

Cahier des charges



Le projet consiste à concevoir un système de gestion de création de ticketing mais aussi l'attribution des tickets à un ordinateur.

1. Présentation du projet

1.1 Contexte

Le projet consiste à concevoir une application de **gestion de ticketing**, permettant la **création de tickets** d'incident ou de demande, ainsi que **l'attribution automatique ou manuelle de ces tickets à des postes informatiques** (ordinateurs) identifiés. Ce système vise à **centraliser les demandes, suivre leur traitement, assigner les interventions** aux équipements concernés, et **optimiser la résolution des incidents**.

1.2 Objectifs

Le système de gestion de ticketing devra permettre de :

- Créer des tickets d'incident ou de demande en quelques clics.
- Associez chaque ticket à un ordinateur spécifique.
- Suivre le cycle de vie du ticket : création, affectation, traitement, clôture.

1.3 Description de l'existant

Actuellement, les demandes techniques sont gérées de manière informelle (par téléphone ou e-mail), sans traçabilité. Cela entraîne des **pertes d'informations**, des **retards de traitement**, et une **absence de vision globale** des incidents techniques.

Le système proposé vise à **remplacer ce fonctionnement manuel** par une plateforme centralisée, efficace et intuitive.

Environnement logiciel et matériel prévu :

- Interface web responsive, accessible via navigateur (Chrome, Firefox...).
- Système de gestion de base de données relationnelle (ex : MySQL).
- Les utilisateurs utilisent des ordinateurs et terminaux mobiles. C'est une structure mvc, composer.

1.4 Critères d'acceptabilité du produit

- **Fonctionnement fluide et sans erreur** sur l'ensemble des fonctionnalités.
 - **Accessibilité constante**, avec un taux de disponibilité supérieur à 99 %.
 - **Temps de réponse inférieur à 5 secondes** pour les principales opérations (création, affichage, mise à jour de tickets).
-

2. Expression des besoins

2.1 Besoins fonctionnels

1. **Création de tickets** : Formulaire de création avec description, priorité, poste concerné.
2. **Attribution des tickets à un ordinateur** : automatique (via IP ou utilisateur connecté) ou manuelle.
3. **Suivi des tickets** : États possibles : "Ouvert", "En cours", "Résolu", "Fermé".
4. **Historique** : Traçabilité complète des actions effectuées sur chaque ticket.

2.2 Besoins non fonctionnels

1. **Performance** : Capacité à gérer jusqu'à 100 utilisateurs simultanés.
2. **Accessibilité** : Compatible avec tous les types d'écrans (desktop, tablette, smartphone).

3. **Fiabilité** : Haute disponibilité du service pendant les heures ouvrabl
-

3. Contraintes

3.1 Coûts

- **Budget prévisionnel** : 0€
- **Outils requis** :
 - Serveur d'hébergement pour l'application et la base de données. (MySQL)
 - Logiciels de développement, frameworks web, bibliothèques de notification/email.

3.2 Délais

- **Durée totale** : 2 mois
 - Conception : 1 semaines
 - Développement : 4 semaines
 - Tests et validation : 2 semaines
 - Déploiement et formation : 1 semaines

3.3 Autres contraintes

- Respect des normes RGPD concernant les données personnelles.
-

4. Déroulement du projet

4.1 Planification

- **Phase 1** : Analyse des besoins (5 jours)

- **Phase 2** : Conception et architecture du système (2 semaines)
- **Phase 3** : Développement (3 semaines)
- **Phase 4** : Tests fonctionnels, de charge et de sécurité (2 semaines)

4.2 Plan d'assurance qualité

- Tests unitaires et d'intégration à chaque sprint.
- Simulations de charge utilisateur pour valider la performance.
- Vérification RGPD : pseudonymisation, droits d'accès, suppression de données.
- Revue de code et documentation technique systématique.

4.3 Documentation

- **Documentation technique** (architecture, base de données).
- **Manuel d'installation** et consignes de déploiement sur serveur.