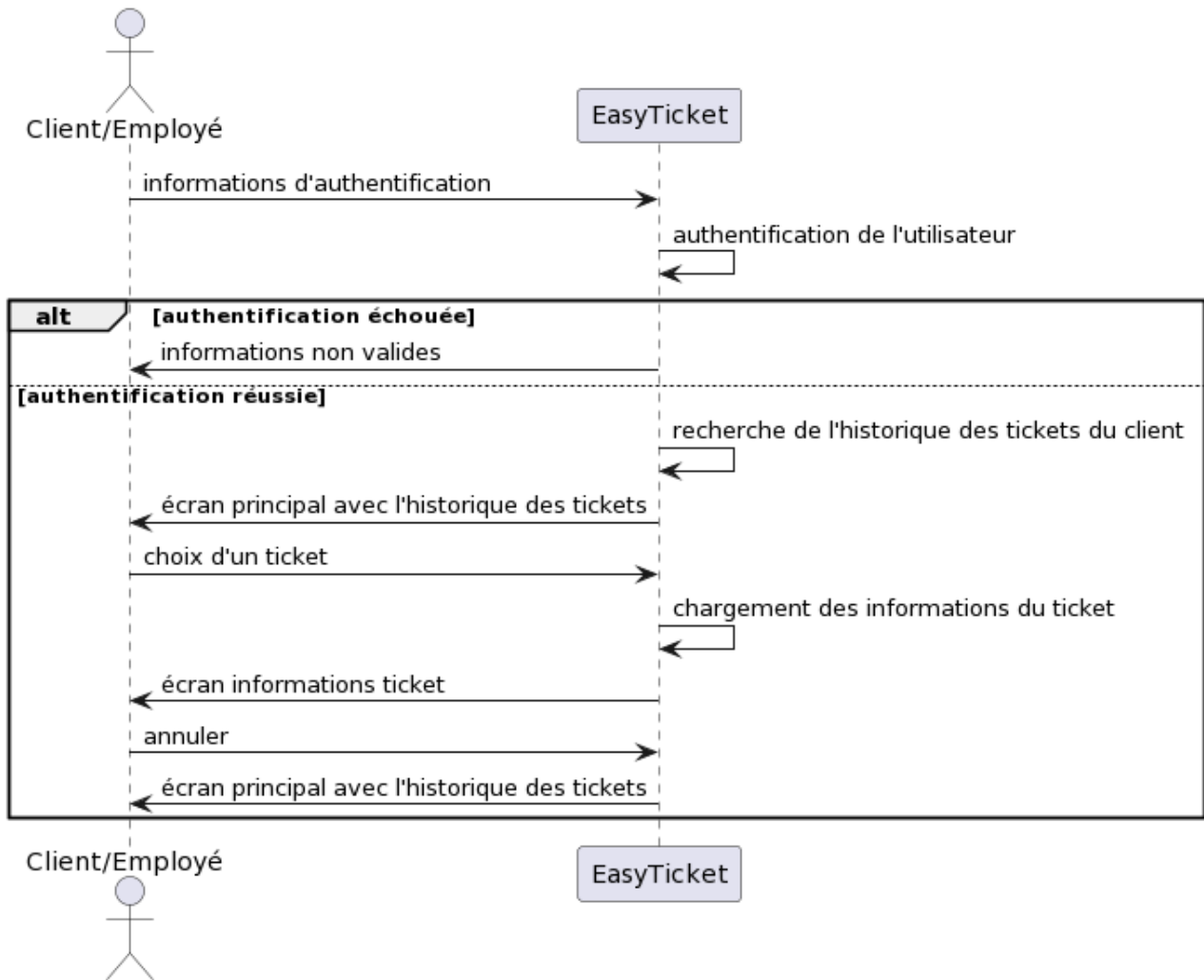
- La réponse ne peut pas être un message vide

### 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

Clôturer

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 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

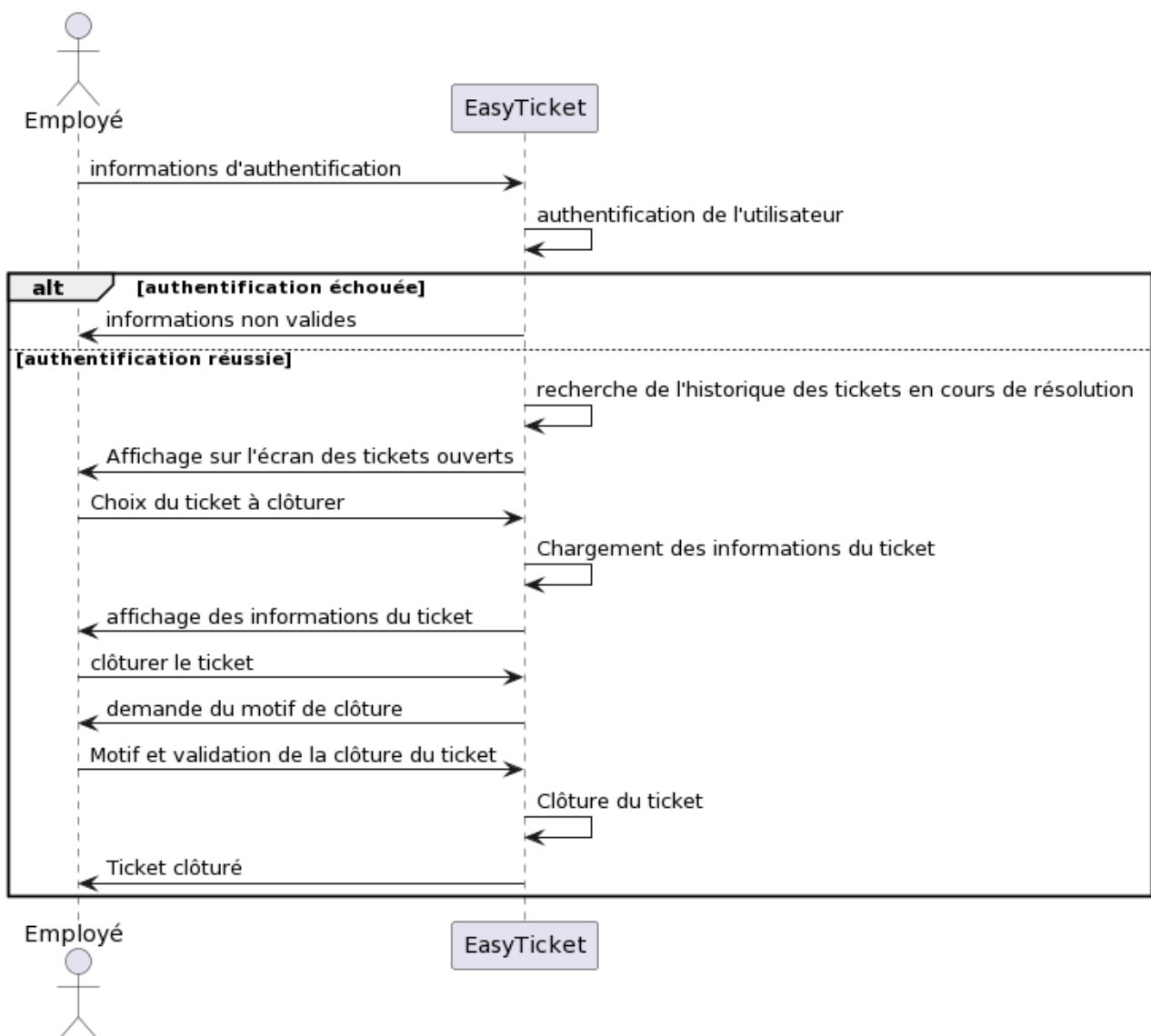
**Responsable :** HASSANE CHEKOU KORE Aboubacar

### Besoins en IHM

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

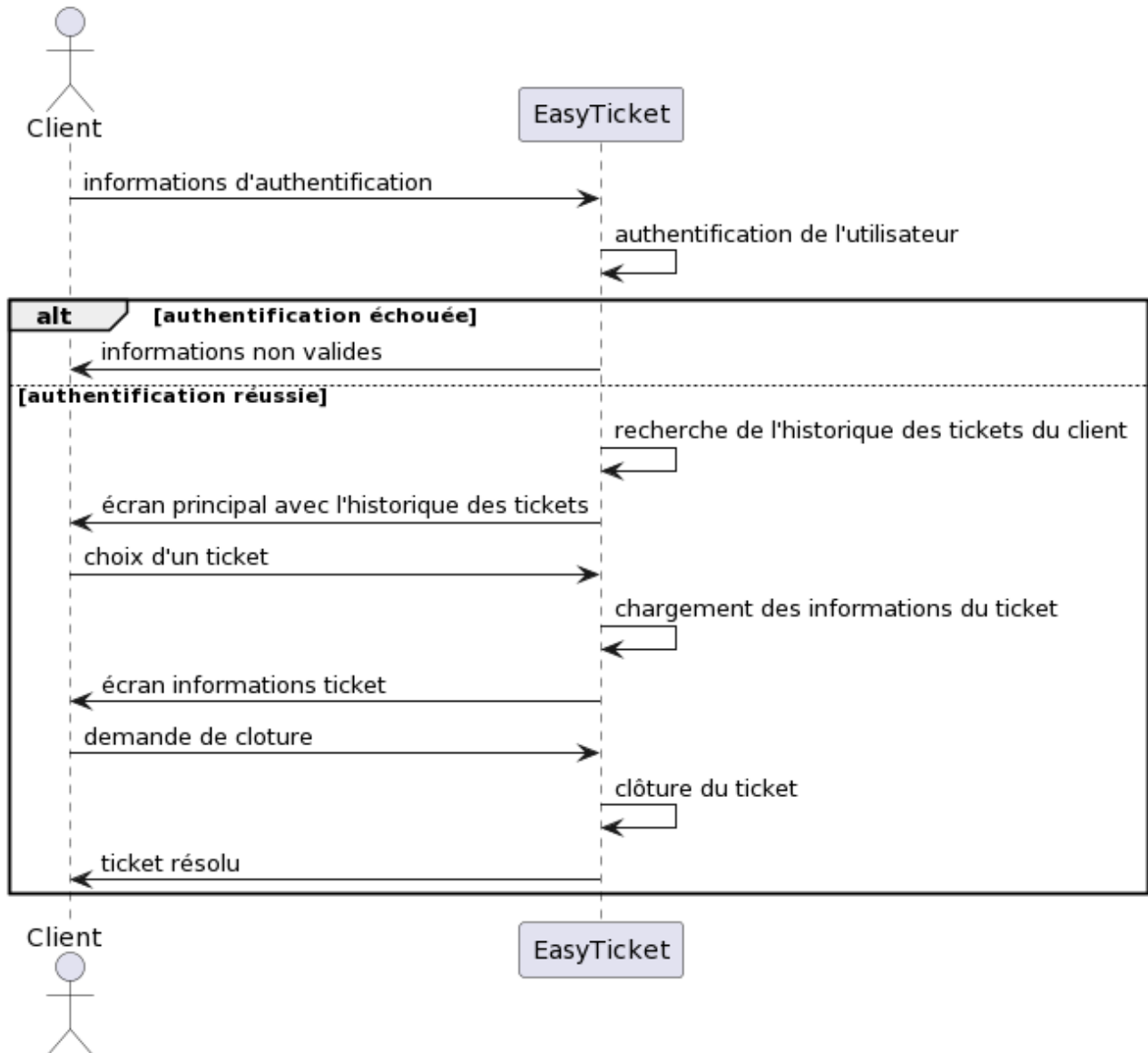
### Description du scénario

#### 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

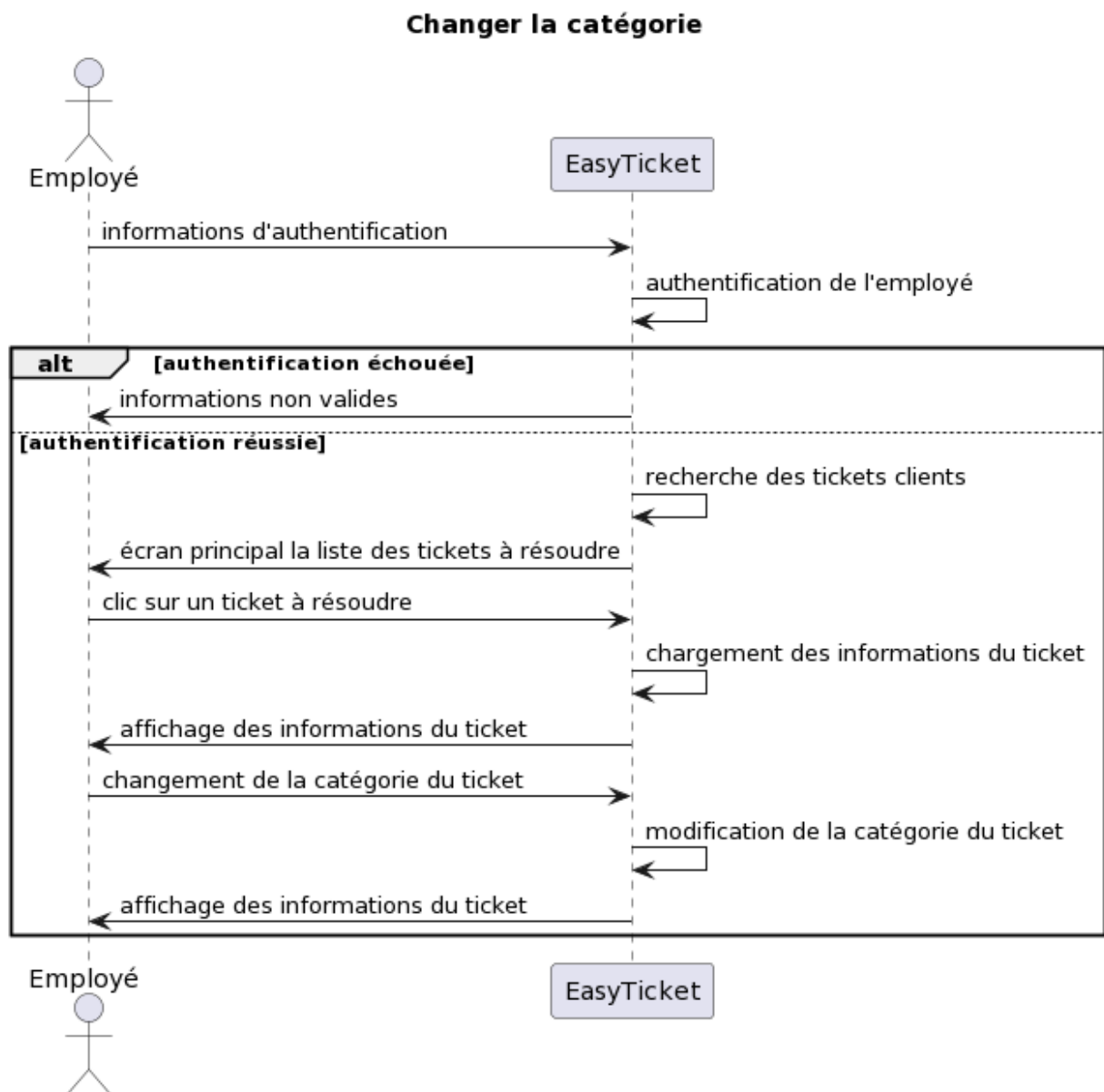
### Besoins en IHM

- 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

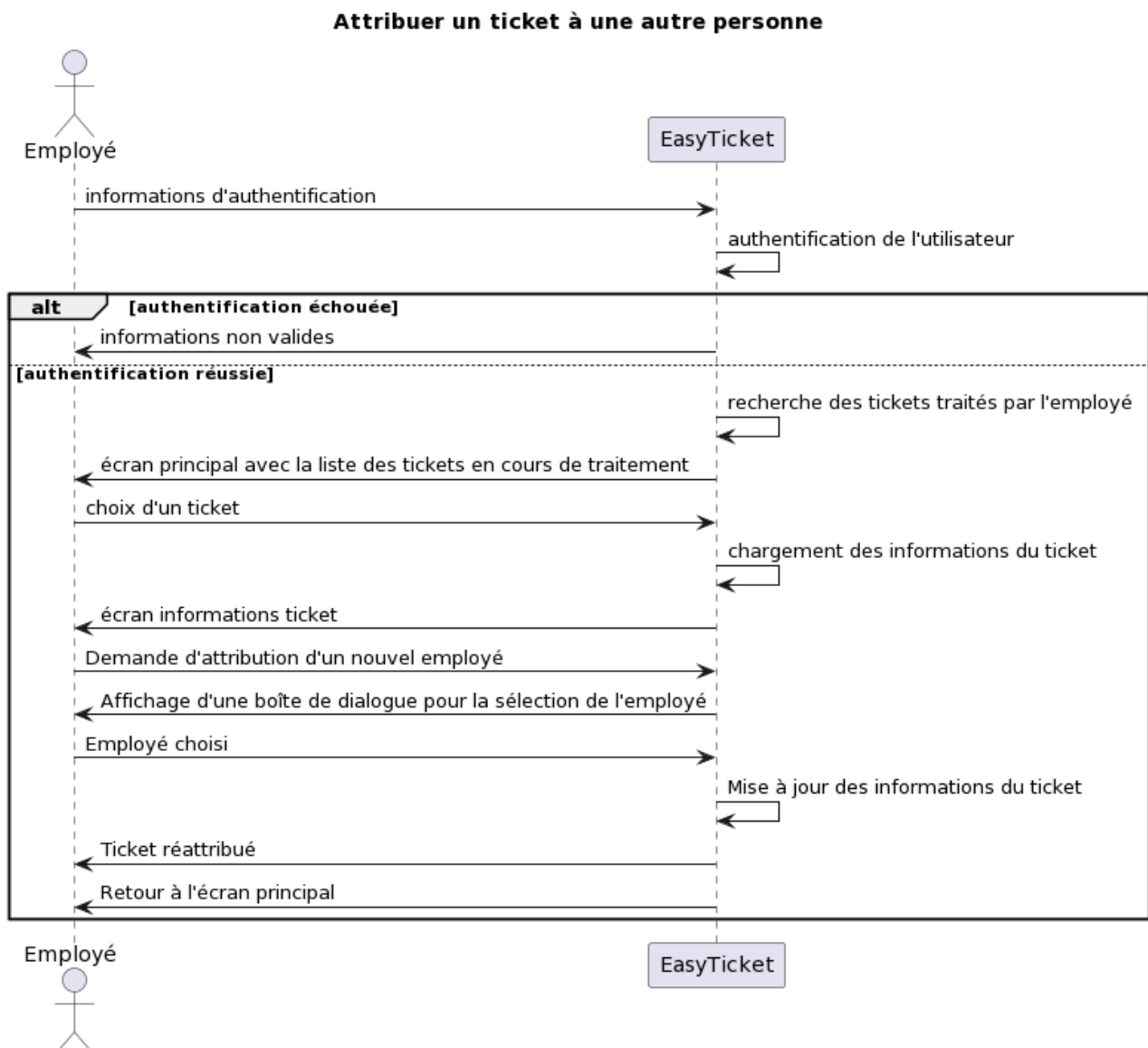
### Besoins en IHM

- 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

tur in iste quibusdam ea sint  
laborum.

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

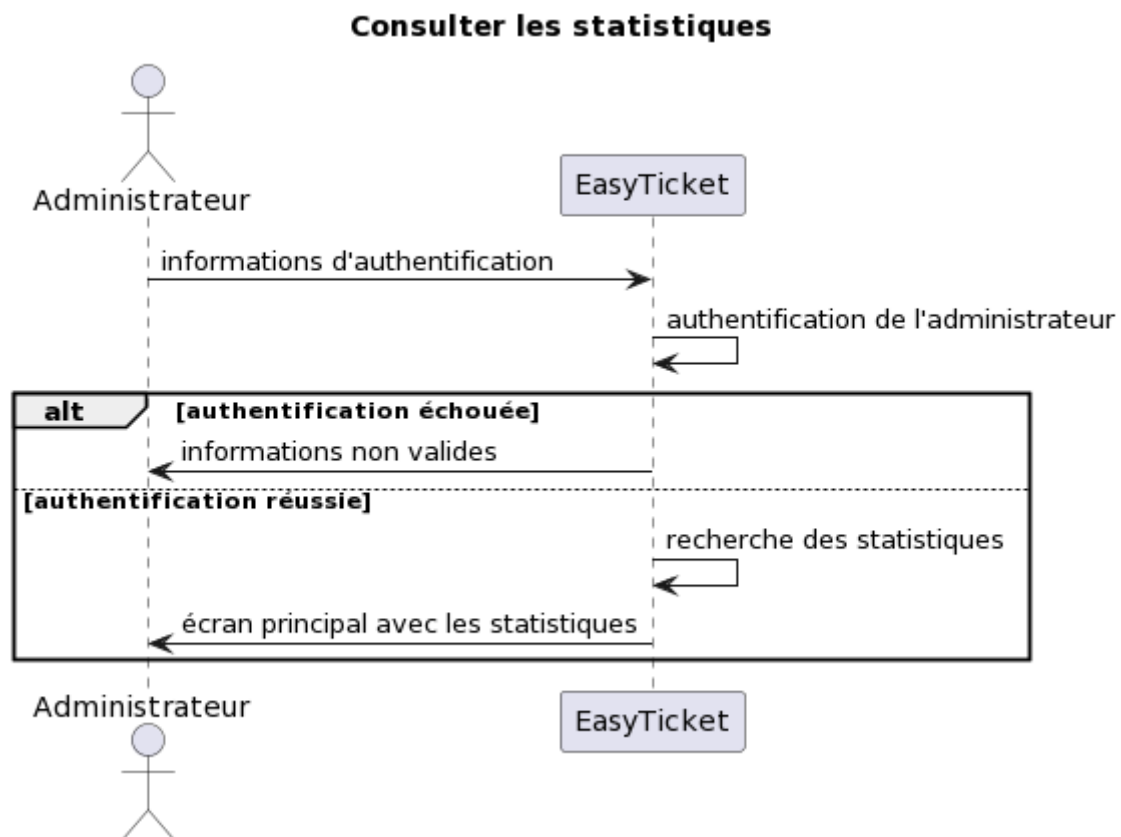
**Acteur concerné :** Administrateur

**Responsable :** LESNIAK Louis

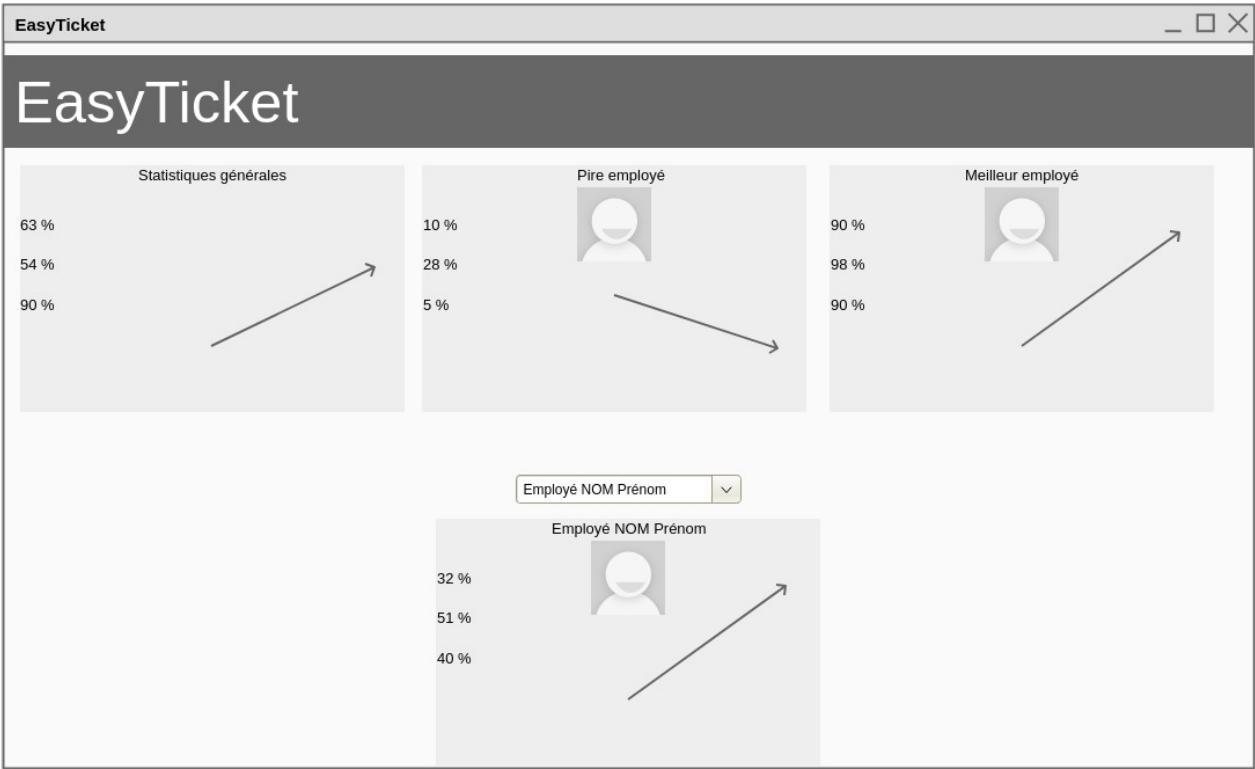
### Besoins en IHM

- Visualisation des statistiques

### Description du scénario

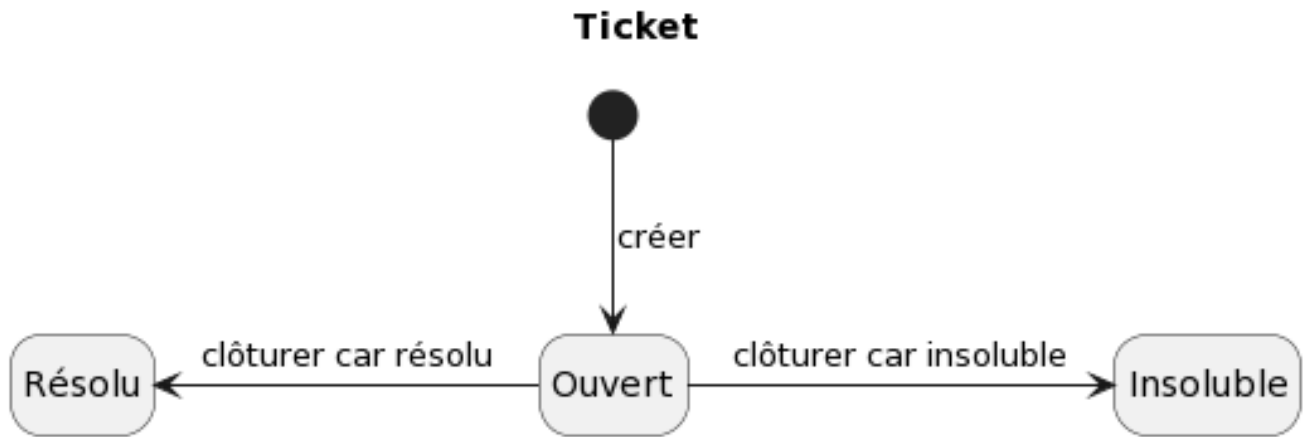


EasyTicket - Spécification



## 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

