

Modélisation d'un service de support informatique

PRÉSENTÉ PAR :

- MORAIS PEREIRA David,
- ZAOUALI Olfa,
- BEN KAMIL Mezen,
- TATANG DOUANLA Jopcelin



CLASSE :

Mastère 1 DEV WEB

DATE DE REMISE :

10-02-2025

Langage ubiquitaire :

Ticket : Est une demande d'assistance créée par un Employé pour signaler un problème informatique. Il est traité par un Technicien et peut évoluer à travers plusieurs statuts.

Analyser les performances du support : Permet de mesurer l'efficacité du support IT et d'optimiser son fonctionnement.

Employé : Est un utilisateur du système de support IT. Il soumet des tickets pour signaler des incidents et suit l'évolution de leur résolution.

Technicien : Est un membre de l'équipe IT chargé de résoudre les incidents signalés par les Employés.

Responsable IT : Supervise le support technique et s'assure de son bon fonctionnement.

Directeur des Opérations : Surveille l'impact du support IT sur la productivité de l'entreprise.

Chef de Projet IT : Coordonne le déploiement de nouveaux outils et suit les problèmes liés à ces changements.

Responsable de la Sécurité Informatique : S'assure que les incidents liés à la sécurité sont bien identifiés et traités avec rigueur.

Document : Regroupe l'ensemble des procédures, guides et solutions recensées pour faciliter la résolution des incidents.

Les sous-domaines :

- **Gestion du ticket (Core)**
- **Analyse des performances (Generic)**
- **Gestion du Personnel (Supporting)**
- **Documentation (Generic)**

Bounded Contexts :

- **Gestion du ticket**
 - Création du ticket
 - Gestion du ticket
 - Commentaires
- **Analyse des performances**
 - Satisfaction des utilisateurs
 - Génération de rapport (stats)
 - Temps moyen de résolution

- **Gestion du Personnel**
 - Gestion des profils
 - Attribution des tickets
 - Gestion des performances individuel
- **Documentation**
 - Historique des tickets
 - Moyen de résolution
 - Intégration avec les outils de gestions de tickets

Entités :

- **Ticket**
- **Employé**
- **Technicien**
- **Responsable IT**
- **Chef de Projet IT**
- **Documentation**

Objets de valeur :

- **Statut du ticket** (ouvert, en cours, résolu, fermé)
- **Priorité du ticket** (basse, moyenne, haute, critique)
- **Type d'incident** (logiciel, matériel, réseau, autre)
- **Délai de résolution estimé**

Agrégats :

- **Tickets (créé, traité ou analyser par des employés)**
 - Id
 - Description
 - Statut
 - Priorité
 - Date de création
 - Créateur
 - Technicien
 - Historique
- **Employé (créer, traite ou analyse un ticket)**
 - Id
 - Nom
 - Prénom
 - Département

- Liste des Tickets créés
 - Rôle (technicien)
 - Spécialité
 - Tickets assignés
 - Historique des interventions
 - Rôle (Responsable IT)
 - Liste des Tickets
 - Rapports de performances
 - Rôle (Chef de projet IT)
 - Projets en cours
 - Tickets liés aux déploiements
 - Retours du support sur les nouveaux outils
 - Rôle (Directeur des Opérations)
 - Temps de résolution
- **Documentation (créer, accéder, modifier par des employées)**
- Id
 - Titre
 - Contenu
 - Catégorie
 - Historique
- **Statistique**
- Id
 - Nbr_ticket_resolu
 - Nbr_ticket_creer
 - Temps_moyen

Maquette :

```
Appli ticket/
├── Presentation/
│   ├── Vue/
│   │   ├── Vue_Ticket/
│   │   ├── Vue_Documentation/
│   │   └── Vue_Statistiques/
│   └── Application/
│       ├── Controleurs/
│       │   ├── Controleur_Ticket
│       │   ├── Controleur_Employe
│       │   ├── Controleur_Statistiques
│       │   └── Controleur_Documentation
│       └── Services/
│           ├── Implémentations/
│           │   ├── Service_Ticket_Impl
│           │   ├── Service_Employe_Impl
│           │   ├── Service_Statistiques_Impl
│           │   └── Service_Documentation_Impl
│           └── Interfaces/
│               ├── Service_Ticket
│               ├── Service_Employe
│               ├── Service_Statistiques
│               └── Service_Documentation
├── Domaine/
│   └── Model/
│       ├── Ticket
│       ├── Employe
│       ├── Document
│       └── Statistiques
├── Infrastructure/
│   ├── DTOs/
│   │   ├── Dto_Ticket
│   │   ├── Dto_Employe
│   │   ├── Dto_Statistiques
│   │   └── Dto_Documentation
│   └── Repository/
│       ├── Repository_Ticket
│       ├── Repository_Employe
│       ├── Repository_Statistiques
│       └── Repository_Documentation
└── README.md
```