

Compte-rendu de réunion : Évolution du système de ticketing

Date : 03 février 2025

Contexte

La DSI a identifié une limitation majeure dans le système actuel de ticketing : bien que les développeurs puissent accéder aux tickets envoyés par les utilisateurs, ces derniers n'ont aucune visibilité sur l'état de leurs demandes. Cette situation crée un manque de transparence et peut entraîner des duplications de tickets.

Objectif du projet

Développer une application web qui donnera aux utilisateurs finaux un accès au système de ticketing existant. Cette application permettra de consulter, créer et suivre les tickets, tout en conservant la base de données actuelle.

Fonctionnalités requises

Consultation des tickets

- Permettre aux utilisateurs de visualiser les tickets des projets auxquels ils ont accès
- Afficher les informations essentielles : état du ticket, date de création, etc.
- Filtrer les tickets par projet, statut ou autres critères pertinents

Création de tickets

- Interface intuitive pour soumettre de nouveaux tickets
- Possibilité de rechercher des tickets similaires avant création pour éviter les doublons

Suivi et communication

- Visualisation des échanges concernant un ticket spécifique
- Possibilité de répondre directement via l'interface
- Notifications lors des mises à jour de statut ou des réponses

Contraintes techniques

- Utilisation de la base de données existante avec possibilité d'évolution du schéma si nécessaire
- Développement d'une interface web responsive et intuitive

- Gestion des droits d'accès selon les projets des utilisateurs

Prochaines étapes

1. Analyser la structure actuelle de la base de données
2. Proposer un prototype d'interface utilisateur
3. Définir les API nécessaires pour l'interaction entre le frontend et la base de données
4. Établir un calendrier de développement avec des jalons clairs

Bénéfices attendus

- Amélioration de la transparence du processus de gestion des tickets
- Réduction des tickets en double
- Optimisation de la communication entre utilisateurs et équipe de développement
- Meilleur suivi des demandes et de leur résolution