



DESCRIPTION DU PROJET

Révision sept 2014

Description du projet

Demandes de service informatique



Introduction

Une entreprise a besoin d'un programme utilitaire pour consigner les demandes de service informatique dans une même base de données. Afin de faciliter le support et éliminer le déploiement, l'entreprise voudrait une application web pour consigner tous les demandes à un même endroit avec une même interface pour tous les utilisateurs.

Connexion

L'application doit permettre à l'utilisateur de placer une demande de service ou de voir l'état de la demande qu'il a placée. Avant de pouvoir accéder le système de demandes l'usager doit entrer son nom d'usager et son mot de passe. Lorsque l'usager a entré un nom d'utilisateur et un mot de passe valide alors le système doit afficher la liste des demandes de service et la session d'utilisation doit débuter. Le numéro de l'utilisateur doit être enregistré et faire office d'identifiant de session.

Liste des demandes

Après la connexion, le système doit afficher la liste des demandes. Cette liste doit contenir tous les informations concernant la demande ainsi que le prénom et le nom de l'utilisateur qui a placé la demande. Pour chaque enregistrement de demande on doit retrouver un bouton ou un objet permettant soit de modifier, soit de supprimer ou soit d'ajouter une demande de service. L'utilisateur connecté pourra modifier ou supprimer les demandes qu'il a placées cependant, il ne pourra pas modifier ou supprimer les autres demandes des autres utilisateurs.

Opérations sur les demandes

Le système doit permettre aux utilisateurs d'ajouter, de modifier ou de supprimer des demandes de services. Si l'usager appuie sur le bouton pour ajouter, un bon de service doit apparaître avec le nom complet de l'utilisateur connecté ainsi que la date et l'heure de la demande. L'usager doit pouvoir ajouter un **titre (objet)** à sa demande dans un champ de texte ainsi qu'une **description** plus détaillée dans une zone de texte un peu plus bas. Il doit aussi pouvoir sélectionner à partir d'une liste déroulante ou d'une série de case à cocher le **type de service** qu'il requiert. Lorsque l'usager a terminé de compléter le bon de service, il doit appuyer sur un bouton pour enregistrer les informations dans la table des demandes. Tous les champs du bon de services doivent être enregistrés dans une même table. **L'heure et la date** de la demande doivent aussi être enregistrées.

Les types de services

La liste des types de services est fixe (énumération de services). Voici un exemple de services possibles :

- Conseil/information
- Réparation logiciel/matérielle
- Dépannage logiciel/matérielle
- Télé intervention
- Sauvegarde / Recouvrement
- Installation matérielle/logicielle
- Nettoyage antivirus
- Reconfiguration

Vous pouvez ajouter d'autres types de services selon le besoin.

Numéro d'équipement

Le numéro de l'équipement est un champ qui permettra au support technique d'identifier l'équipement pour lequel l'utilisateur a placé une demande de service. Ce numéro pourra éventuellement être utilisé pour la gestion des équipements. (facultatif pour le projet)

Titre de la demande (objet)

Le titre de la demande est un champ de texte que l'utilisateur doit compléter pour ajouter une précision sur le type de service qu'il a sélectionné ou le type d'appareil pour lequel il requiert un service.

Description

La description est une zone de texte plus grande qui permet de décrire la demande avec plus de précision et de donner plus de détails sur l'intervention demandée. (Comment le problème se présente et/ou les raisons de l'urgence)

Dates

L'utilisateur doit pouvoir entrer la date à laquelle il requiert le service. La date de la demande et la date requise doivent être enregistrées lorsque l'utilisateur appuie sur le bouton enregistrer.

Autres données (état et travail effectué)

La demande doit aussi contenir une zone de texte **travail effectué** ainsi qu'une liste pour afficher **le statut de la demande**. Ces champs seront complétés par le service technique seulement. Le technicien pourra décrire le travail qu'il a complété pour répondre à la demande du client. Également, il pourra sélectionner l'état de la demande pour informer le client de l'avancement du travail. Seul le champ statut de la demande sera affiché à l'utilisateur. (Cette partie n'est pas réalisée dans le cadre du projet)

Statut de la demande

La liste d'états de la demande est fixe (énumération d'états). Voici un exemple d'états possibles:

- Non-assignée
- En cours
- En attente
- Terminée
- Reportée

Vous pouvez ajouter d'autres états possibles selon le besoin. L'état de toute nouvelle demande ajoutée par l'utilisateur doit avoir la valeur par défaut "Non-Assignée" et l'utilisateur ne doit pas avoir l'autorisation de modifier l'état.

Voici les modèles d'affichage pour:

Connexion (la programmation n'est pas à faire car déjà présente dans index.php)

Liste des demandes

ID	Prénom	Nom	Type de travail	Objet	Description	Date demande	Date requise	Statut	Opérations
1	Jacques	St-Jacques	Réparation	Disque Rigide	S.V.P. Remplacer le disque rigide pour un plus gros.	2010-01-11 16:37:54	2010-01-15 16:37:57	En cours	
5	Jean	Valjean	Nettoyage	Virus	Faire le nettoyage de l'ordi... Spyware... ou virus ???	2010-01-12 20:58:27	2010-01-15 20:58:30	Non-assignée	
13	Jean	Valjean	Information	XP	Installer service pack 3	2010-01-13 00:00:00	2010-01-22 00:00:00	Terminée	
19	Pierre	Lapierre	Dépannage	Remonter le poste	Profil corrompu	2010-01-13 00:00:00	2010-01-22 00:00:00	Non-assignée	
21	Jean	Valjean	Autre...	123	123	2010-01-13 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	Non-assignée	

Ajout-et modification



The screenshot shows a web browser window with the title 'Demandes de service'. The header includes the logo of 'CENTRE DE FORMATION PROFESSIONNELLE MARIE-ROLLET' and a user link 'Jean Valjean [X]'. The main content area contains a message: 'Afin que nous puissions répondre le mieux possible à votre demande, veuillez compléter tous les champs du formulaire de demande.' Below this is a 'Formulaire de demande de service' with the following fields: 'Prénom:' (filled with 'Jean'), 'Nom:' (filled with 'Valjean'), 'Numéro d'ordinateur:' (filled with '0'), 'Type de demande:' (dropdown menu showing 'Dépannage'), 'Objet de la demande:' (filled with 'Virus'), and 'Description:' (filled with 'Bon jour Est-ce que vous pourriez faire un nettoyage de mon système et une mise à jour de mon antivirus. Merci'). At the bottom of the form are 'Date de la demande:' (2010-01-11 16:39:29) and 'Date requise:' (2010-01-14 16:39:31), followed by 'Annuler' and 'Enregistrer' buttons.

Suppression (suggestion pour l'usage des boutons d'options)

Après avoir cliqué sur l'icône de suppression d'une demande de service, un message de confirmation semblable à celui ci-dessous pourrait s'afficher.



The screenshot shows a confirmation dialog box titled 'Demandes de service'. The message inside asks 'Désirez-vous vraiment supprimer la demande?'. There are two radio button options: 'oui:' (selected) and 'non:'. A 'Confirmer' button is at the bottom.

Information importante:

Vous n'avez pas à réaliser la partie de l'application pour l'administration des statuts des demandes dans la base de données. L'administration des demandes sera faite à partir d'une autre application telle phpMyAdmin ou bien Access (ou autre) selon le type de base de données et l'outil de gestion désirée.

*Vous devez cependant, vous assurez que l'utilisateur ADMIN – doit pouvoir **MODIFIER et SUPPRIMER** toutes les demandes des utilisateurs. Les autres utilisateurs doivent voir toutes les demandes de l'ensemble des usagers mais ne peuvent que **MODIFIER et SUPPRIMER** leurs demandes.*

Utilisez le guide de projet pour compléter le projet en respectant les étapes de réalisation.