

Rapport projet PPE

Sommaire

Contexte et spécifications du projet	2
Contexte	2
Spécifications.....	2
Choix des solutions.....	3
Langages et Logiciels	3
Mise en place des solutions	3
Conclusion	4
Annexes	5

Contexte et spécifications du projet

Contexte

Le système d'information étudié lors du projet est issu de l'entreprise Galaxy Swiss Bourdin (GSB). Le laboratoire Galaxy Swiss Bourdin est issu de la fusion entre le géant américain Galaxy (spécialisé dans le secteur des maladies virales dont le SIDA et les hépatites) et le conglomérat européen Swiss Bourdin (travaillant sur des médicaments plus conventionnels), lui-même déjà l'union de trois petits laboratoires.

Spécifications

Le contexte du projet consistait en l'adaptation et la mise en place de l'application web de helpdesk (dit de gestion d'incidents) en une version applicative pour poste. Le logiciel à développer devait répondre à deux problématiques principales :

- Fournir de l'assistance aux utilisateurs
- Permettre aux utilisateurs de suivre en temps réel la résolution de leurs problèmes

Toutefois dans le cadre de notre projet, nous étions amenés à ne développer que la partie utilisateur de l'application. Ce faisant notre projet devait contenir les caractéristiques suivantes :

- Obligation de s'identifier en tant qu'utilisateur
- Possibilité pour les utilisateurs de changer de mot de passe
- Nécessité d'être connecter pour déposer un ticket
- Possibilité pour un utilisateur de déposer un ticket
- Permettre aux utilisateurs de suivre l'évolution d'un ticket

Choix des solutions

Langages et Logiciels

Par la suite nous avons définis les langages et logiciels utilisés lors de la phase de développement de l'application. Nous nous sommes donc tournés vers l'utilisation d'un hébergeur de base de données pour l'accès à distance, la mise en place d'une machine virtuelle servant de FTP a également été utilisée de sorte à ce que, lors du développement en groupe, chacun puisse récupérer les fichiers développés par les autres.

Deux langages constituent l'ensemble de l'application. Pour la réalisation d'insertion, d'affichage et de modification dans la base de données nous avons utilisé le SQL.

Tandis que le reste de l'application a été développé en C#. Par ailleurs le développement a été réalisé via Microsoft Visual Studio 2008 C#, un IDE permettant de concevoir des applications en C#.

Le C# étant un langage qui nous était peu familier au début du projet, nous avons donc dû réaliser une veille technologique de sorte à nous permettre de réaliser l'application voulue. Ce n'est qu'une fois ce travail de veille correctement réalisé que nous avons pu commencer le développement réel de notre application.

Mise en place des solutions

Pour commencer nous avons dû réaliser l'adaptation des documents que nous avons produits pour le projet précédent. Cela s'est traduit par la reprise de la base de données que nous avons créée ainsi que de sa mise en place dans l'environnement Microsoft Visual Studio.

Nous avons par la suite réalisés une maquette, sur le site MockFlow basée sur notre application web, de manière à voir quelles modifications pouvaient être apportées à cette dernière. Cette maquette est fournie en tant qu'annexe, l'application ayant évolués de manière importante vis-à-vis de ces maquettes de début de programmation.

Nous nous sommes donc tournés par la suite sur la programmation plus en détail de l'application. Ainsi nous avons deux grands axes à traiter, le code relatif à toutes les possibilités de traitement par l'utilisateur d'une part, ainsi que tous les éléments concernant les tickets d'une autre part.

Cette partie du projet a fortement été facilité par l'analyse de la solution GLPI ainsi que la reprise de notre précédente application, nous permettant de définir quel type d'action un utilisateur pouvait effectuer et quels éléments étaient nécessaires à la création d'un ticket. Gardant en tête que cette application devait être utilisé au sein d'une entreprise, nous avons fait le choix de ne permettre à l'utilisateur que la modification de son mot de passe, son login (consistant en son mail au sein de l'entreprise) ainsi que son nom et prénom étant pré-remplies et inchangeable. Concernant les tickets, nous avons choisis de permettre à l'utilisateur de donner un nom à ce dernier, de donner un

descriptif de l'incident ainsi que le choix de la priorité et de la catégorie de l'incident, la date étant pré-remplie au jour de la création du ticket.

Pour ce qui est de l'affichage des tickets ayant été créés par l'utilisateur, nous nous sommes tournés vers un tableau regroupant les informations générales de chaque ticket, à savoir son nom, sa date de création, le numéro du ticket ainsi que son statut actuel. L'utilisateur peut alors, sur la même page, décider de voir les détails d'un ticket en cliquant sur le numéro du ticket.

Un des ajouts que nous avons réalisés vis-à-vis du cahier des charges consiste en la présence d'un bouton permettant l'envoi d'un mail à l'utilisateur dans le cas où il aurait oublié son mot de passe. Cet élément est affiché sur l'écran de connexion dans la rubrique aide, il suffit alors à l'utilisateur d'entrer son adresse mail (login) dans un champ et l'application retournera un mail contenant un nouveau mot de passe de 8 caractères généré aléatoirement, permettant à l'utilisateur de se connecter.

Il est à noter que l'ensemble de l'application est codé à l'aide de fenêtre s'ouvrant selon les choix de l'utilisateur. Ainsi lorsqu'il lance l'application l'utilisateur doit se connecter, si la connexion se réalise sans problème la fenêtre actuelle va alors changer permettant à l'utilisateur de choisir s'il souhaite déposer un ticket ou effectuer une autre action.

Conclusion

Ce projet nous a permis de mettre en œuvre nos connaissances ainsi que notre adaptation à des nouveaux logiciels de développements et langage. En effet, le C# étant un langage comportant certaines spécificités vis-à-vis des langages que nous connaissions jusque-là, nous avons dû réaliser un véritable travail de veille et de partage au sein du groupe pour réaliser cette application.

Ce projet aura également été l'occasion pour nous de mettre en application un développement axé graphique. Dans lequel nous pouvions choisir directement la forme de notre application avant d'avoir réalisé toutes les fonctions. Ce fonctionnement nous a donc permis de voir une autre facette du développement de logiciels.

Cependant le développement ne s'est pas réalisé sans problème, ainsi le passage au C# nous a quelque peu ralenti dans l'avancement générale de l'application, dans les cas où certaines fonctions que nous connaissions n'avaient pas d'équivalent en C#. De plus la connexion à une base de données

distante s'est révélée pour le moins complexe et a été une source de long questionnement quant à sa réalisation. Il est également à noter que la connexion se faisant à distance auprès d'un hébergeur gratuit, le temps de chargement des tickets ainsi que la connexion peut s'avérer longue.

Dans le cadre de l'évolution de l'application, il serait désormais possible d'intégrer la partie administration de l'application. Ce qui permettrait, par exemple, la progression des tickets avec leur affectation à des techniciens, ou encore la modification ou suppression de tickets ayant été mal rédigés. Il serait également possible d'associer notre application à un logiciel de gestion de parc informatique, permettant dès lors de situer les postes ayant des problèmes et de résoudre ces derniers plus rapidement.

Annexes

En annexe au rapport sont mis à disposition :

- Le MLD et le MCD de l'application.
- Un guide d'utilisation de l'application.
- La maquette de l'application.
- Le script de création de la base de données.
- La liste des tâches du projet.