

Atelier

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

Atelier	1
Modélisation d'un service de support informatique	1
1. Langage ubiquitaire :	3
2. Les sous-domaines :	3
3. Bounded Contexts :	4
5. Objets de valeur :	5
6. Agrégats :	6
7. Maquette :	7

1. Langage ubiquitaire :

TERME	DEFINITION
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.
Priorité du Ticket	Indique le niveau d'urgence et d'impact d'un incident sur l'activité de l'entreprise. Les niveaux typiques sont : basse, moyenne, haute et critique . Une priorité élevée signifie que le ticket doit être traité en urgence pour éviter des interruptions majeures.
Délai de Résolution	Temps estimé pour résoudre un incident en fonction de sa complexité et de sa priorité.
Ticket récurrent	Problème signalé régulièrement et nécessitant une solution définitive.
Base de connaissances	Bibliothèque d'articles et de solutions pour aider à résoudre les problèmes fréquents.
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.
Bug	Erreur ou défaut dans un programme informatique qui empêche son bon fonctionnement.
Demande d'assistance	Une requête envoyée par un employé pour obtenir de l'aide sur un problème informatique.

2. Les sous-domaines :

- **Gestion des tickets (Core) :** Ce sous-domaine concerne le suivi, la résolution et la gestion des demandes ou incidents signalés par les utilisateurs. Il inclut la création, la priorisation, l'affectation et le suivi des tickets jusqu'à leur clôture.

- **Analyse des performances (Generic) :** Il s'agit de l'évaluation et du suivi des indicateurs clés de performance (KPI) pour mesurer l'efficacité des processus, systèmes ou équipes. Cela permet d'identifier les axes d'amélioration et d'optimiser les ressources.
- **Gestion du Personnel (Supporting) :** Ce sous-domaine couvre la gestion administrative et opérationnelle des ressources humaines, incluant le suivi des horaires, la gestion des compétences et la planification des effectifs.
- **Documentation (Generic) :** Il englobe la création, la mise à jour et la gestion des documents techniques, procéduraux ou informatifs. La documentation garantit l'accessibilité et la transmission des connaissances au sein de l'organisation.

3. Bounded Contexts :

- **Gestion du ticket**
 - **Création du ticket :** La création du ticket est le processus par lequel un employé signale un problème informatique à l'équipe de support. Cela se fait généralement en remplissant un formulaire où l'utilisateur décrit le problème, choisit une catégorie (logiciel, matériel, etc.) et fixe un niveau de priorité.
 - **Gestion du ticket :** La gestion du ticket comprend toutes les étapes liées au suivi et à la résolution d'un ticket une fois qu'il a été créé. Cela inclut l'assignation du ticket à un technicien, la mise à jour de son statut (ouvert, en cours, résolu), l'escalade si nécessaire, et la communication avec l'utilisateur jusqu'à ce que le problème soit résolu.
 - **Commentaires :** Les commentaires sont des notes ou des messages ajoutés au ticket tout au long du processus de gestion. Cela permet de documenter les actions effectuées, les échanges avec l'utilisateur ou d'autres membres de l'équipe de support, et de suivre l'évolution du ticket jusqu'à sa résolution.
- **Analyse des performances**
 - **Satisfaction des utilisateurs :** mesure la qualité du support informatique perçue par les employés ayant soumis des tickets. Elle est évaluée par des retours ou des enquêtes après la résolution des problèmes.
 - **Génération de rapport (stats) :** La génération de rapports statistiques consiste à collecter et analyser les données relatives aux tickets traités (par exemple, nombre de tickets ouverts, résolus, en attente, etc.) pour évaluer la performance du support informatique.
 - **Temps moyen de résolution :** Le temps moyen de résolution est une mesure qui indique le temps moyen nécessaire pour résoudre un ticket, depuis son ouverture jusqu'à sa clôture.
- **Gestion du Personnel**
 - **Gestion des profils :** La gestion des profils consiste à créer, maintenir et mettre à jour les informations des utilisateurs ou techniciens dans le système de support. Cela inclut les droits d'accès, les rôles (par exemple, employé, technicien, responsable) et les préférences individuelles pour garantir que

chaque utilisateur ou membre de l'équipe ait accès aux ressources et informations appropriées.

- **Attribution des tickets** : L'attribution des tickets est le processus par lequel un ticket est assigné à un technicien ou un membre spécifique de l'équipe de support pour sa résolution. Cette tâche est souvent basée sur la priorité, la compétence du technicien et la charge de travail, et garantit que chaque problème est pris en charge par la personne la plus qualifiée.
- **Gestion des performances individuel** : La gestion des performances individuelles consiste à suivre et évaluer les actions et résultats de chaque technicien ou membre de l'équipe de support.
- **Documentation**
 - **Historique des tickets** : L'historique des tickets est un enregistrement détaillé de toutes les actions, mises à jour et résolutions associées à chaque ticket depuis sa création.
 - **Moyen de résolution** : Le moyen de résolution fait référence à la méthode ou à l'approche utilisée pour résoudre un ticket.
 - **Intégration avec les outils de gestion de tickets** : L'intégration avec les outils de gestion des tickets permet de connecter avec d'autres outils ou plateformes utilisées par l'entreprise, comme les logiciels de gestion de projet, les outils de communication ou les bases de données internes.

4. Entités :

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

5. Objets de valeur :

- **Priorité du ticket** (basse, moyenne, haute, critique) : Aide à organiser le travail de l'équipe de support en traitant en priorité les incidents les plus urgents.
- **Statut du ticket** (ouvert, en cours, résolu, fermé) : Permet de suivre l'avancement de chaque demande et d'assurer qu'aucun problème n'est laissé sans réponse.
- **Type d'incident** (logiciel, matériel, réseau, autre) : Permet de classer les tickets en fonction de leur nature afin d'assigner les incidents aux bonnes équipes ou techniciens spécialisés.
- **Délai de résolution estimé** : Fournit une visibilité aux utilisateurs et aux équipes de support sur le temps nécessaire pour résoudre un problème.

6. Agrégats :

Entités	Interactions	Attribues
Tickets	Crée, traité ou analyser par des employés	<ul style="list-style-type: none"> + Id + Description + Statut + Priorité + Date de création + Créateur + Technicien + Historique
Employé	Créer, traite ou analyse un ticket	<ul style="list-style-type: none"> + Id + Nom + Prénom + Département + Liste des Tickets créés + Rôle
Technicien		<ul style="list-style-type: none"> + Spécialité + Tickets assignés + Historique des interventions
Chef de projet IT		<ul style="list-style-type: none"> + Projets en cours + Tickets liés aux déploiements + Retours du support sur les nouveaux outils
Responsable IT		<ul style="list-style-type: none"> + Rapports de performances + Liste des Tickets
Directeur des Opérations		<ul style="list-style-type: none"> + Temps de résolution
Documentation	Créer, accéder, modifier par des employées	<ul style="list-style-type: none"> + Id + Titre + Contenu + Catégorie + Historique
Statistique		<ul style="list-style-type: none"> + Id + Nbr_ticket_resolu + Nbr_ticket_creer + Temps_moyen

Remarque : L'entité Employé contient un attribut Rôle, qui est **une Enum** définissant les différents rôles possibles au sein de l'organisation. Les rôles comme Technicien, Responsable IT, Chef de projet IT, etc., sont des entités héritées de l'entité Employé. Ces rôles héritent des attributs d'Employé, tout en ajoutant des attributs spécifiques à chaque rôle (par exemple, Spécialité pour le Technicien, Projets en cours pour le Chef de projet IT, etc.).

7. 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
```