

## MSP 1 – APPLICATION CLIENT/SERVEUR

### Contexte

Une entreprise a besoin d'une plateforme web pour faire sa gestion de tickets.

Elle est composée de 3 services (Développement, Technique et Commercial).

On peut donc créer un ticket, attribuer à un service, le modifier tant qu'il n'est pas ouvert et le fermé s'il est ouvert. Le service a accès qu'à ses tickets. Une personne du service à accès aux tickets de son service et aux tickets qu'elle a créé.

### Utilité

L'entreprise a des téléphones dans chaque service. Le client/prospect ne sait pas forcément de quel service il s'agit. Le service pourra donc faire passer le message sur la plateforme.

Exemple : le client appelle pour un souci de boîte mail. Le service développement prends l'appel puis créer un ticket pour le service technique.

Autre exemple : le client appelle pour avoir un renseignement pour un devis. Le service technique prend l'appel puis créer un ticket pour le service commercial.

On peut transférer le ticket d'une équipe à une autre.

On peut ajouter un message d'observation.

Pour le côté admin, un tableau de bord avec graphique et chiffre clés (nombre de tickets ouvert, fermé, résolu par service etc)

### Technologie utilisée

Pour le front :

- HTML 5
- CSS 3 (avec Tailwind 3.3.3 et DaisyUI 3.6.2)
- JavaScript

Pour le back :

- Symfony 6.3.1 (Php Framework)

Pour la base de données :

- MariaDB 10.10.2

Pour le versionning :

- Git

Pour le testing :

Steve HOAREAU  
CDA6

- WampServer (pour le serveur de base de données)