

<b>BTS SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS</b>	<b>SESSION 2023</b>
<b>Épreuve E5 - Conception et développement d'applications (option SLAM)</b>	
<b>ANNEXE 7-1-B : Fiche descriptive de réalisation professionnelle (recto)</b>	

<b>DESCRIPTION D'UNE RÉALISATION PROFESSIONNELLE</b>		<b>N° réalisation : 1</b>
Nom, prénom : Courréjou Matthieu Paul Raymond		N° candidat : 02246296035
Épreuve ponctuelle <input checked="" type="checkbox"/>	Contrôle en cours de formation <input type="checkbox"/>	Date : 22 / 06 /2023
<b>Organisation support de la réalisation professionnelle</b> Ticket-io, éditeur de logiciel		
<b>Intitulé de la réalisation professionnelle</b> Développement d'une application Symfony de suivi des incidents techniques par tickets		
<b>Période de réalisation</b> : du 19/09/2022 au 10/02/2023 <b>Lieu</b> : Dans le cadre de la formation <b>Modalité</b> : <input type="checkbox"/> Seul(e) <input checked="" type="checkbox"/> En équipe		
<b>Compétences travaillées</b> <input checked="" type="checkbox"/> Concevoir et développer une solution applicative <input checked="" type="checkbox"/> Assurer la maintenance corrective ou évolutive d'une solution applicative <input checked="" type="checkbox"/> Gérer les données		
<b>Conditions de réalisation<sup>5</sup> (ressources fournies, résultats attendus)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ressources fournies : description du contexte, expression des besoins.</li> <li>résultats attendus : applications web fonctionnelle et déployée, base de données structurée, accès avec authentification, documentation technique, tests fonctionnels, documentations utilisateur vidéos et textuelles.</li> </ul>		
<b>Description des ressources documentaires, matérielles et logicielles utilisées<sup>6</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>authentification : Module de sécurité symfony</li> <li>SGDB : MySQL</li> <li>Environnement de travail collaboratif : Clickup, Github, Gitkraken</li> <li>Environnement de développement : PHPStorm</li> <li>Bibliothèques de composants : bundles Symfony</li> <li>Gestion de version : Github</li> <li>Test de comportements anormaux : Postman</li> </ul>		

<sup>5</sup> En référence aux *conditions de réalisation et ressources nécessaires* du bloc « Conception et développement d'applications » prévues dans le référentiel de certification du BTS SIO.

<sup>6</sup> Les réalisations professionnelles sont élaborées dans un environnement technologique conforme à l'annexe II.E du référentiel du BTS SIO.

### **Modalités d'accès aux productions<sup>7</sup> et à leur documentation<sup>8</sup>**

Vous pouvez accéder à tous les documents nécessaires ainsi qu'au dépôt distant à partir de cette page de mon portfolio : <https://matthieu-courrejou-portfolio-slam.netlify.app/projets/ticketio>

---

<sup>7</sup> 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 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.

<sup>8</sup> Lien vers la documentation complète, précisant et décrivant, si cela n'a été fait au verso de la fiche, la réalisation professionnelle, par exemples service fourni par la réalisation, interfaces utilisateurs, description des classes ou de la base de données.



## Descriptif de la réalisation professionnelle, y compris les productions réalisées et schémas explicatifs

### Rappel du contexte

Dans le cadre de son déploiement sur plusieurs sites et de l'utilisation de divers outils de gestion centralisés développés en interne, une entreprise souhaite mettre en place une application de suivi des pannes et des interventions.

L'entreprise a mis en œuvre un standard d'appels, où le personnel est chargé de contacter les interlocuteurs appropriés en fonction de la panne et de sa probable cause. Par exemple, en cas de bug logiciel évident, l'opérateur contacte le service concerné pour leur signaler la panne et son impact sur les utilisateurs.

L'application permettrait à cette entreprise :

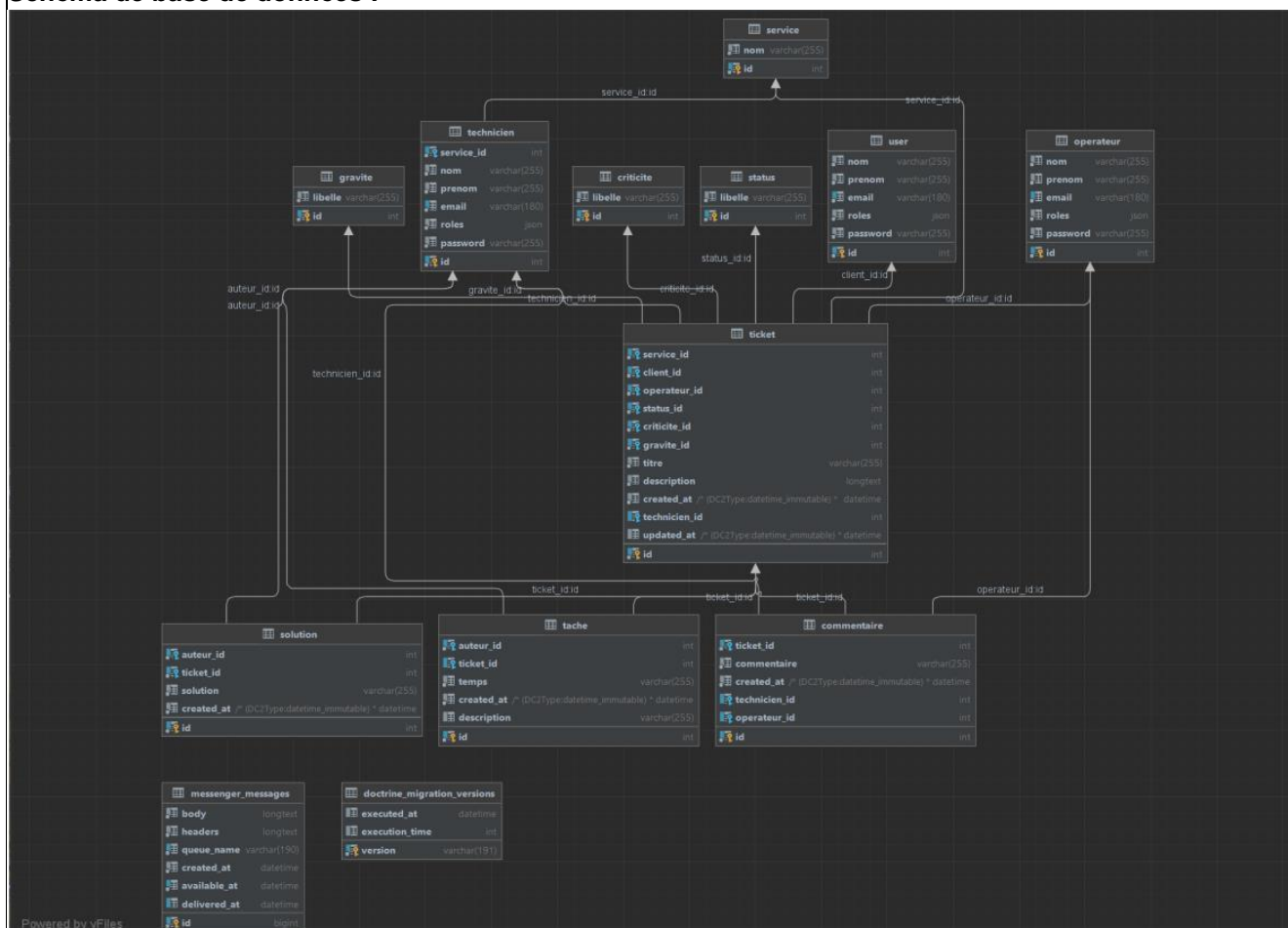
D'améliorer le suivi de ces incidents.

De mesurer le coût de maintenance de ses différentes applications.

De conserver une trace de chaque intervention technique afin d'identifier d'éventuelles récurrences.

Globalement, il s'agit d'un outil de gestion et de suivi des tickets.

### Schéma de base de données :



### Mission :

Développer une application web répondant à l'expression des besoins fournie, ainsi qu'assurer son déploiement et sa mise à disposition aux utilisateurs. Il fallait aussi documenter le projet afin de permettre une maintenance facile.

### Contraintes :

L'application devait être sécurisée, entièrement documentée et correctement versionnée.

**Bilan :**

Projet mené à bien, application réussie et fonctionnelle.