**1. Espace Client**

**Menus et Affichage**

* **Menu "Créer Ticket" :**
  + **Formulaire de création de ticket** comprenant :
    - **Informations générales :**
      * Titre du ticket
      * Application concernée
      * Environnement (Production, Test, etc.)
      * Type de demande (Incident, Amélioration, etc.)
      * Urgence : urgent : Critical, High, Medium, Low
    - **Description détaillée :**
      * Zone de texte pour décrire le problème
    - **Pièces Jointes et Liens :**
      * Possibilité de joindre des fichiers et images
      * Ajout de liens d’accès (description + lien)
      * **Lien de partage Drive** (avec indication de partager le lien à support\_share@liadtech.com)
    - **Disponibilités pour Réunion :**
      * Ajout des contacts : nom, prénom, email et telephone (optionnel) et Sélection des créneaux (ex. "Lundi 14h-16h")
    - **Informations complémentaires :**
      * Zone pour commentaires ou précisions
  + **Actions sur le formulaire :**
    - Bouton **"Enregistrer"** pour sauvegarder en mode brouillon
    - Bouton **"Envoyer"** pour soumettre définitivement le ticket
* **Menu "Voir Mes Tickets" :**
  + **Liste des Tickets** avec affichage de :
    - Date de création
    - Numéro ticket (numero fct TCK\_INC\_21/03/2025\_URG\_726536)
    - Type du ticket
    - Application
    - Statut du ticket
      * Statuts possibles : Enregistré, Envoyé, En cours de traitement, En attente de validation technique, En révision, En attente de validation client, Validé, Clôturé
    - Statut financier (affiché selon la qualification effectuée par le responsable client : A qualifier, inclus dans l’abonnement, Sur devis, inclus dans l’abonnement Flex, Dépassement heure, Dépassement nombre interventions, extra-on)
    - Charge estimée (Au début : A définir, nombre Heure ou JH)
    - Charge réelle (Au début : A définir, nombre Heure ou JH)
  + **Actions par Ticket :**
    - **Si le ticket est en mode "Enregistré" :**
      * **Sauvegarder et Envoyer**
    - **Si le ticket est "Envoyé" :**
      * Bouton **"Ajouter Informations Complémentaires"** (permet d’ajouter liens, fichiers, commentaires et créneaux)
  + **Fil d’Activité du Ticket :**
    - Onglets pour consulter l’historique des Réunions, Livrables, Devis et Interventions
    - Détail de chaque activité accessible en cliquant sur les onglets

**2. Espace Responsable Client**

**Vue d’Ensemble et Actions**

* **Liste des Tickets :**
  + Affichage d’un tableau listant :
    - Numéro du ticket
    - Client concerné
    - Application
    - Type de demande
    - Date du ticket
  + **Filtres disponibles :**
    - Par statut (Créé, Urgent, En cours de traitement, Clôturé, etc.)
    - Par client (recherche ou menu déroulant)
* **Détails du Ticket (Vue "Voir le Ticket") :**
  + Informations complètes sur le ticket (champs saisis par le client)
  + Historique d’activités incluant réunions, devis, livrables et interventions, blockers
* **Actions sur le Ticket :**
  + **Changer le Statut :**
    - Possibilité de modifier manuellement le statut (ex. passer de "En cours de validation technique" à "En cours de révision" ou "En cours de validation par le client", clôturé, annulé, en attente de validation financière) avec commentaires
  + **Changer charge estimée :**
    - Possibilité de modifier manuellement l’estimation (nbre heure ou nbre de JH")
  + **Changer charge réelle :**
    - Possibilité de modifier manuellement la **charge réelle** (nbre heure ou nbre de JH")
  + **Ajouts d’Activités (sous forme d’onglets) :**
    - **Ajouter Réunion :**
      * Saisie de la date (selon les créneaux du client), du lien de la réunion (Teams, Zoom, etc.) et sélection des agents concernés
      * Envoi de notifications au client et aux agents
    - **Ajouter Devis :**
      * Création et association d’un ou plusieurs devis au ticket
    - **Ajouter Livrable :**
      * Ajout de livrables liés aux interventions validées
    - **Ajouter Intervention :**
      * Création d’une intervention avec :
        + Numéro du ticket, type d’intervention, niveau d’urgence
        + Détail de l’intervention
        + Affectation agent
        + Délai d’intervention : Moins de |au plus tard| Max|Sans condition , liste heure vide, 1h, 2h , 4h, ...
      * Liste d’actions sur l’intervention :
        + **Modifier**, **Supprimer**
        + **Valider ou Refuser** la demande de validation envoyée par l’agent, en ajoutant éventuellement un motif et un commentaire

**3. Espace Agent technique**

**Vue d’Interventions et Actions**

* **Liste des Interventions Affectées :**
  + Affichage par ligne d’intervention incluant :
    - Numéro de l’intervention et ticket associé
    - Type d’intervention et niveau d’urgence
    - Description et éventuels blockers existants
    - Délai d’intervention
    - Date de début (lorsque l’agent clique sur **"Start Intervention"**)
* **Actions Disponibles :**
  + **Démarrer l’Intervention :**
    - Bouton **"Start Intervention"** pour enregistrer le début (date et heure)
  + **Mise à Jour de l’Intervention :**
    - Ajout de commentaires, fichiers, images ou documents justificatifs
    - Possibilité de créer et affecter un **blocker** en cas d’obstacle majeur
  + **Demande de Validation :**
    - Bouton pour soumettre la demande de validation au Responsable Client
    - En cas de rejet, affichage du motif et du commentaire, puis retour à l'état "en cours" pour correction

**4. Espace Administrateur**

**Vue Globale et Gestion**

* **Accès Complet aux Tickets :**
  + Visualisation de tous les tickets avec l’ensemble des informations :
    - Données saisies par le client
    - Activités associées (réunions, devis, livrables, interventions)
  + Informations sur les affectations :
    - Responsable Client assigné
    - Commercial assigné
    - Agents de maintenance concernés
* **Actions Disponibles :**
  + **Modification Globale du Ticket :**
    - Possibilité de modifier n’importe quel champ du ticket
    - Changement du statut global et du statut financier
  + **Gestion des Affectations :**
    - Création des équipes et création des utilisateurs (role : commercial, agent technique, responsable client, client)
    - Affectation d’un client à une équipe
    - Réaffecter un ticket à un autre Responsable Client ou Commercial
    - Création, suspension ou suppression de tickets
  + **Supervision et Audit :**
    - Visualisation de l’historique complet des actions, validations, et rejets
    - Possibilité d’ajuster manuellement des informations pour correction ou requalification

**5. Espace Commercial**

**Vue en Lecture Seule et Suivi**

* **Accès en Lecture Seule :**
  + Visualisation identique à celle de l’Espace Responsable Client, sans possibilité de modification
  + Affichage des informations clés :
    - Numéro du ticket, Client, Application, Type de demande, Date du ticket, Statut du ticket et Statut financier
  + Consultation des détails :
    - Historique complet des activités (réunions, devis, livrables, interventions)
    - Visualisation des documents et pièces jointes
* **Actions Disponibles :**
  + **Consulter le Ticket :**
    - Accès aux détails du ticket et à son fil d’activité
  + **Suivi des Évolutions :**
    - Visualisation des changements de statut et des validations effectuées par le Responsable Client
  + **Absence d’Actions de Modification :**
    - Aucune action de modification ou de changement de statut n’est possible dans cet espace

Chaque espace est ainsi conçu pour répondre aux besoins spécifiques de son profil :

* **Le Client** crée et suit ses tickets, complète les informations et valide la résolution finale.
* **Le Responsable Client** gère, organise et valide les actions (réunions, devis, interventions, livrables) pour faire évoluer le ticket.
* **L’Agent** intervient sur les tâches qui lui sont affectées et demande des validations pour ses actions.
* **L’Administrateur** supervise l’ensemble des tickets, gère les affectations et ajuste les informations globales.
* **Le Commercial** consulte en lecture seule l’évolution des tickets pour suivre le processus et l’impact financier.