

Projet- L'Atelier des Jeux

Contexte



L'atelier des jeux est une société spécialisée dans la création de jeux (jeux vidéo, jeux de plateau, jeux de rôle, jeu de carte ...), embauchant plus d'une cinquantaine de personnes.

Vous venez d'être pris en stage par la société : **L'atelier des jeux**. Vous avez intégré le service de maintenance informatique et d'aide aux utilisateurs.

Votre tuteur s'étant intéressé à votre formation et son contenu (polyvalent, réseau et développement), il vous a pris en stage pour, en plus de vos missions de maintenances opérationnelles, réaliser un logiciel de demande d'assistance.

Le projet



SUPPORT SERVICE

Vous allez devoir réaliser un logiciel en php qui permet aux utilisateurs de faire des demandes d'assistances (**Helpdesk**). Une partie est dédiée aux utilisateurs pour faire leur demande, et une autre est réservée à l'équipe de technicien pour la consultation.

On appelle ses demandes des tickets. Ils possèdent souvent 3 états : ouvert, en cours, fermé.

Quand une demande utilisateur est faite, le ticket est "ouvert", quand un technicien la prend en charge, le ticket est passé au statut "en cours", et quand l'intervention est terminée, le ticket est "fermé".

Pour créer un ticket, un utilisateur doit entrer les informations nécessaires à la gestion de l'incident (à vous de les déterminer). Une fois la demande effectuée, un numéro de ticket est fourni à l'utilisateur.

L'accès à la gestion des tickets doit être sécurisé, afin que seuls les techniciens puissent accéder au panneau de gestion des tickets.

Le panneau de gestion possède la liste des tickets, avec leur statut. C'est depuis cette liste, que l'on peut aller consulter le détails d'une demande

Vous pouvez choisir la formule de votre choix parmi le **niveau 1, 2 ou 3 (voir ci-après)**.

Le **nombre maximum** d'étudiants dans votre groupe de travail est équivalent au **niveau du projet+1**. Le niveau du projet précise également le **coefficient** qu'aura votre projet dans votre moyenne selon la formule suivante :

$$\text{coef} = \text{niveau du projet} + [(\text{niveau du projet} * 2) - \text{nb participant}]$$

Par exemple, si vous prenez le niveau 2, vous pouvez être trois dans le groupe de travail, et vous serez noté pour une note coef 3. Si vous êtes seul dans un projet de niveau 3, le coefficient sera de 8.

Ci-dessous sont présentées les fonctionnalités obligatoires que doivent présenter vos projets, selon le niveau choisi.

Niveau 1

- page d'accueil
- page de demande d'assistance pour les utilisateurs
- accès sécurisé avec htaccess/htpasswd à la gestion des tickets
- panneau d'accueil présentant les tickets avec leurs statut (avec couleur selon le statut)
- page de consultation d'un ticket (permettant d'avoir le détail, et de le modifier)
- mise en place de fonctionnalités que vous trouverez utile
- mise en page propre et soignée
- utilisation de css

Niveau 2

- page d'accueil
- page de demande d'assistance pour les utilisateurs. Un menu déroulant doit permettre à l'utilisateur de catégoriser sa demande d'assistance, selon le problème.
- système de connexion login/mdp pour l'accès à la gestion des tickets
- panneau d'accueil présentant les tickets avec leurs statuts (avec couleur selon le statut), organiser selon le type de demande d'assistance.
- il doit être possible de modifier le statut d'un ticket depuis le panneau d'administration, en un clic.
- page de consultation d'un ticket (permettant d'avoir le détail, et de le modifier)
- une page pour permettre la création d'un compte de technicien.
- mise en place de fonctionnalités que vous trouverez utile
- mise en place d'un système de log
- mise en place de système de sécurité
- mise en page propre et soignée
- utilisation de css
- site responsive

Niveau 3

- page d'accueil
- un système de gestion des utilisateurs complets (création, modification, suppression, administration)
- une gestion des niveaux d'habilitation pour les comptes (inactif, utilisateur, technicien, admin, ...)
- selon le niveau d'habilitation, l'utilisateur peut accéder à diverses fonctionnalités.
- l'ensemble des fonctionnalités du niveau 2, adapté avec le système de gestion des utilisateurs.
- mise en place de fonctionnalités que vous trouverez utile
- mise en place d'un système de log
- mise en place de système de sécurité
- mise en page propre et soignée
- utilisation de css
- site responsive