

# Projet B2 S2, PHP

## *Mon Intervenant À Domicile*



**Boxicons**



**SQL**



# Rapport de Projet de PHP B2 S2 2023-2024

En 03/2024

À l'intention de Mme Elvire HOUSSOU

## Rapport de projet - Développement de l'outil de gestion d'intervention pour la société AccordEnergie

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport final du projet de développement de l'outil de gestion d'intervention pour la société AccordEnergie. Ce rapport détaille les fonctionnalités, les rôles des utilisateurs et les principales caractéristiques de l'application.

### Index:

#### 1 - Introduction

- 1.1 Contexte du projet
- 1.2 Objectif du projet
- 1.3 Portée du projet

#### 2 - Description du projet

- 2.1 Développement de l'outil de gestion d'intervention
- 2.2 Rôles des utilisateurs
  - 2.2.1 Standardistes
  - 2.2.2 Intervenants
  - 2.2.3 Clients
  - 2.2.4 Admins

#### 3 - Fonctionnalités de l'application

- 3.1 Gestion des comptes utilisateur
  - 3.1.1 Gestion de comptes
  - 3.1.2 Modification des types de compte
- 3.2 Fonctionnalités pour les clients
  - 3.2.1 Suivi de l'état d'avancement des interventions
  - 3.2.2 Ajout de commentaires sur les interventions
- 3.3 Fonctionnalités pour les intervenants
  - 3.3.1 Visualisation des interventions attribuées
  - 3.3.2 Modification des statuts des interventions
  - 3.3.3 Ajout de commentaires sur les interventions
- 3.4 Fonctionnalités pour les standardistes
  - 3.4.1 Création, modification, annulation et clôture des interventions
  - 3.4.2 Ajout de commentaires sur les interventions

- 3.4.3 Visualisation de toutes les interventions et tous les clients
- 3.5 Gestion des interventions
  - 3.5.1 Attribution des interventions aux intervenants
- 3.6 Fonctionnalités pour les admins
  - 3.6.1 Modification des listes de degrés d'urgence et de statuts de suivi

#### 4 - Conclusion

#### 5 - Annexes

- 5.1 Planning de répartition des tâches
- 5.2 Schémas de base de données
- 5.3 Captures d'écran de l'application

# 1 - Introduction

## 1.1 Contexte du projet

Le projet de développement d'un outil de gestion d'intervention pour la société AccordEnergie s'inscrit dans le cadre d'un projet scolaire semestriel se basant sur un cas concret. AccordEnergie est ainsi une société fictive spécialisée dans la prestation de services d'intervention et de maintenance dans le domaine de l'énergie.

On supposera que la gestion des interventions est actuellement réalisée de manière manuelle et inefficace, ce qui entraîne des retards dans le traitement des demandes, une communication lacunaire et une difficulté à assurer un suivi adéquat des interventions. Dans ce contexte, la mise en place d'un outil de gestion d'intervention automatisé vise à résoudre ces problèmes en centralisant les informations, en optimisant les processus et en améliorant la communication entre les différents acteurs impliqués.

## 1.2 Objectif du projet

L'objectif principal de ce projet est de concevoir et de développer un outil de gestion d'intervention robuste et convivial pour AccordEnergie. Cet outil permettra d'automatiser les tâches liées à la gestion des interventions, d'améliorer la visibilité de l'état d'avancement des interventions, de faciliter la communication entre les intervenants et les clients, et d'optimiser les processus de suivi et de reporting.

Le projet vise également à fournir des fonctionnalités spécifiques adaptées aux différents rôles des utilisateurs, tels que les standardistes, les intervenants, les clients et les admins. Chaque rôle bénéficiera d'outils et de permissions appropriés pour effectuer efficacement ses tâches et contribuer à l'efficience globale du processus de gestion des interventions.

## 1.3 Portée du projet

La portée du projet comprend la conception, le développement et le déploiement final de l'outil de gestion d'intervention pour AccordEnergie. L'outil sera développé en utilisant les meilleures pratiques de développement logiciel et sera adapté aux besoins spécifiques de l'entreprise.

La portée du projet inclut les fonctionnalités clés suivantes :

- Gestion des comptes utilisateur
- Suivi de l'état d'avancement des interventions
- Attribution des interventions aux intervenants
- Modification des statuts des interventions
- Ajout de commentaires sur les interventions

## 2 - Description du projet

### 2.1 Développement de l'outil de gestion d'intervention

Le développement de l'outil de gestion d'intervention pour la société AccordEnergie a été réalisé en suivant une approche méthodique. J'ai utilisé les meilleures pratiques de développement logiciel pour assurer la qualité, la robustesse et la convivialité de l'application (Normes W3C Web).

Le processus de développement a été divisé en plusieurs phases clés, comprenant l'analyse des besoins, la conception de l'architecture, la programmation, les tests et enfin la validation. Des outils et des technologies modernes ont été utilisés pour développer l'application, y compris des langages de programmation et une base de données adaptée aux exigences du projet.

### 2.2 Rôles des utilisateurs

L'outil de gestion d'intervention offre différentes fonctionnalités et permissions en fonction des rôles des utilisateurs. Les rôles principaux sont les suivants : les standardistes, les intervenants, les clients et les admins. Chaque rôle a des responsabilités spécifiques et un accès restreint aux fonctionnalités de l'application.

#### 2.2.1 Standardistes

Les standardistes jouent un rôle central dans le processus de gestion des interventions. Leur principale responsabilité est de créer, modifier, annuler et clôturer les interventions reçues. Ils sont responsables de l'assignation des interventions aux intervenants appropriés et de la coordination des activités liées aux interventions.

Les fonctionnalités clés disponibles pour les standardistes comprennent :

- Création d'interventions : Les standardistes peuvent créer de nouvelles interventions en enregistrant les détails pertinents tels que le nom du client, la description de l'intervention, la date et l'heure prévues, ainsi que le degré d'urgence.
- Modification des interventions : Les standardistes peuvent modifier les informations des interventions existantes.
- Clôture des interventions : Une fois qu'une intervention est terminée, les standardistes peuvent la clôturer dans le système en mettant à jour son statut et en ajoutant des commentaires finaux.
- Ajout de commentaires : Les standardistes peuvent ajouter des commentaires sur les interventions pour fournir des informations supplémentaires ou pour faciliter la communication avec les intervenants ou les clients.

- Visualisation des interventions : Les standardistes ont accès à la liste complète des interventions, y compris celles qui leur sont assignées ainsi que celles attribuées à d'autres standardistes.

## 2.2.2 Intervenants

Les intervenants jouent un rôle crucial dans l'exécution des interventions sur le terrain. Leur responsabilité principale est d'effectuer les interventions assignées par les standardistes et de mettre à jour l'état d'avancement de chaque intervention. Les intervenants sont chargés d'effectuer les réparations, les maintenances ou les installations nécessaires chez les clients.

Les fonctionnalités clés disponibles pour les intervenants comprennent :

- Visualisation des interventions attribuées : Les intervenants ont accès à la liste des interventions qui leur sont assignées. Ils peuvent consulter les détails de chaque intervention, y compris la description, la date et l'heure prévues, ainsi que les commentaires ajoutés par les standardistes ou les clients.
- Modification des statuts des interventions : Les intervenants peuvent mettre à jour l'état d'avancement des interventions en modifiant leur statut. Par exemple, ils peuvent indiquer si l'intervention est en cours, terminée ou nécessite des actions supplémentaires.
- Ajout de commentaires : Les intervenants peuvent ajouter des commentaires sur les interventions pour fournir des informations supplémentaires, signaler des problèmes rencontrés ou communiquer avec les standardistes ou les clients.

## 2.2.3 Clients

Les clients jouent un rôle essentiel dans le processus de gestion des interventions, car ce sont eux qui soumettent les demandes d'intervention et qui bénéficient des services fournis par AccordEnergie. Leur principale responsabilité est de fournir des informations détaillées sur les problèmes rencontrés, de suivre l'état d'avancement des interventions et de communiquer avec les standardistes ou les intervenants si nécessaire.

Les fonctionnalités clés disponibles pour les clients comprennent :

- Suivi de l'état d'avancement des interventions : Les clients ont accès à une interface où ils peuvent consulter l'état d'avancement de leurs interventions. Ils peuvent voir les informations telles que la date et l'heure prévues de l'intervention, le statut actuel, les commentaires ajoutés par les intervenants ou les standardistes, etc.
- Ajout de commentaires : Les clients peuvent ajouter des commentaires sur les interventions pour fournir des informations supplémentaires, poser des questions ou exprimer des préoccupations.
- Communication avec les standardistes ou les intervenants : Les clients peuvent utiliser l'outil de gestion d'intervention pour communiquer avec les standardistes ou les intervenants. Par exemple, ils peuvent envoyer des messages pour demander des mises à jour sur l'intervention ou pour clarifier des informations.

## 2.2.4 Admins

Les admins (administrateurs) ont un rôle de supervision et de gestion globale de l'outil de gestion d'intervention. Leur responsabilité principale est de configurer et de maintenir l'application, de gérer les comptes utilisateur, d'ajuster les paramètres du système et de fournir un support technique aux utilisateurs.

Les fonctionnalités clés disponibles pour les admins comprennent :

- Gestion des comptes utilisateur : Les admins peuvent créer, modifier et supprimer des comptes utilisateur. Ils peuvent également attribuer des rôles et des permissions aux utilisateurs en fonction de leurs responsabilités.
- Support technique : Les admins sont responsables de fournir un support technique aux utilisateurs en cas de problèmes ou de questions liés à l'outil de gestion d'intervention. Ils peuvent résoudre les problèmes techniques, répondre aux demandes d'assistance et assurer le bon fonctionnement de l'application.
- Accès aux autres services: Les admins ont bien évidemment accès aux autres services utilisés par les intervenants, clients, etc... et peuvent ainsi modifier le statut d'une intervention, commenter une intervention, etc...

# 3 - Fonctionnalités de l'application

## 3.1 Gestion des comptes utilisateur

### 3.1.1 Gestion de comptes

Les admins sont responsables de la gestion des comptes utilisateur dans l'outil de gestion d'intervention. Ils peuvent gérer le rôle de l'utilisateur (standardiste, intervenant, client ou admin) et ainsi les permissions qui en découlent.

### 3.1.2 Modification des types de compte

Les admins ont la possibilité de modifier les types de compte des utilisateurs existants. Par exemple, ils peuvent promouvoir un intervenant en tant que standardiste ou rétrograder un admin en tant que client. Cette fonctionnalité permet de gérer les responsabilités et les permissions des utilisateurs en fonction de l'évolution de leurs rôles au sein de l'organisation.

## 3.2 Fonctionnalités pour les clients

### 3.2.1 Suivi de l'état d'avancement des interventions

Les clients peuvent accéder à une interface dédiée où ils peuvent suivre l'état d'avancement de leurs interventions. Ils peuvent consulter les informations telles que la date et l'heure prévues de l'intervention, le statut actuel, les commentaires ajoutés par les intervenants ou les standardistes, etc. Cela leur permet de rester informés de l'avancement des travaux.

### 3.2.2 Ajout de commentaires sur les interventions

Les clients ont la possibilité d'ajouter des commentaires sur les interventions en cours. Ils peuvent fournir des informations supplémentaires, poser des questions ou exprimer des préoccupations. Ces commentaires sont visibles par les standardistes et les intervenants concernés, ce qui facilite la communication et la résolution des problèmes.

## 3.3 Fonctionnalités pour les intervenants

### 3.3.1 Visualisation des interventions attribuées

Les intervenants ont accès à une liste des interventions qui leur sont assignées. Ils peuvent consulter les détails de chaque intervention, y compris la description, la date et l'heure prévues, ainsi que les commentaires ajoutés par les standardistes ou les clients. Cela leur permet de planifier leur travail et de se préparer en conséquence.

### 3.3.2 Modification des statuts des interventions

Les intervenants peuvent mettre à jour l'état d'avancement des interventions en modifiant leur statut. Par exemple, ils peuvent indiquer si l'intervention est en cours, terminée ou nécessite des actions supplémentaires. Cette fonctionnalité permet aux intervenants de tenir les autres parties prenantes informées de l'évolution de chaque intervention.

### 3.3.3 Ajout de commentaires sur les interventions

Les intervenants peuvent ajouter des commentaires sur les interventions pour fournir des informations supplémentaires, signaler des problèmes rencontrés ou communiquer avec les standardistes ou les clients. Ces commentaires sont visibles par les autres utilisateurs concernés, ce qui facilite la collaboration et la résolution des problèmes.

## 3.4 Fonctionnalités pour les standardistes

### 3.4.1 Création, modification, annulation et clôture des interventions

Les standardistes ont la responsabilité de créer de nouvelles interventions en enregistrant les détails pertinents tels que le nom du client, la description de l'intervention, la date et l'heure prévues, ainsi que le degré d'urgence. Ils peuvent également modifier les

informations des interventions existantes, annuler les interventions prévues et les clôturer une fois terminées.

#### 3.4.2 Ajout de commentaires sur les interventions

Les standardistes peuvent ajouter des commentaires sur les interventions pour fournir des informations supplémentaires ou pour faciliter la communication avec les intervenants ou les clients. Ces commentaires sont visibles par les autres utilisateurs concernés, ce qui favorise la collaboration et la compréhension mutuelle.

#### 3.4.3 Visualisation de toutes les interventions et tous les clients

Les standardistes ont accès à une vue d'ensemble de toutes les interventions en cours et passées, ainsi que des informations sur tous les clients enregistrés dans le système. Cela leur permet de rechercher des informations spécifiques, de trier et de filtrer les interventions par différents critères pour faciliter la gestion et l'organisation des activités.

### 3.5 Gestion des interventions

#### 3.5.1 Attribution des interventions aux intervenants

Une fois qu'une intervention est créée, les standardistes peuvent attribuer l'intervention à un intervenant disponible et compétent. Cela permet d'optimiser la répartition du travail et d'assurer que chaque intervention est prise en charge par le membre approprié de l'équipe d'intervention.

### 3.6 Fonctionnalités pour les admins

#### 3.6.1 Modification des listes de degrés d'urgence et de statuts de suivi

(Les admins ont la possibilité de modifier les listes de degrés d'urgence et de statuts de suivi des interventions. Cela leur permet de personnaliser ces listes en fonction des besoins spécifiques de l'entreprise et d'ajuster les options disponibles pour les standardistes, les intervenants et les clients lorsqu'ils travaillent avec les interventions.)

## 4 - Conclusion

En conclusion, le système de gestion d'intervention décrit ci-dessus offre une solution complète pour la gestion efficace des interventions, en fournissant des fonctionnalités spécifiques pour chaque type d'utilisateur, qu'il s'agisse des admins, des standardistes, des intervenants ou des clients. Grâce à ce système, les utilisateurs peuvent créer et gérer des comptes utilisateur, suivre l'état d'avancement des interventions, ajouter des commentaires pertinents, visualiser les interventions qui leur sont attribuées, modifier les statuts des interventions, gérer les tâches en tant que standardistes, et attribuer les interventions aux intervenants.

L'ensemble de ces fonctionnalités favorisera alors une collaboration efficace entre les différents acteurs impliqués dans le processus d'intervention, en permettant une communication transparente, un suivi précis des travaux et une résolution rapide des problèmes. Les clients peuvent suivre l'avancement de leurs interventions et ajouter des commentaires supplémentaires, ce qui renforce leur implication et leur satisfaction. Les intervenants peuvent accéder aux informations nécessaires pour exécuter leurs tâches de manière efficace, tandis que les standardistes ont les outils pour gérer les interventions de manière organisée et coordonnée.

En fin de compte, le système de gestion d'intervention contribue à améliorer l'efficacité opérationnelle, à optimiser la répartition des tâches, à réduire les délais de traitement et à offrir un meilleur service aux clients. En utilisant les fonctionnalités fournies par ce système, AccordEnergie pourra gérer plus efficacement leurs interventions, améliorer la satisfaction des clients et renforcer sa réputation dans son domaine d'activité.

## 5 - Annexes

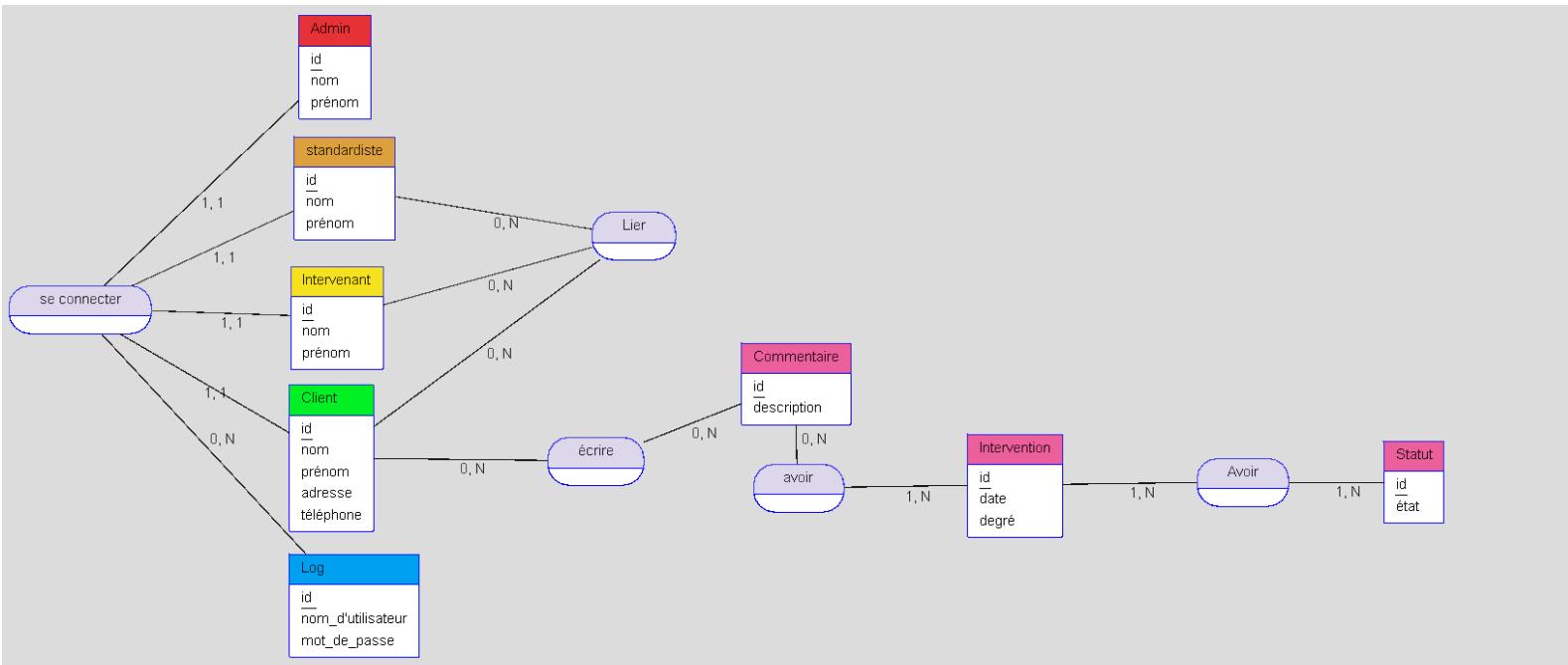
### 5.1 Planning de répartition des tâches

SEMAINE 1	SEMAINE 2	SEMAINE 3	SEMAINE 4	SEMAINE 5	SEMAINE 6	SEMAINE 7
<p>Faire un système de connexion</p> <p>Créer les tables</p> <p>Paramétrier les tables</p> <p>Fonction Réception Data</p> <p>Fonction Envoi Data</p> <p>Fonction Statut Intervention</p> <p>Fonction Historique Intervention</p>	<p>Créer la page d'accès</p> <p>Créer la page d'acceuil</p> <p>Créer la page de connexion</p> <p>Créer la page d'inscription</p> <p>Fonction Connexion</p> <p>Fonction Inscription</p> <p>Fonction Envoi de tickets</p>	<p>Créer la page Administrateur</p> <p>Créer la page Intervenant</p> <p>Créer la page Standardiste</p> <p>Créer la page Client</p>	<p>Lier le WEB et le SQL</p> <p>Créer la page Tableau des Interventions</p> <p>Fonction Creation Tickets</p>	<p>Créer un bouton Ajout</p> <p>Créer un bouton Modification</p> <p>Créer un bouton Suppression</p> <p>Créer une section Commentaires</p>	<p>Tests et Vérification</p> <p>Test de connexion</p> <p>Test de permissions</p> <p>Mise en Situation</p> <p>Ajustements visuels</p> <p>Correction des bugs</p>	

Légende :

- Tâches majeures (longue durée)
- Tâches visuelles (UI, UX, front-end)
- Tâches de paramétrage (gestion)
- Tâches fonctionnelles (core, back-end)

### 5.2 Schémas de base de données

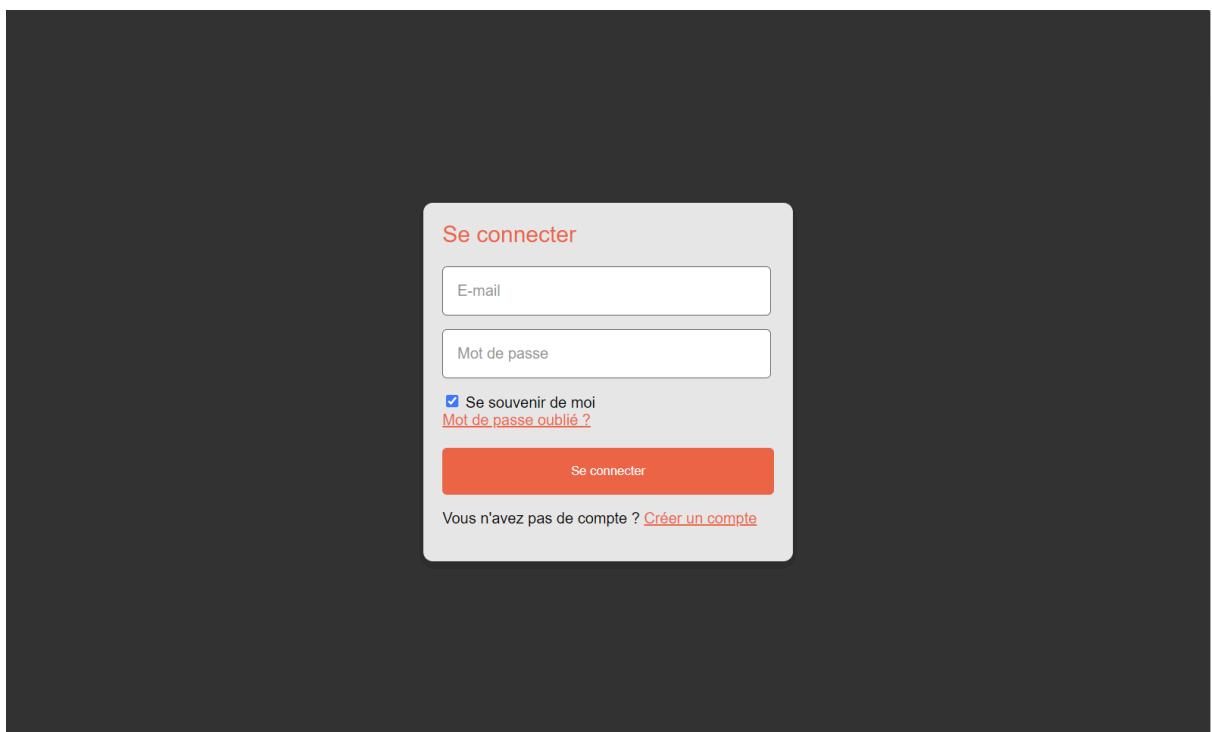


```
--  
-- Structure de la table `admin`  
  
CREATE TABLE `admin` (  
    `id_Admin` int(50) NOT NULL,  
    `nom_Admin` varchar(256) DEFAULT NULL,  
    `prénom_Admin` varchar(256) DEFAULT NULL,  
    `user` varchar(255) DEFAULT NULL,  
    `paseword` varchar(255) DEFAULT NULL,  
    `role` varchar(50) NOT NULL DEFAULT 'admin' CHECK (`role` in ('client','admin','standardist','intervenet'))  
) ENGINE=InnoDB DEFAULT CHARSET=utf8mb4 COLLATE=utf8mb4_general_ci;
```

```
--  
-- Déchargement des données de la table `admin`  
--
```

```
INSERT INTO `admin` (`id_Admin`, `nom_Admin`, `prénom_Admin`, `user`, `paseword`, `role`) VALUES  
(1, NULL, NULL, 'admin', 'admin', 'admin');
```

### 5.3 Captures d'écran de l'application



## Clients

Catégories Rechercher...

Messages Paramètres Déconnexion

### Messages

Messages > Accueil

#### Mes demandes

Utilisateur	Status
Nom: MAOH Prénom: Phillippe Téléphone: 621654812 Email: Phillippe.maoh@123.com	Status

Tapez votre message...

## Admin

Catégories Search...

Tableau de commande Mes clients Statistiques Message Équipes

Paramètres Se déconnecter

### Tableau de commande

Tableau de commande > Menu

4 Demande client 1 Standardiste 2 Intervenant

#### Commandes Récentes

User	Date Order	Statut	Action
MAOH Phillippe	01-10-2024	Completed	Admin
BELLA Esteban	01-10-2024	Completed	Admin
MINGH Sybille	01-10-2024	Process	Admin
DUCHENE Elsa	01-10-2024	Process	Admin

**Standardiste**

- Tableau de commande
- Mes clients
- Messages
- Intervenants
- Paramètres
- Se déconnecter

## Tableau de commande

Tableau de commande > Accueil

### Messages Reçus

#### Todos

No comments found.

[Download PDF](#)

**Intervenant**

- Tableau de commande
- Contact
- Paramètres
- Se déconnecter

## Tableau de commande

Tableau de commande

### Mission

Utilisateur	Date de commande	Adresse	Statut
Felipe Wolx	25-03-2024	103, Ari St, New-York	Completed process no
Sylvia Tenno	16-01-2024	096, Golden St, Denver	Completed process no
Max Ginner	01-12-2023	285, Fortune St, Las Vegas	Completed process no
Belle O'Brian	11-10-2023	056, Retarn St, Salt Lake City	Completed process no
Paul Dough	06-10-2023	146, Horseshow St, Kansas City	Completed process no