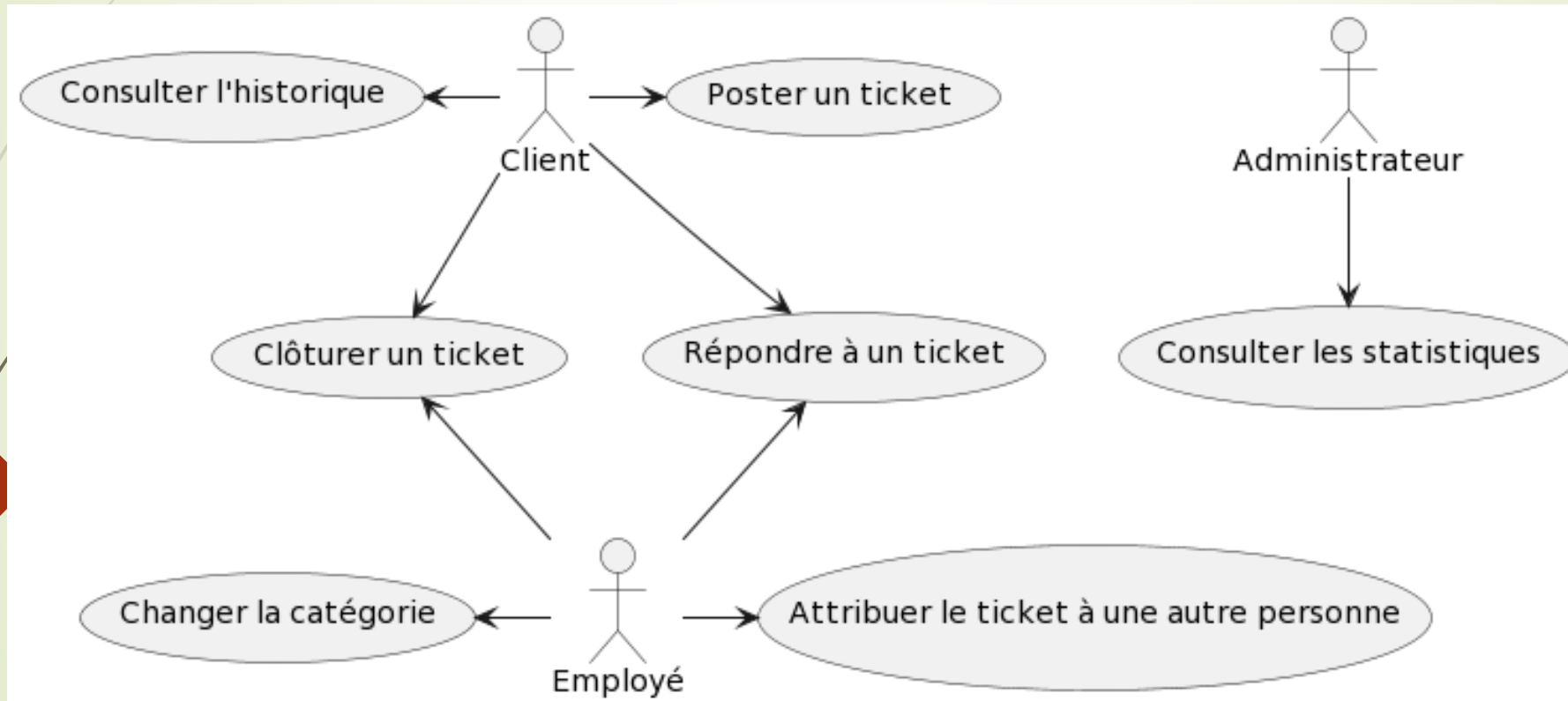


# Présentation EasyTicket

- Théo JOFFROY
- Louis LESNIAK
- Aboubacar HASSANE  
CHEKOU KORE

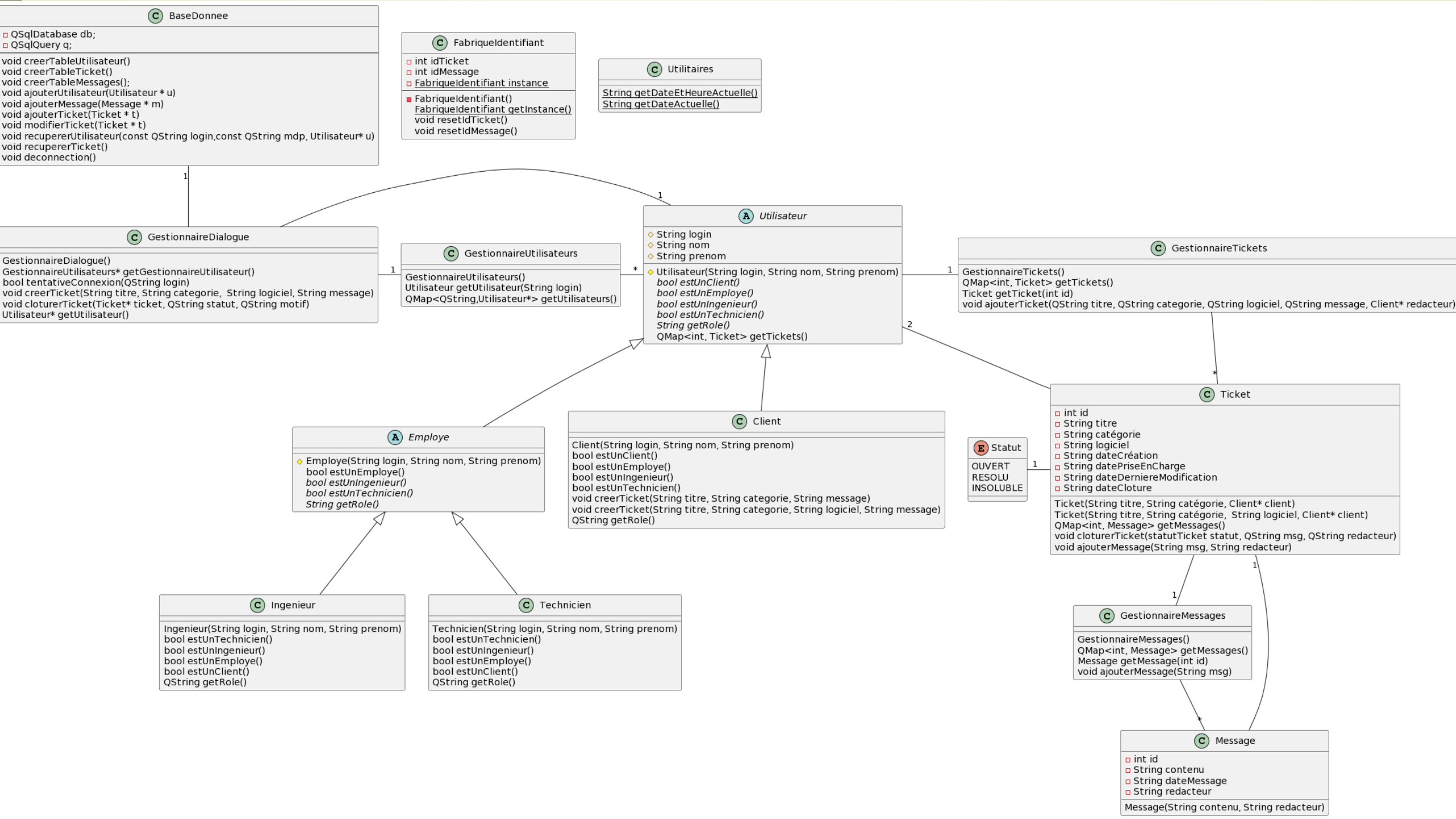
# Déroulé du développement



# Déroulé du développement

- 1ère itération
  - Créer un ticket (1a, 1b, 1c, 1d)
  - Consulter l'historique d'un ticket (1e, 1f, 1g)
  - Répondre à un ticket (1h)
- 2ème itération
  - Clôturer un ticket (2a, 2b, 2c)
  - Changer la catégorie (2d)
  - Attribuer le ticket à une autre personne (2e, 2f)

Découpage en **14 versions**



Création d'un ticket

EasyTicket

Nouveau ticket

Titre

Catégorie  Logiciel

Nouveau ticket

EasyTicket

Nouveau ticket

Titre

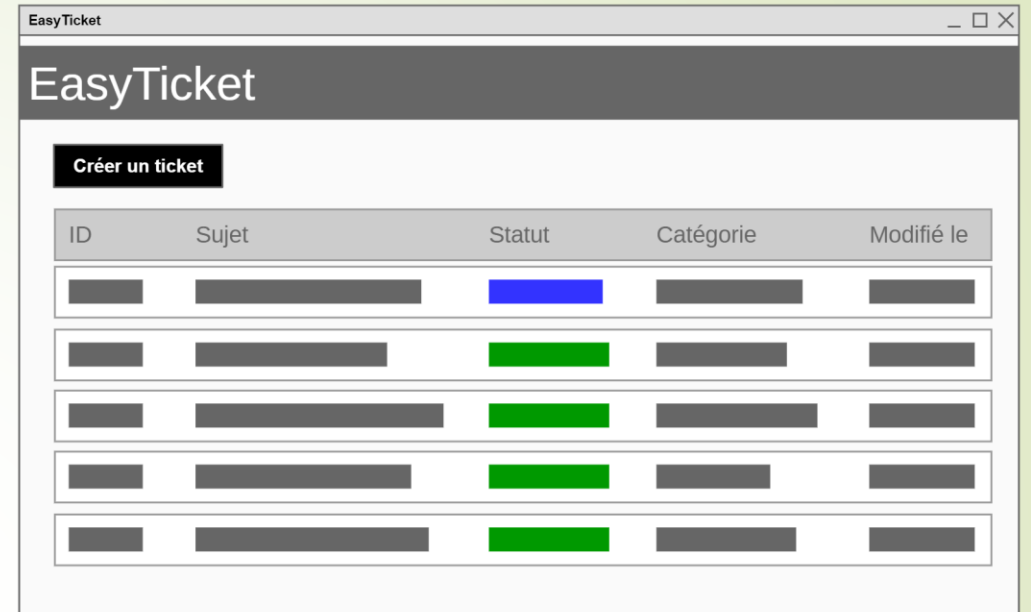
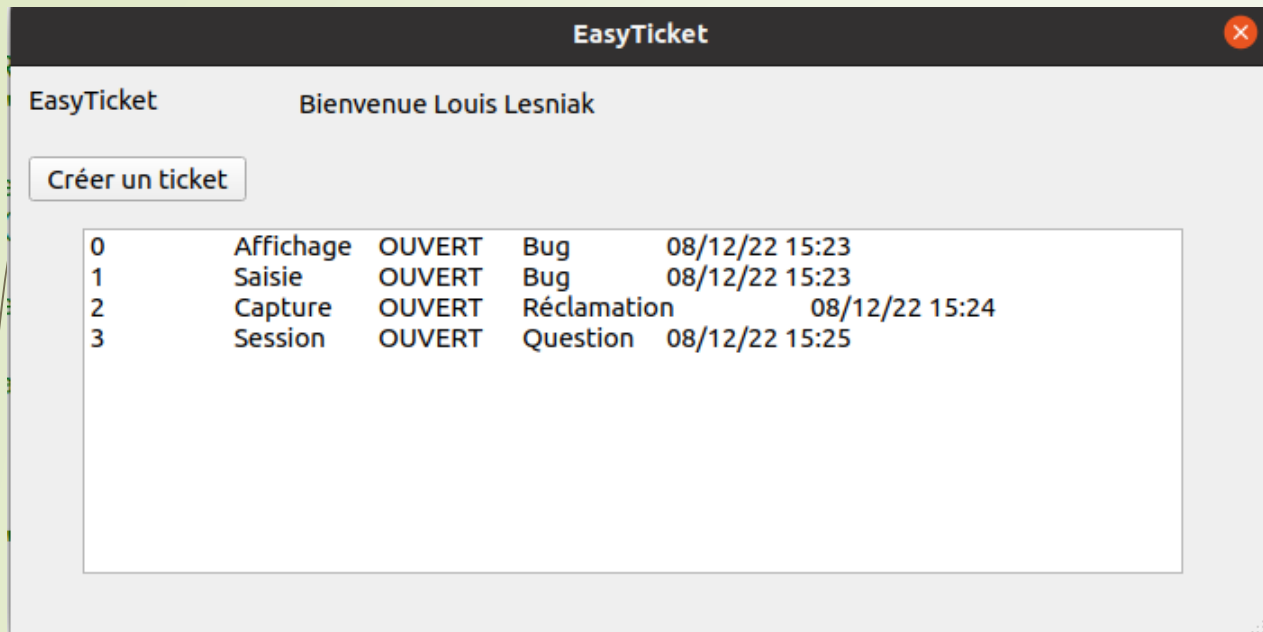
Catégorie  Logiciel

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.

5

# Création d'un ticket



Consulter l'historique d'un ticket

**Détails du ticket**

EasyTicket

ID  
0

Statut  
OUVERT

Créé le  
08/12/22 15:34

Catégorie  
Bug

Logiciel  
Twisk

Pris en charge par  
Jean Dupond  
01/12/2022

Affichage

Théo Joffroy 08/12/22 15:34

J'ai un problème d'affichage des options de création d'un client lors de l'instanciation d'un client.

Nouveau message

Clôturer

Envoyer

EasyTicket

EasyTicket

ID  
4251

Statut  
**Résolu**

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.

7

# Consulter l'historique d'un ticket

# Consulter l'historique d'un ticket

Difficultés :

- Affichage de la liste des tickets
  - Utilisation d'une QListView
- Affichage des messages d'un ticket
  - Utilisation d'une QScrollArea et de QWidgets créés spécialement pour les messages

Objet	Classe
DetailsTicket	QDialog
boutonEnvoyer	QPushButton
inputReponse	QTextEdit
labelHeader	QLabel
labelTitre	QLabel
labelTitreReponse	QLabel
infosLayout	QVBoxLayout
boutonCloturer	QPushButton
boutonModifierAttribution	QPushButton
boutonModifierCateg	QPushButton
labelCategorie	QLabel
labelDate	QLabel
labelID	QLabel
labelLogiciel	QLabel
labelPrisEnCharge	QLabel
labelStatut	QLabel
zoneMessages	QScrollArea
scrollAreaWidgetContents	QWidget
zoneMessagesLayout	QVBoxLayout



Détails du ticket

EasyTicket

ID

0

Statut

OUVERT

Créé le

08/12/22 15:34

Catégorie

Bug

Logiciel

Twisk

Pris en charge par

Jean Dupond

01/12/2022

Clôturer

Affichage

Théo Joffroy

08/12/22 15:34

J'ai un problème d'affichage des options de création d'un client lors de l'instanciation d'un client.

Nouveau message

Bonjour Mr. Joffroy,

Nous vous remercions de votre reponse ! Votre reclamation sera prise en compte sous deux jours.

Envoyer

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

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 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

**Détails du ticket**

EasyTicket

ID  
0

Statut  
OUVERT

Créé le  
08/12/22 15:34

Catégorie  
Bug

Logiciel  
Twisk

Pris en charge par  
Jean Dupond  
01/12/2022

**Clôture du ticket**

Statut : RESOLU

Motif de clôture :

Bonjour Mr. Joffroy,  
Nous vous remercions de votre reponse ! Votre reclamation  
sera prise en compte sous deux jours.

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.

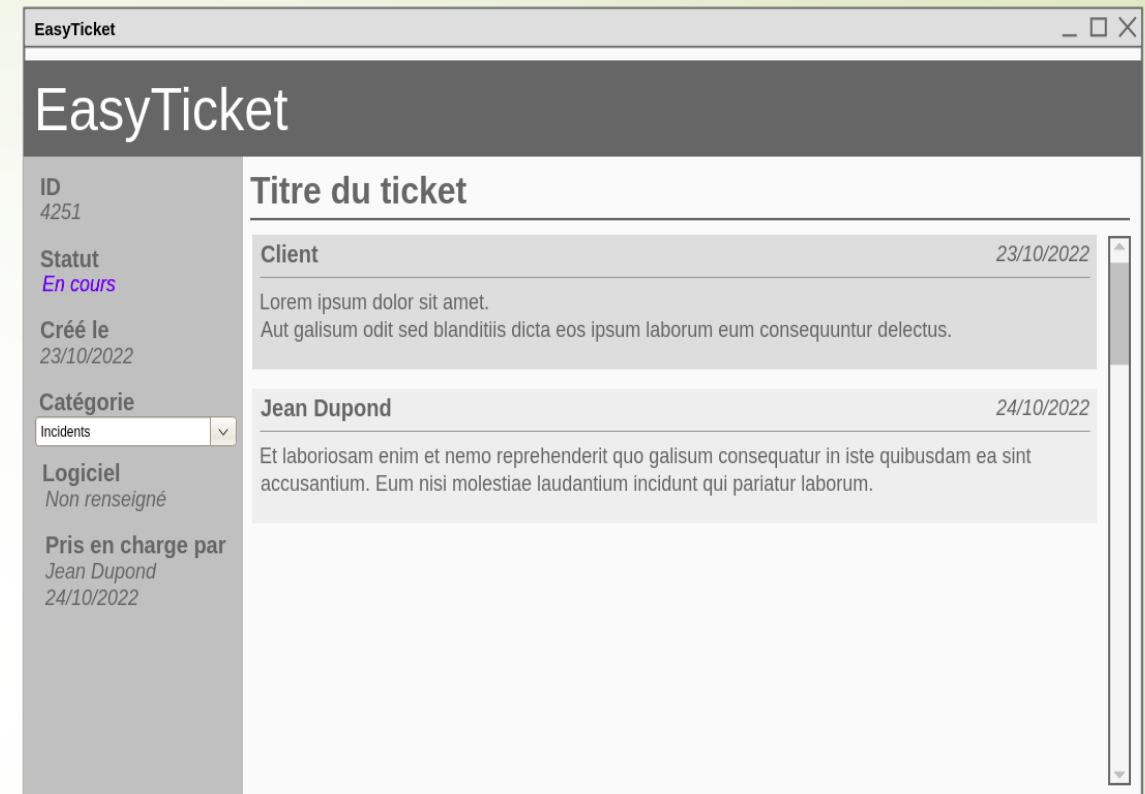
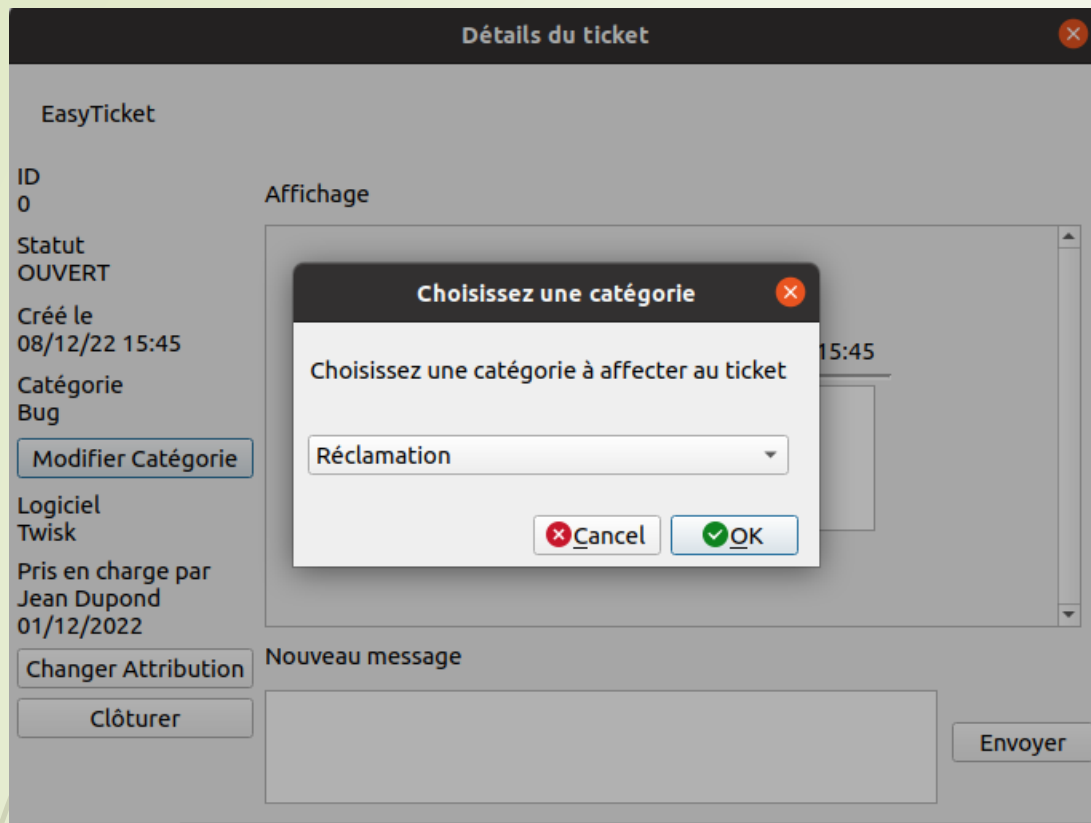
**Clôturer le ticket**

Motif de clôture

# Clôturer un ticket

Difficultés :

- ▀ Représentation de l'état d'un ticket (Ouvert, Résolu ou Insoluble)
  - ▀ Utilisation d'une énumération



# Changer la catégorie

Difficultés :

- Utilisation d'une QComboBox pour la sélection
  - Affichage dans une QDialog

**Détails du ticket**

EasyTicket

ID  
0

Statut  
OUVERT

Créé le  
08/12/22 15:45

Catégorie  
Réclamation

Logiciel  
Twisk

Pris en charge par  
Jean Dupond  
01/12/2022

**Affichage**

**Attribution du ticket**

Choisissez un employé à qui attribuer le ticket

Scheuer Alexis (alexis)

Cancel OK

Modifier Catégorie

Changer Attribution

Clôturer

Nouveau message

Envoyer

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

Client  
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 ne  
accusantium. Eum nisi mo

**Attribution d'un nouvel employé**

Alain Pichon

Valider

Modifier

Clôturer

**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

14

# Attribuer le ticket à un autre employé

# Attribuer le ticket à une autre personne

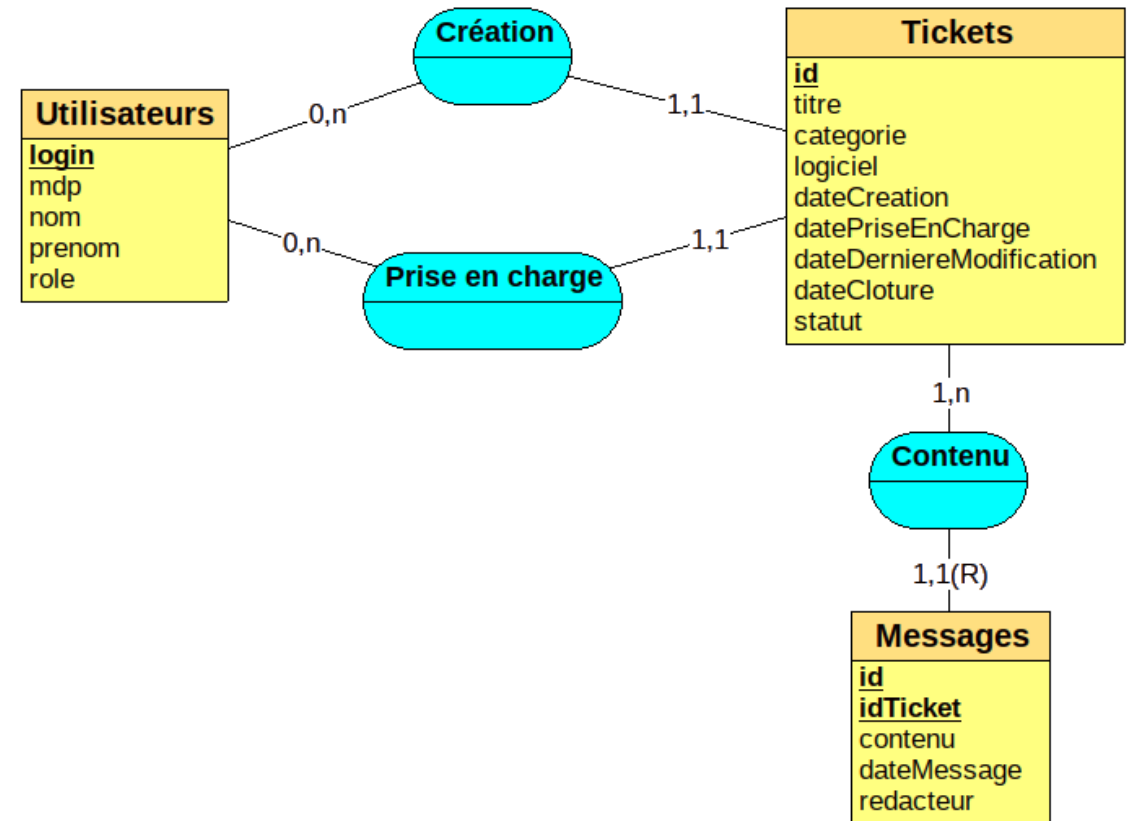
Difficultés :

- ▀ Retrouver l'utilisateur sélectionné dans la QComboBox
  - ▀ Utilisation d'une regexp pour isoler l'identifiant

# Sauvegarde des données

Difficultés :

- Base de données SQLite
  - Enregistrée localement
  - Chargement d'une instance unique de la base de données
  - Problème d'optimisation lors du chargement de EasyTicket





MERCI ! 🙏