

Gestion de SAV

Menuiz Man



I Table des matières

I Table des matières.....	2
II Préambule.....	4
III Conception.....	5
III.A Définition des besoins.....	5
A.1 Analyse UML.....	5
A.1.1 ACTEURS.....	5
A.1.2 TABLEAU DE 'USE CASE'.....	6
A.1.3 DIAGRAMME DE 'USE CASE'.....	7
A.1.4 Utilisateurs BDD et privilèges.....	8
A.2 Analyse MERISE.....	9
A.2.1 Dictionnaire de données :.....	9
A.2.2 Entités :.....	10
A.2.3 Règles de gestion :.....	11
A.2.4 MCD.....	12
A.3 Étapes de gestion de ticket.....	13
A.4 Charte graphique.....	14
A.5 Maquettage / Wireframes.....	15
A.5.1 Login.....	15
A.5.2 Accueil.....	16
A.5.3 Accueil (Admin).....	18
A.5.4 Menu (sauf admin).....	19
A.5.5 Recherche.....	20
A.5.6 Nouveau dossier.....	21
A.5.7 Page d'un ticket.....	23
A.5.8 Page d'une commande.....	24
A.5.9 Page modification client.....	25
IV Développement.....	26
IV.A Arborescence du projet.....	26
IV.B Fonctions et classes.....	28
IV.C Procédure d'installation.....	28
C.1 Prérequis.....	28
C.2 Installation.....	28
C.3 Compatibilité.....	29
C.3.1 Nom de base de donnée.....	29
C.3.2 Les utilisateurs de base de donnée.....	29
C.4 Comptes par défaut de l'application.....	29
V Tests nominaux et jeux d'essais.....	30
V.A Connexion.....	30
V.B Créer un utilisateur.....	31
V.C Modifier un utilisateur.....	32
V.D Supprimer un utilisateur.....	33
V.E Modifier son profil.....	33
V.F Créer un ticket.....	34
V.G Gestion des tâches d'un ticket (Technicien SAV).....	40
V.H Profil technicien SAV.....	43
V.I Gestion d'un ticket (Manager).....	44
V.J Statistiques.....	46
V.K Modules de recherche.....	47

K.1 Recherche rapide.....	47
K.2 Recherche avancée	47
V.L Détail client.....	49
V.M Détail commande.....	50
V.N Détail article.....	51
VI Outils, sources, ressources.....	52
VI.A Conception.....	52
VI.B Développement.....	52
VI.C Trello.....	52
VII Conclusion.....	53

II Préambule

Ce dossier technique concerne une application de gestion de SAV. La société a besoin d'une solution afin de gérer les différents retours clients, que ce soit pour des réexpéditions simples (N'habite pas à l'adresse Indiquée, Adresse Incomplète), ou pour du Service Après-Vente (réparation ou remplacement de produit...).

Ce document sera découpé en trois parties principales:

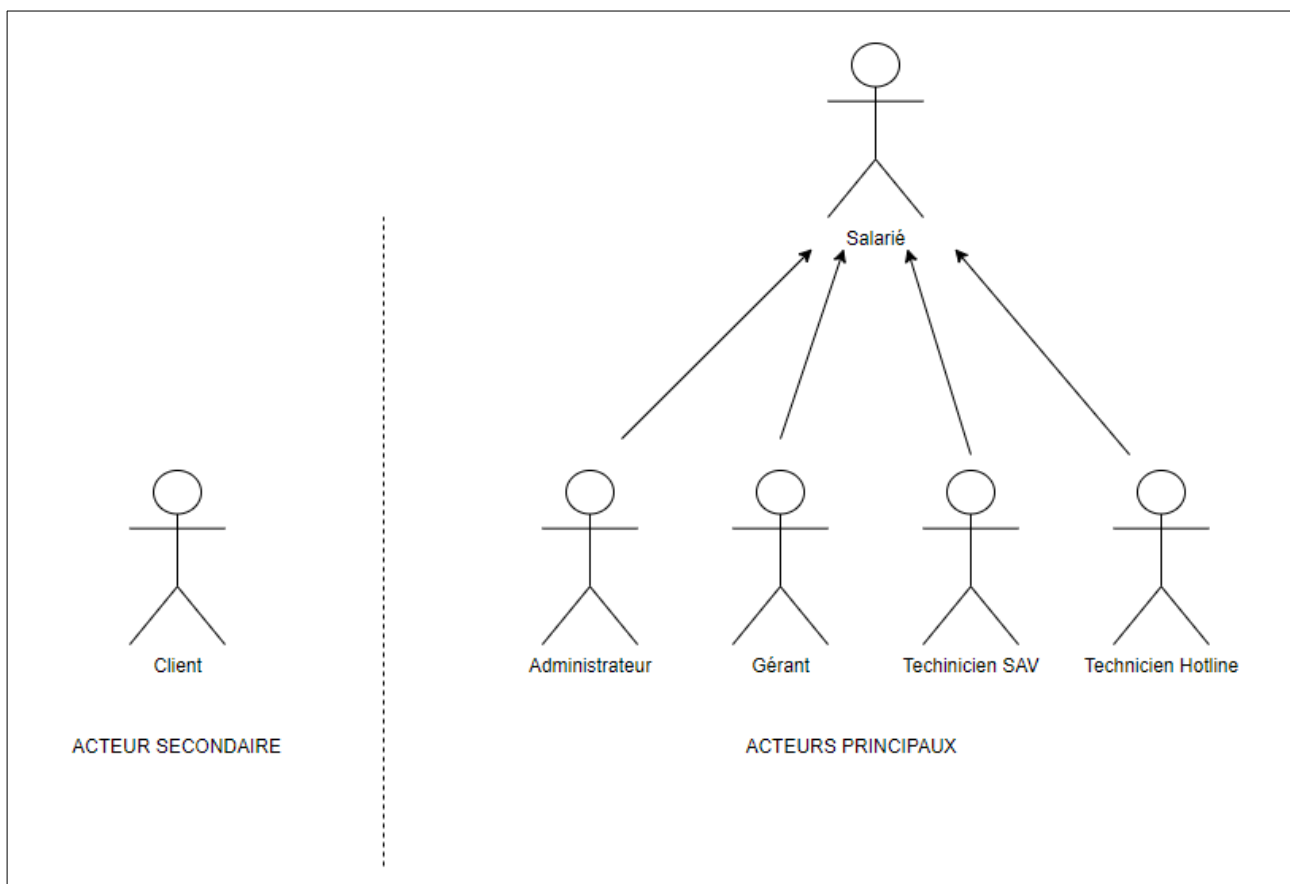
- D'abord la **conception de l'application**. Elle sera composée de la définitions des besoins via diagrammes UML et analyse MERISE, et le maquetage de chaque écran.
- Ensuite, **son développement** en présentant l'arborescence du projet, avec la liste des dossiers et fichiers créés accompagnés d'un descriptif succinct, la liste des fonctions réalisées et leur description.
- Enfin, la **procédure d'installation**, les manipulations pour **tester** les fonctionnalités.
- Une dernière partie concerne uniquement les **outils utilisés** au cours de ce projet, quelques **informations complémentaires** et **les sources**.

III Conception

III.A Définition des besoins

A.1 Analyse UML

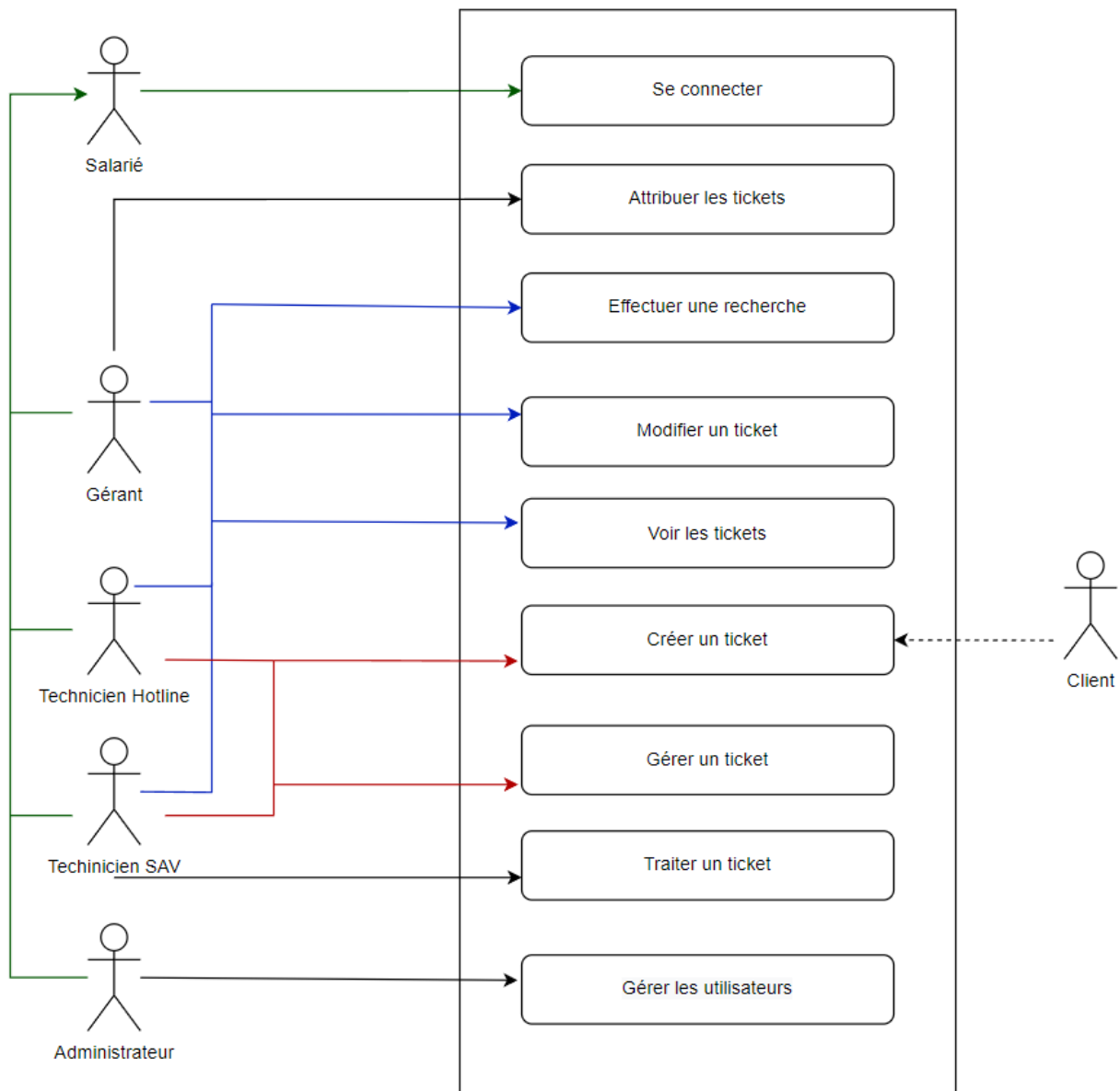
A.1.1 ACTEURS



A.1.2 TABLEAU DE 'USE CASE'

Acteur	Use case	Fonctions
Salarié	Se connecter	Se connecter en tant que technicien hotline Se connecter en tant que technicien SAV Se connecter en tant que gérant Se connecter en tant qu'administrateur
Administrateur	Gérer les utilisateurs	Créer un profil utilisateur Modifier un profil utilisateur Supprimer un profil utilisateur
Gérant / Techniciens	Modifier un ticket	Modifier un ticket (réouverture du ticket,...)
Gérant / Techniciens	Voir les tickets	Rechercher un ticket (liste complète, par critères)
Gérant / Techniciens	Effectuer une recherche	Rechercher un client (liste complète, par critères) Rechercher une commande (liste complète, par critères) Rechercher un produit (liste complète, par critères) Rechercher un article (liste complète, par critères)
Gérant	Attribuer les tickets	Modifier l'attribution d'un ticket
Techniciens	Créer un ticket	Créer un ticket
Techniciens	Gérer un ticket	Modifier un client Créer une adresse
Technicien SAV	Traiter un ticket	Clore un ticket Créer un article Sélectionner un ticket

A.1.3 DIAGRAMME DE 'USE CASE'



A.1.4 Utilisateurs BDD et privilèges

[illegible]

A.2 Analyse MERISE

A.2.1 Dictionnaire de données :

n°	Description	Champs	Type
1	Role ID	roleID	varchar(5)
2	Nom du rôle	roleName	varchar(30)
3	User ID	userID	int(11)
4	Prénom utilisateur	userFirstName	varchar(20)
5	Nom utilisateur	userLastName	varchar(20)
6	Login utilisateur	login	varchar(16)
7	Mot de passe	password	varchar(256)
8	Date/heure début d'une action	startingTime	datetime
9	Date/heure fin d'une action	endingTime	datetime
10	Commentaire sur une action	commentary	varchar(50)
11	Action ID	actionID	int(11)
12	Type d'action	actionType	varchar(255)
13	Adresse Id	addressID	int(11)
14	Numéro de rue	streetNumber	int(11)
15	Code Officiel géographique	COG	varchar(5)
16	Code postal	postCode	varchar(5)
17	Article ID	articleID	varchar(10)
18	Nom de l'article	articleName	varchar(50)
19	Prix de l'article (centimes)	articlePrice	int(11)
20	Durée de garantie (mois)	guarDuration	int(11)
21	Note 1 article	note1	varchar(50)
22	Note 2 article	note2	varchar(50)
23	Type article ID	articleTypeID	varchar(3)
24	Libellé type article	streetClient	varchar(50)
25	Nom ville	cityName	varchar(50)
26	Couleur ID	colorID	varchar(3)
27	Nom couleur	colorName	varchar(50)
28	Quantité d'article dans la composition d'un autre article	articleQty	int(11)
29	Client ID	customerID	int(11)
30	Nom client	custLastName	varchar(20)
31	Prénom client	custFirstName	varchar(20)
32	Téléphone client	phoneNumber	varchar(10)
33	Quantité article commandé	articleQty	int(11)
34	Quantité d'article de la commande livrée	ArticleDelivQty	int(11)
35	Commande ID	purcharID	int(11)
36	Statut de paiement	payment	tinyint(4)
37	Date de commande	purchaseDate	datetime
38	Numéro de facture	purchaseInvoice	int(11)
39	Stock ID	storageID	int(11)
40	Type de stock	storageType	varchar(10)
41	Nombre d'article en stock	storageQty	int(11)
42	Ticket ID	ticketID	int(11)
43	Numéro de dossier	file	int(11)
44	Statut ouvert/fermé du ticket	closed	tinyint(1)

n°	Description	Champs	Type
45	Statut urgent/non du ticket	ticket	tinyint(4)
46	Commentaire sur le ticket	comment	varchar(50)
47	Type de ticket ID	ticketTypeID	varchar(5)
48	Type de ticket	ticketTypeName	varchar(30)

A.2.2 Entités :

ROLE: 1, 2

USER: 3, 4, 5, 6, 7

DOONTICKET: 8, 9, 10

ACTION: 11, 12

ADDRESS: 13, 14

CITY: 15, 16, 25

ARTICLE: 17, 18, 19, 20, 21, 22

ARTICLETYPE: 23, 24

COLOR: 26, 27

COMPOSE: 28

CLIENT: 29, 30, 31, 32

ISABOUTARTICLE : 33, 34

PURCHASE : 35, 36, 37, 38

STORAGE : 39, 40

STOCKED: 41

TICKET : 42, 43, 44, 45, 46

TICKETTYPE : 47, 48

A.2.3 Règles de gestion :

R1 : Un utilisateur ne peut avoir qu'un seul rôle ;

R2 : Un rôle peut être attribué à plusieurs utilisateurs.

R5 : Un employé peut faire plusieurs actions qui concernent plusieurs tickets.;

R6 : Un ticket ne peut concerner qu'une seule commande ;

R7 : Une commande peut être concernée par plusieurs tickets.

R8 : Un ticket ne peut concerner qu'un seul article ;

R9 : Un article peut être concerné par plusieurs tickets.

R10 : Un ticket ne peut être que d'un seul type ;

R11 : Un type peut concerner plusieurs tickets.

R12 : Un article peut être contenu dans plusieurs commandes ;

R13 : Une commande peut contenir plusieurs articles.

R14 : Un article peut être composé de plusieurs autres articles ;

R15 : Un article peut être dans la composition de plusieurs autres articles.

R16 : Un article peut être remplacé par plusieurs autres articles ;

R17 : Un article peut remplacer plusieurs autres articles.

R18 : Un article peut être entreposé dans plusieurs stockages ;

R19 : Un stockage peut entreposer plusieurs articles.

R20 : Une commande n'est effectuée que par un seul client ;

R21 : Un client peut effectuer plusieurs commandes.

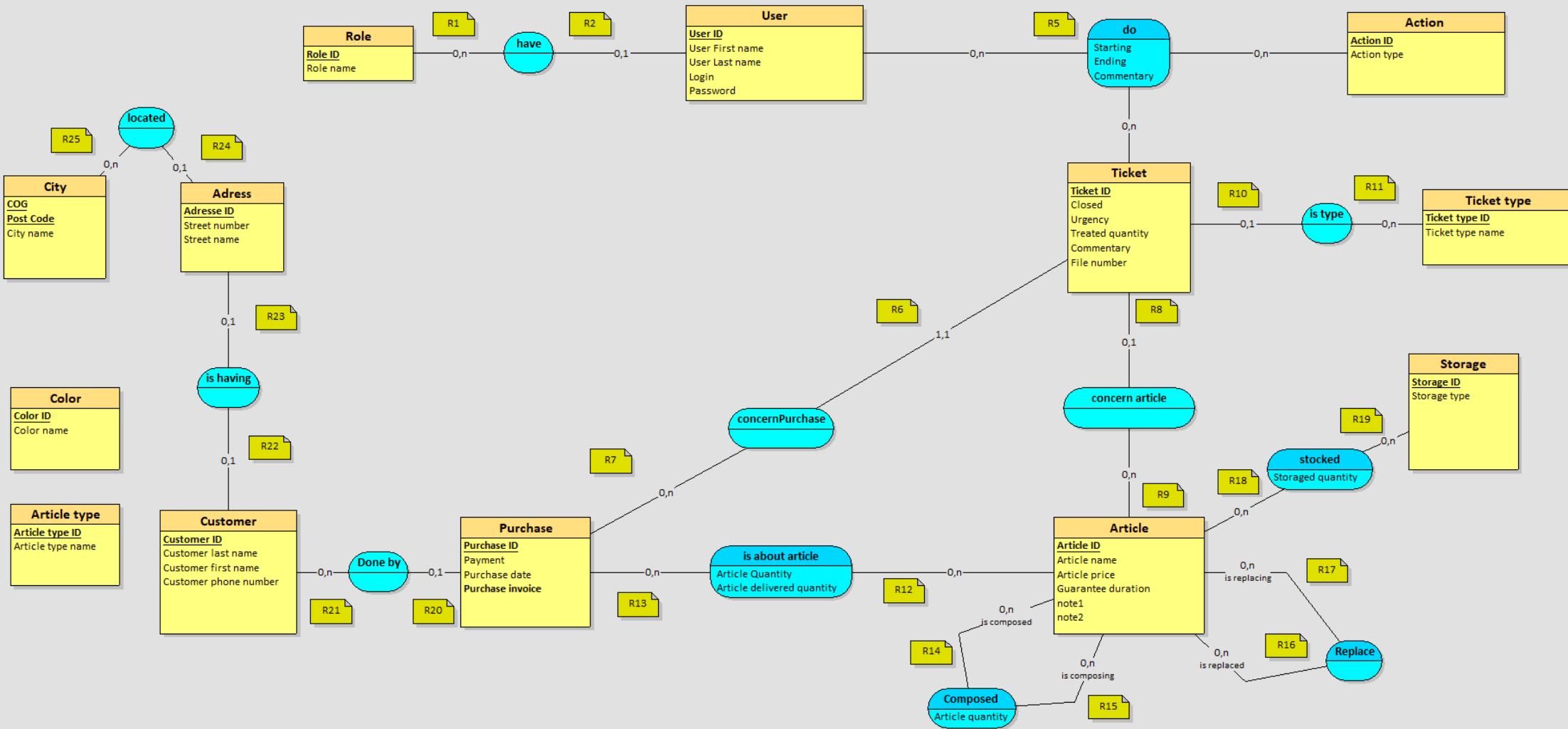
R22 : Un client peut avoir plusieurs adresses ;

R23 : Une adresse n'est attribuée qu'à un seul client.

R24 : Une adresse ne se situe que dans une seule ville ;

R25 : Une ville peut servir à situer plusieurs adresses.

A.2.4 MCD



A.3 Étapes de gestion de ticket

1

2

3

4

5

6

7

ACTION

- 1 = Création
- 2 = Réception
- 3 = Diagnostique
- 4 = Remboursement
- 5 = Remplacement
- 6 = Réexpédition
- 7 = Clôture

SAV

Entrée SAV

SAV

Sortie SAV

PHY

Entrée Phy

PHY

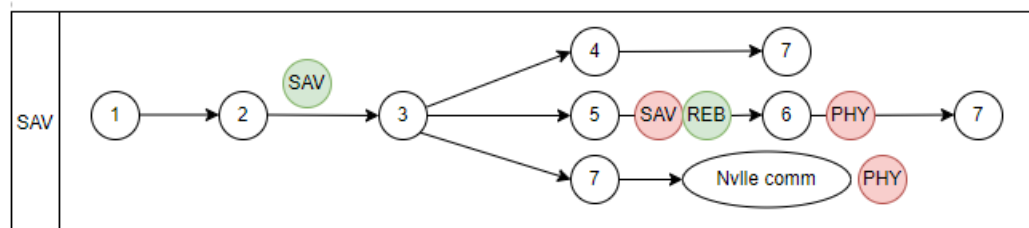
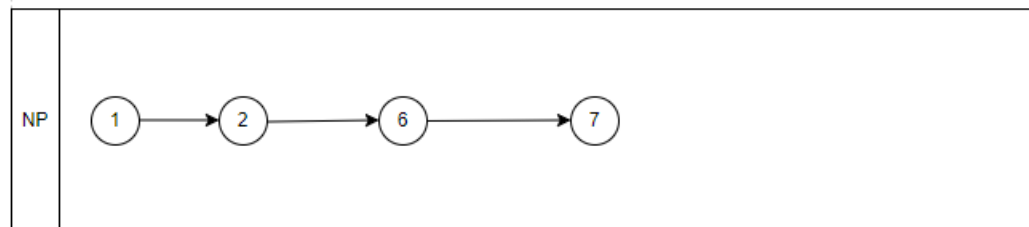
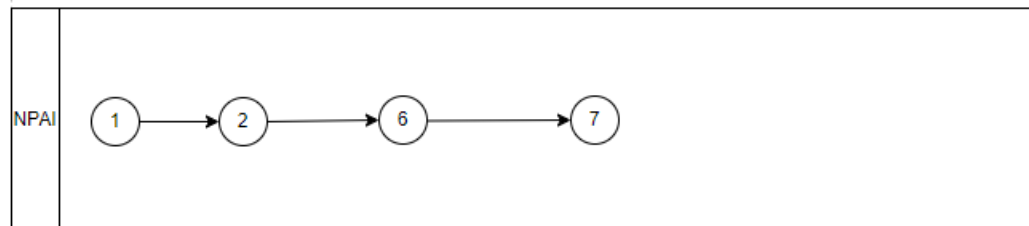
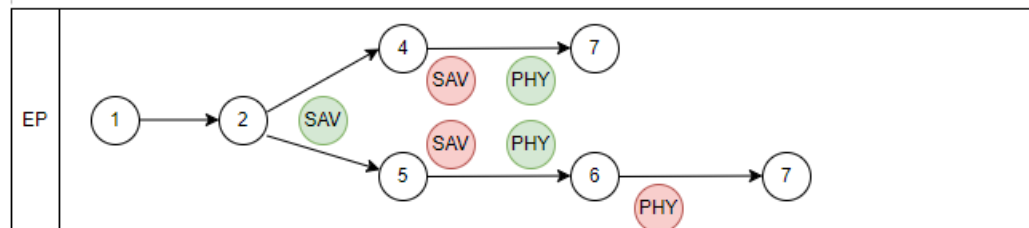
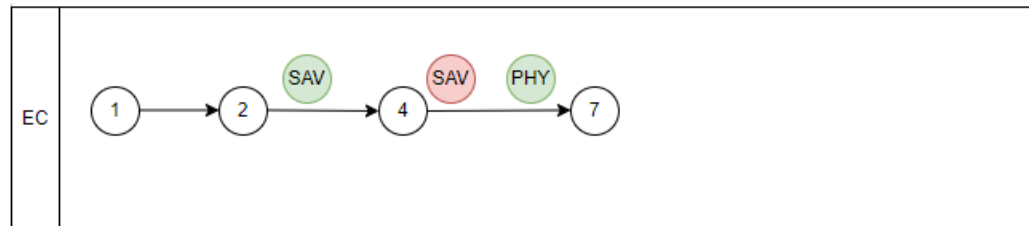
Sortie Phy

REB

Entrée rebus

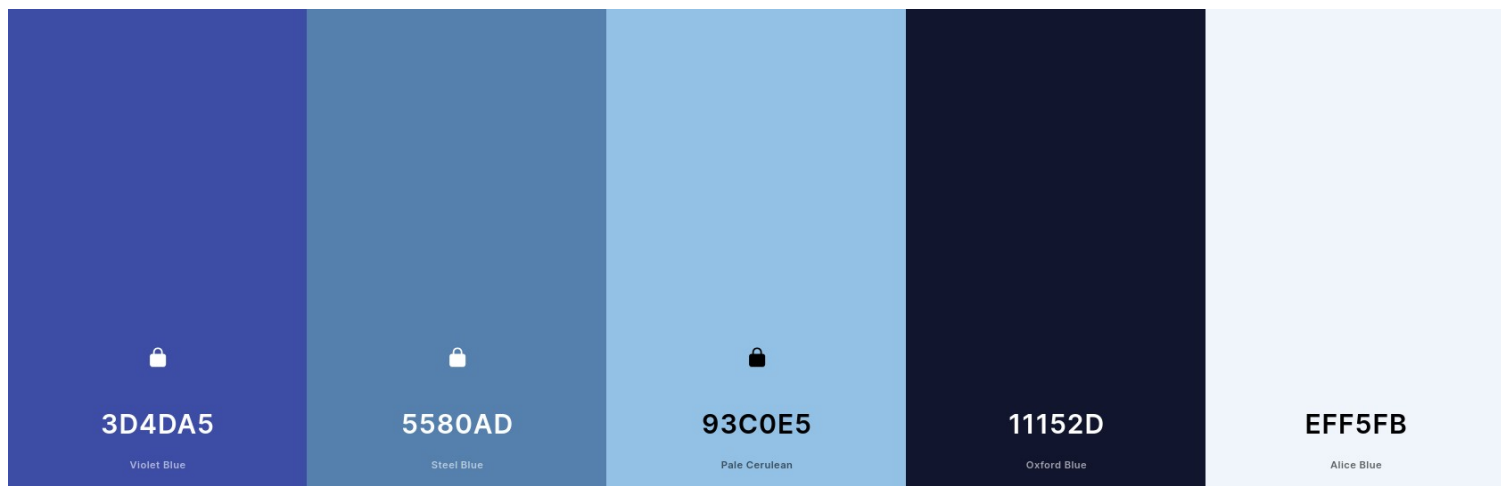
REB

Sortie rebus




A.4 Charte graphique

Police : Calibri



A.5 Maquettage / Wireframes

A.5.1 Login



CONNEXION



Identifiant

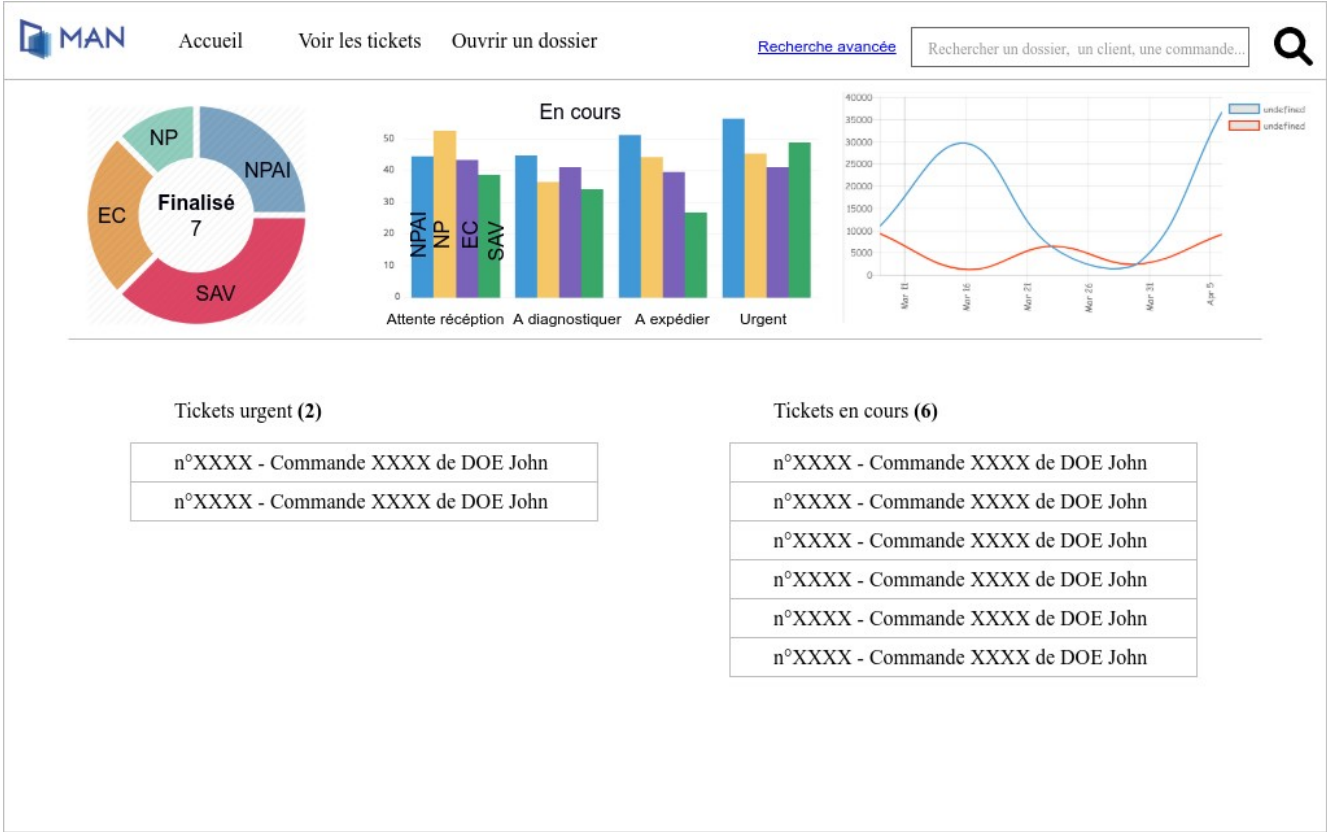
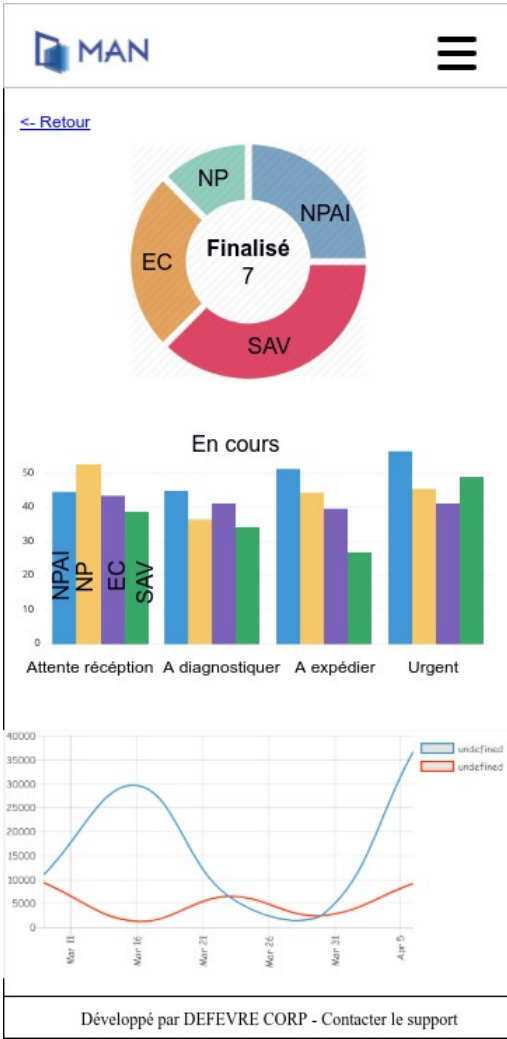
Mot de passe



Développé par DEFEVRE CORP - Contacter le support

A.5.2 Accueil

	
Accueil	Stats ->
Tickets urgent (2)	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
Tickets en cours (6)	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
n°XXXX - Commande XXXX de DOE John	
Développé par DEFREVRE CORP - Contacter le support	



A.5.3 Accueil (Admin)

Idem modification

MAN

Accueil

Rôles (3) +

- HL - Technicien HotLine ([modifier](#))
- SAV - Technicien SAV ([modifier](#))
- MNG - Gérant ([modifier](#))

Utilisateurs (5) +

- n°1 - DOE John - HL ([modifier](#))
- n°2 - DOE John - SAV ([modifier](#))
- n°3 - DOE John - SAV ([modifier](#))
- n°4 - DOE John - MNG ([modifier](#))
- n°5 - DOE John - MNG ([modifier](#))

Créer un rôle

Identifiant

Moins de XX caractères

Libellé

Moins de XX caractères

Privilèges

O 2 O 1 O 2 O 2 O 2

O 2 O 2

Créer

Créer un utilisateur

Nom

Moins de XX caractères

Prénom

Moins de XX caractères

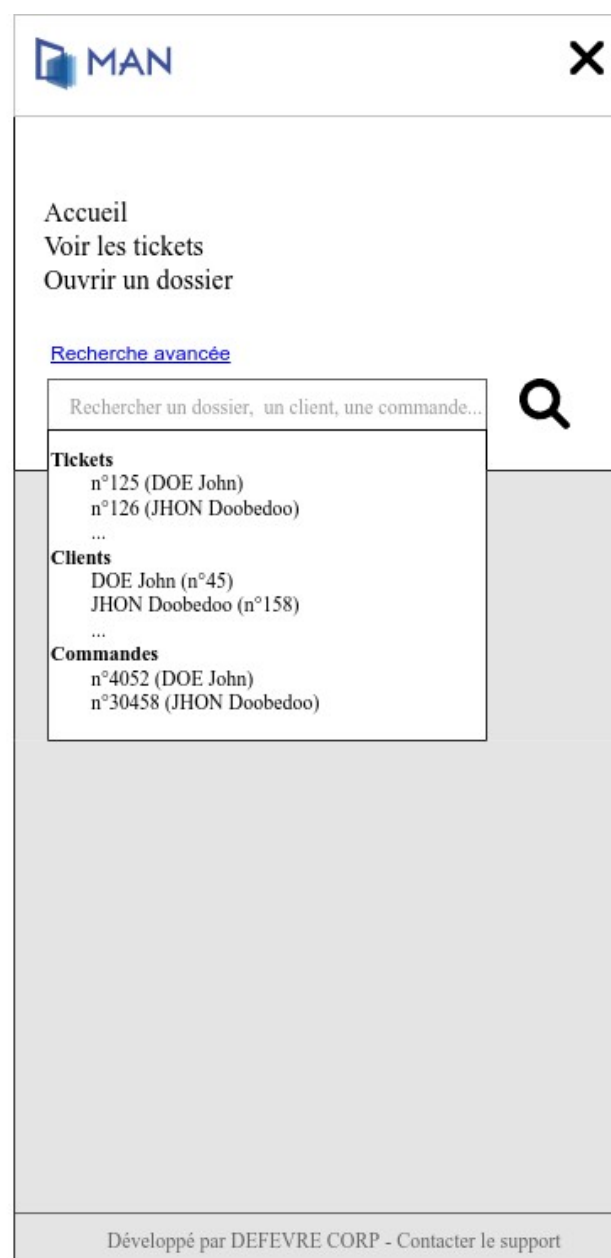
Rôle

HTML Select options

Créer

Développé par DEFEVRE CORP - Contacter le support

A.5.4 Menu (sauf admin)



A.5.5 Recherche





Recherche

Tickets

Dossiers

Clients

Commandes

Articles

// Filtres à faire

Rechercher

// Liste

Développé par DEFEVRE CORP - Contacter le support

A.5.6 Nouveau dossier

MAN

Nouveau dossier

N° de commande concernée

Rechercher commande //avec autocomplétion

+ Ajouter un problème

N° de commande concernée

Rechercher commande //avec autocomplétion

Ticket n°1

Indiquez le type de problème

☐ 1 ☐ 2

Article concerné

<input type="radio"/> Article 1	3
<input type="radio"/> Article 2	2
...	

Commentaire

(Facultatif) Quelque chose à ajouter ?

+ Ajouter un problème

Valider

N'apparaît pas si NPAI / NP choisi

Champs « Nouvelle adresse d'expédition » possible

N'apparaît pas si NPAI / NP choisi

Développé par DEFEVRE CORP - Contacter le support

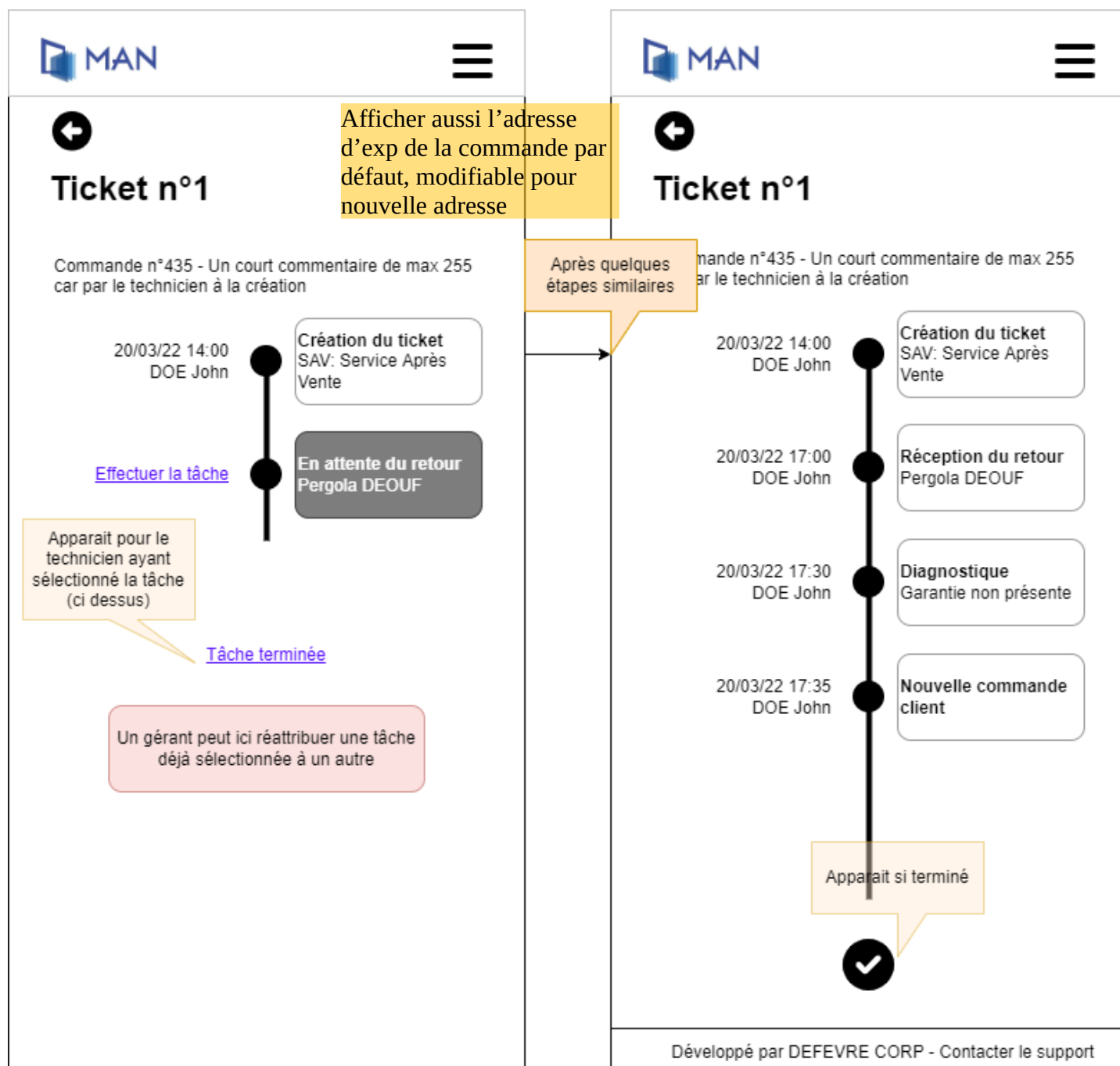


Nouveau dossier



N° de commande concernée


[+ Ajouter un problème](#)

A.5.7 Page d'un ticket



A.5.8 Page d'une commande





Commande n°001

DOE John
Livraison au 13 rue de la paix, 14000 Caen



[Créer un ticket](#)[Voir les tickets](#)


Article 1 - 7€ - x3 - 21€
Article 2 - 7€ - x3 - 21€
Article 3 - 7€ - x3 - 21€
Total: 63€

Tableau

Développé par DEFEVRE CORP - Contacter le support

A.5.9 Page modification client





Client n°001

Modifier

Nom: DOE
Prénom: John



Adresse (3)


23 rue de la Paix, 14000 Caen
25 rue de la Paix, 14000 Caen
26 rue de la Paix, 14000 Caen

Commandes (2)

Commande n°XXX au 21/03/05
Commande n°XXX au 21/03/05

Développé par DEFEVRE CORP - Contacter le support





Modifier client n°001

Nom:
Prénom:

Ajouter adresse

Numéro

Rue

Ville

Code postal

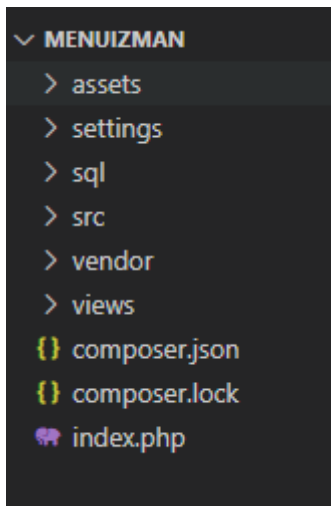
+ Ajouter une adresse

Modifier

Développé par DEFEVRE CORP - Contacter le support

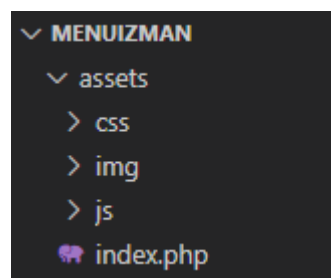
IV Développement

IV.A Arborescence du projet

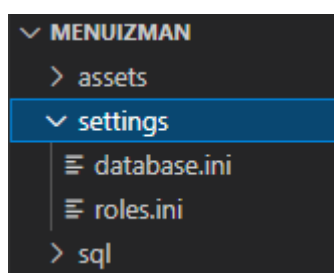


Le projet est décomposé 4 dossier principaux, un dossier **SQL** contenant toutes les versions de base de donnée et jeux de données ainsi qu'un dossier **vendor** pour les composants externes (*autoloader* et *var-dumper*).

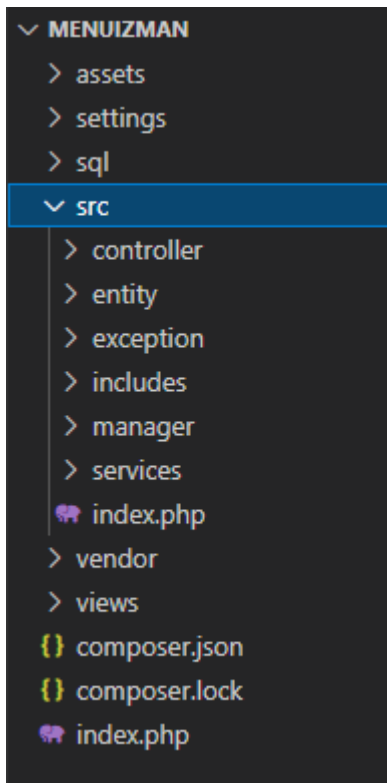
Afin d'ouvrir le projet, si le dossier vendor n'est pas présent il est nécessaire d'avoir composer et de lancer la commande *composer install* à la racine du projet.



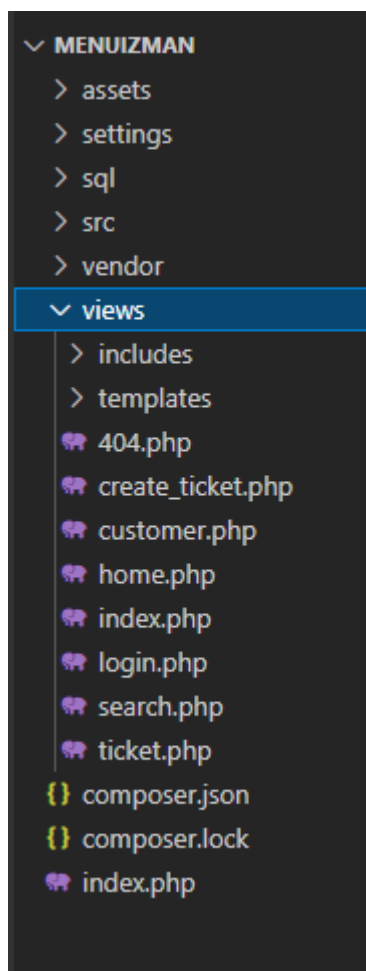
Le dossier **assets** contient tout ce qui concerne le design et se décompose par type : css, js, images...



Settings contient les fichiers paramètres du projet comme les informations de connexion à la base de donnée, les rôles, les privilèges...



src est le dossier le plus important, il contient toute les classes, méthodes et fonctions PHP du projet.



views contient toutes les vues et les templates du projet.

IV.B Fonctions et classes

Lancer le fichier <docs/api/index.html> .

IV.C Procédure d'installation

C.1 Prérequis

- **PHP 7.4.19** minimum.
- Base de donnée **MySQL** + **phpMyAdmin** (ou tout autre outil de gestion).
- **Composer** (si le dossier *vendor* à la racine n'est pas présent).
- **PHP-CLI** pour un essai en local.

C.2 Installation

- Si le dossier *vendor* n'est pas présent à la racine du projet (www), lancer la commande **composer install** depuis ce dossier.
- En distant : copier le contenu du dossier **www** à la racine du serveur FTP (www).
- En local : à la racine du dossier www, lancer la commande **php -S localhost:8000** , le projet sera disponible à cette même adresse.
- Depuis phpMyAdmin ou votre outil de gestion de BDD, importer le fichier **Menuiz_v2.sql**. Il contient la structure mais aussi les jeux d'essais et les utilisateurs nécessaires (! **Voir compatibilité C .3** !).
- Renommer la base donnée *menuiz* selon votre configuration.
- Modifier le fichier **settings/database.ini** pour configurer l'hôte et le mot de passe de la base de donnée.

C.3 Compatibilité

C.3.1 Nom de base de donnée

Dans le fichier SQL, la base de donnée est nommée *menuiz* par défaut, selon votre configuration il faut changer certaines requêtes (+ la procédure).

C.3.2 Les utilisateurs de base de donnée

Vous devez avoir le privilège de création d'utilisateur sur la base de donnée.

Dans le fichier **settings/database.ini**, chaque section sous « DB » correspondent aux utilisateurs de base de donnée.

En cas d'accès interdit, changer tous les login/mdp par celui de votre accès à la base de donnée et commentez les requêtes d'insertions dans le fichier sql.

C.4 Comptes par défaut de l'application

	Administrateur	Manager	Technicien HotLine	Technicien SAV
Login	Admin	Manager	Htltech	Astech
Mot de passe	Admin	Manager	Hltech	Astech

V Tests nominaux et jeux d'essais

V.A Connexion

Se connecter en tant qu'**administrateur**.

Login : *Admin*

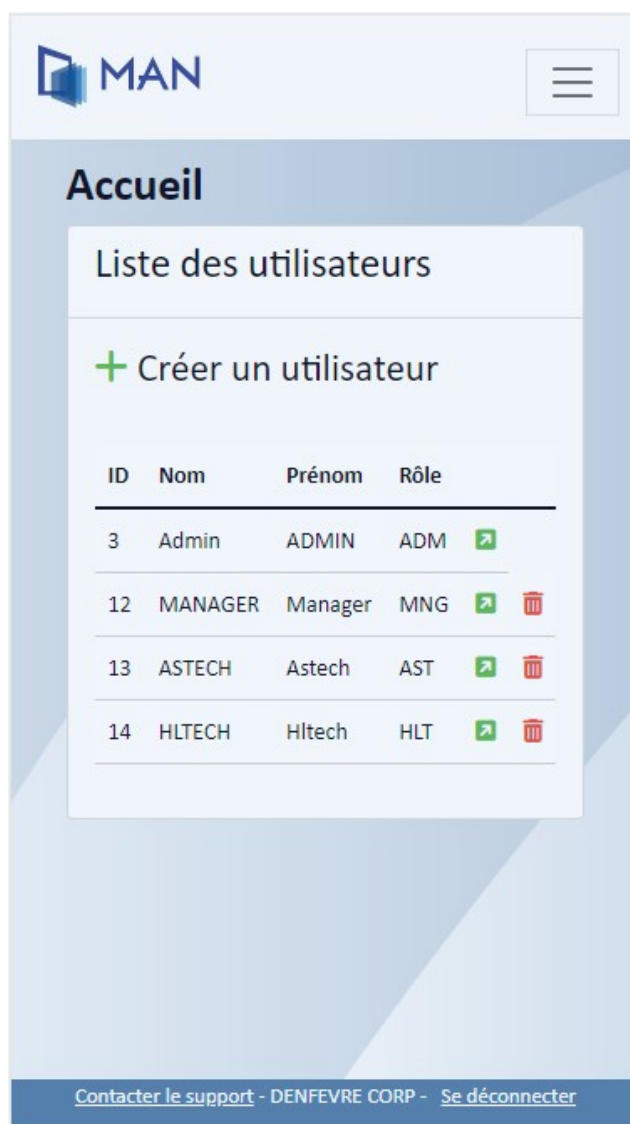
Mdp : *Admin*

(+ Tester un mauvais utilisateur).








Cliquer sur « Créer un utilisateur ».



The screenshot shows the login interface for the MAN system. At the top, the MAN logo is displayed. Below it, the word "Connexion" is centered. There are two input fields: "Identifiant:" and "Mot de passe:". A black circular button with a white right-pointing arrow is located below the password field. At the bottom, there is a link "Contacter le support" followed by "DENFEVRE CORP -".



The screenshot shows the dashboard (Accueil) for the MAN system. At the top, the MAN logo and a hamburger menu icon are visible. Below the header, the word "Accueil" is displayed. A section titled "Liste des utilisateurs" contains a link "+ Créer un utilisateur". Below this is a table with user information.

ID	Nom	Prénom	Rôle
3	Admin	ADMIN	ADM 
12	MANAGER	Manager	MNG  
13	ASTECH	Astech	AST  
14	HLTECH	Hltech	HLT  

At the bottom, there is a link "Contacter le support" followed by "DENFEVRE CORP -" and a link "Se déconnecter".

V.B Créer un utilisateur

Nom : *Test*

Prénom : *Test*

Login : *Test* (+ tester un login existant, ex : *Admin*)

Mdp : *Test*

Rôle : peu importe

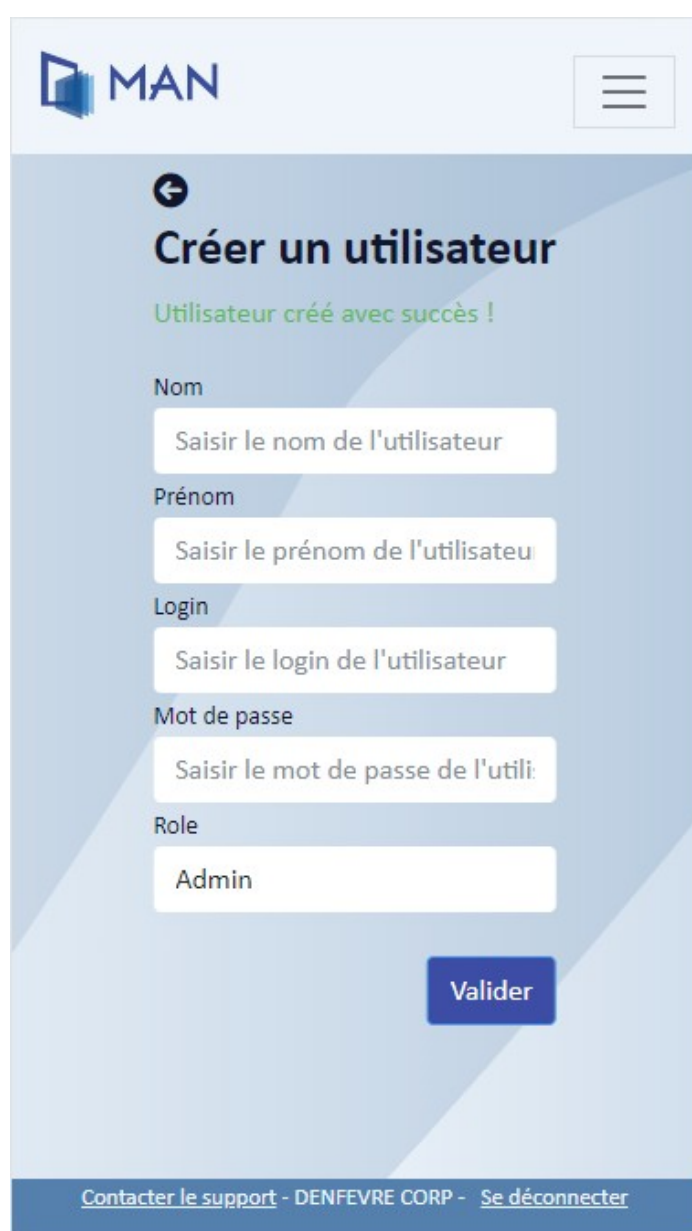


MAN

Erreur

Ce login existe déjà. [Retour](#)

[Contacter le support](#) - DENFEVRE CORP - [Se déconnecter](#)



MAN

Créer un utilisateur

Utilisateur créé avec succès !

Nom
Saisir le nom de l'utilisateur

Prénom
Saisir le prénom de l'utilisateur

Login
Saisir le login de l'utilisateur

Mot de passe
Saisir le mot de passe de l'utili:

Role
Admin

Valider

[Contacter le support](#) - DENFEVRE CORP - [Se déconnecter](#)

V.C Modifier un utilisateur

Retourner à l'accueil.

Modifier l'utilisateur Test en cliquant sur le **bouton vert**.



Modifier Nom/Prénom/Role (+ Tester des chaînes supérieures à 20).

Les modifications login/mdp ne seront pas visibles à l'accueil.

The screenshot shows the 'Utilisateur n°11' form in the MAN application. The form has a blue header with the MAN logo and a menu icon. Below the header, there is a back arrow and the title 'Utilisateur n°11'. The form contains several input fields: 'Nom' (Test), 'Prénom' (Test), 'Login' (Test), 'Mot de passe' (Saisir le mot de passe de), and 'Role' (Admin). A blue 'Valider' button is at the bottom right. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Contacter le support - DENFEVRE CORP - Se déconnecter'.

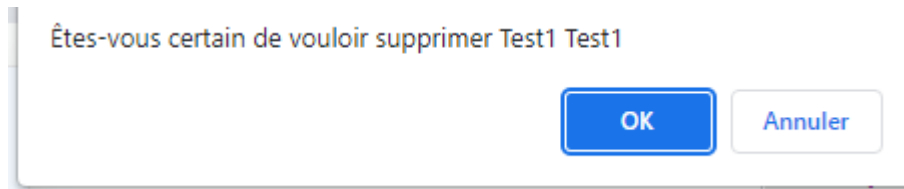


The screenshot shows a table with user information. The table has two columns for the user's name, 'Test1', and one column for the user's role, 'MNG'. There are also two icons: a green arrow pointing right and a red trash can icon.

Test1	Test1	MNG		
-------	-------	-----	---	---

V.D Supprimer un utilisateur.

Supprimer cet utilisateur Test en cliquant sur la **poubelle rouge**.

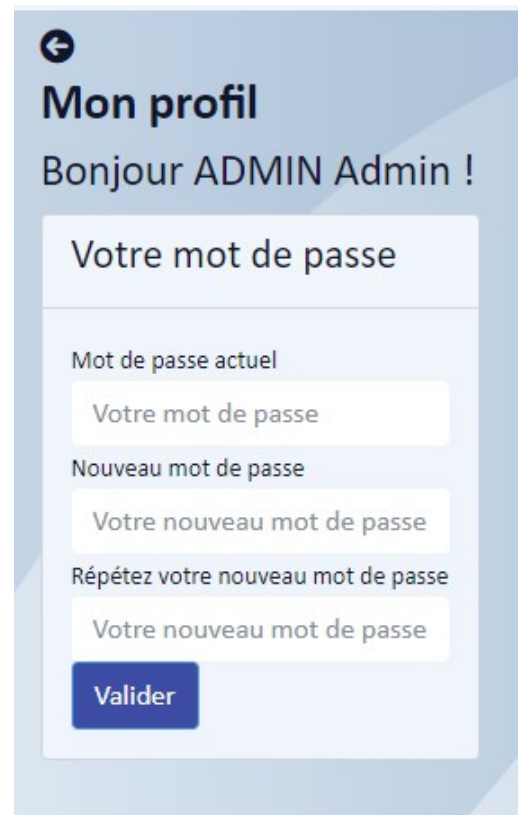


V.E Modifier son profil

Accéder au profil via le **menu principal**.

Modifier le mot de passe en ressaisissant le mdp actuel (Admin).

*Toute nouvelle action ramène à la page de login (**idem pour tous les utilisateurs**).*



Cliquer sur « se déconnecter » en bas de page (**pied de page**).

V.F Créer un ticket

Se connecter en tant que **Technicien HotLine**.

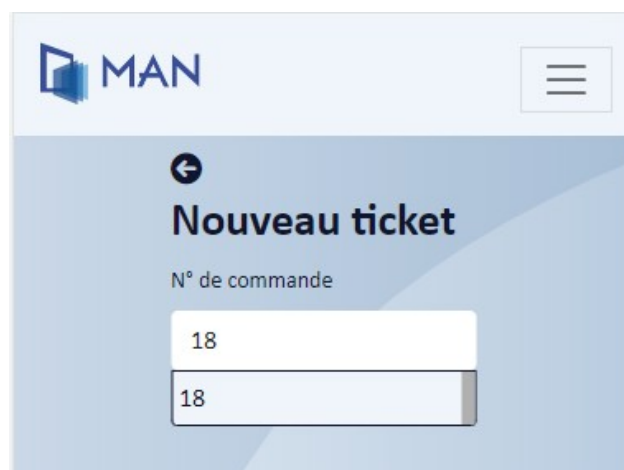
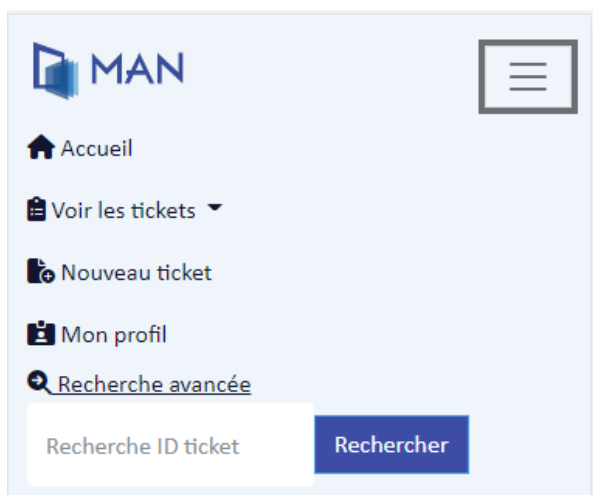
Login : *Hltech*

Mdp : *Hltech*

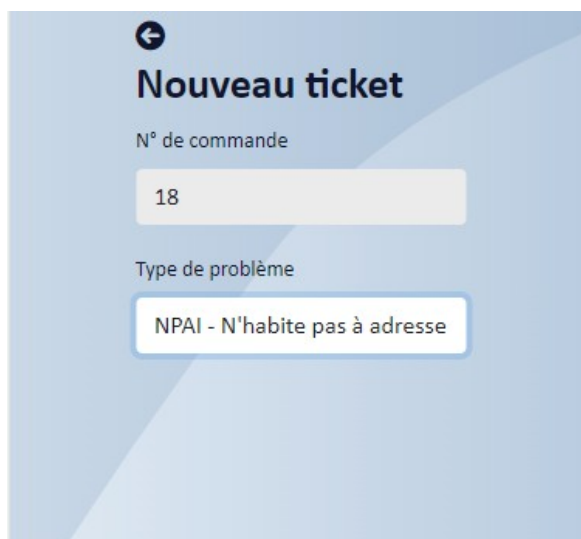
Depuis le **menu principal**, accéder à « Nouveau ticket ».

Ce rôle permet uniquement de créer les tickets et de les voir.

Saisir la commande n°18 (autocomplétion possible parmi les commandes existantes).



Sélectionner le type de problème « NP » ou « NPAI ».



Modifier l'adresse actuelle de Rose Bonnet.
Ajouter un commentaire au ticket, valider et aller voir sa page.

Ticket n°1

Adresse actuelle
Rose Bonnet
45 Rue de Falaise 14032 Caen cedex 5

Nouvelle adresse (facultatif)
Numéro

Voie/Rue

Nouvelle adresse (facultatif)
Numéro


Voie/Rue

Code postal

COG

Ville

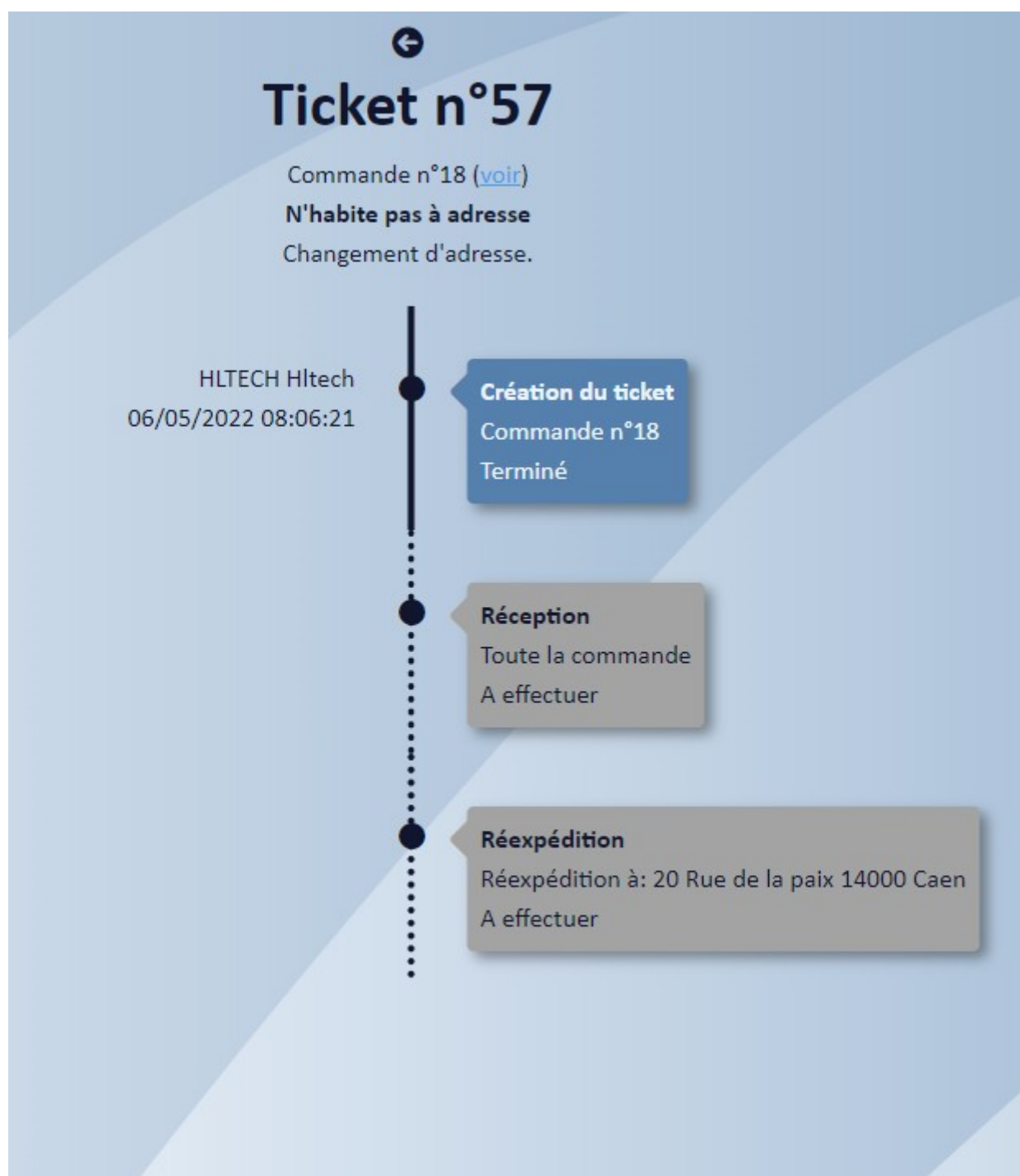
Commentaire





Le ticket a bien été créé, les tâches à effectuer et leur commentaires sont générés automatiquement **en fonction du type de ticket**.

Le technicien HotLine (connexion actuelle) ne peut pas clôturer les tickets ni travailler dessus.



Cliquer sur « voir » la commande en **haut de page**.
On peut voir que l'adresse a bien été modifiée.

←

Commande n°18

Client

Nom: **Rose Bonnet**
Numéro de téléphone :
Adresse: **20 Rue de la paix 14000 Caen**
[Détail client](#)

Commande

N° 18

Se déconnecter (**bas de page**).

Se reconnecter en tant que **technicien SAV**.

Login : *Astech*

Mdp : Astech

Créer un nouveau ticket sur la commande 19, cette fois-ci de type SAV.

Le problème concerne plusieurs articles, créer plusieurs tickets est possible via le bouton « ajouter un problème » en **bas de page**.

Créer 2 tickets différents via cette option sur 2 articles différents (un ticket = un article en plusieurs quantités possible).

Ex :

- Ticket 1 : Télécommande universelle moteur Rolie x6
- Ticket 2 : Crémaillère nylon 1m x1

Les formulaires ajoutés peuvent être enlevés via la bouton – en rouge.

Puis valider.

Ticket n°1

Article concerné

Article	Qté
<input checked="" type="radio"/> Télécommande universelle moteur Rolie	<input type="text" value="6"/> / 15
<input type="radio"/> Crémaillère nylon 1m	<input type="text"/> / 4

Commentaire

6 télécommandes cassées.

+ Ajouter un problème

Valider

Ticket n°2

Article concerné

Article	Qté
<input type="radio"/> Télécommande universelle moteur Rolie	<input type="text"/> / 15
<input checked="" type="radio"/> Crémaillère nylon 1m	<input type="text" value="4"/> / 4

Deux tickets différents ont bien été créés.
Aller voir leur page.

Ticket n°62

Commande n°19 ([voir](#))
Article n° 0040004000 ([voir](#))

Service après-vente
6 télécommandes cassées.

ASTECH Astech
06/05/2022 08:44:49

Création du ticket
Commande n°19
Terminé

[Réaliser la tâche](#)
[Changer la tâche](#)

Réception
Réf. article n°0040004000 (x 6)
A effectuer

Diagnostic
Garantie ?
A effectuer

[Clôturer ce ticket](#)

Ticket n°63

Commande n°19 ([voir](#))
Article n° 0050001000 ([voir](#))

Service après-vente
4 crémaillère cassées

ASTECH Astech
06/05/2022 08:44:49

Création du ticket
Commande n°19
Terminé

[Réaliser la tâche](#)
[Changer la tâche](#)

Réception
Réf. article n°0050001000 (x 1)
A effectuer

Diagnostic
Garantie ?
A effectuer

[Clôturer ce ticket](#)

V.G Gestion des tâches d'un ticket (Technicien SAV)

Réaliser la tâche réception, puis la terminer pour la valider.

(+ bonus test : modifier la valeur d'une option directement depuis l'inspecteur HTML puis valider).

A tout moment la tâche peut être changée si la génération automatique n'est pas adaptée à la situation



*Lors d'une tâche « réception » terminée (avec un ticket de type SAV, EC, EP), le **stock SAV** est mis à jour (trigger bdd).*

*Depuis la page de détail de l'article (bouton « voir » en haut de page) il est possible de **voir ses stocks**.*

Stocks				
Stock physique	—	50	+	
Stock SAV	—	0	+	
Stock Rebus	—	0	+	
<button>Appliquer</button>				

Stocks				
Stock physique	—	50	+	
Stock SAV	—	1	+	
Stock Rebus	—	0	+	
<button>Appliquer</button>				

*Il est possible d'**abandonner une tâche en cours.***

Après le diagnostic, selon le cahier des charges de l'entreprise, sélectionner la tâche « remplacement. »

*Il est possible de coller un numéro d'article copié depuis un bouton similaire sur la page « **détail article** ».*

Par défaut, c'est le numéro d'article concerné par le ticket qui est rempli.

Réaliser la tâche
Changer la tâche

Remplacement
Remplacer par l'article (ID)
0050001000
A effectuer

Clôturer ce ticket

*Une fois la tâche remplacement terminée, le **stock de l'article concerné** est **mis à jour** (passage de SAV à Rebus pour un ticket SAV).*

Stocks				
Stock physique	—	50	+	
Stock SAV	—	0	+	
Stock Rebus	—	1	+	
<button>Appliquer</button>				

Stocks				
Stock physique	—	49	+	
Stock SAV	—	0	+	
Stock Rebus	—	1	+	
<button>Appliquer</button>				

Sélectionner la tâche réexpédition et la réaliser.

Une fois la tâche réexpédition terminée, les quantités d'article nécessaires à la réexpédition sont enlevés du stock physique.

Le ticket peut être clôturé.



V.H Profil technicien SAV.

Par le menu de navigation principal, aller sur « mon profil ».

On peut voir la liste des tickets sur lesquels le technicien SAV connecté est en train de travailler (c'est à dire une tâche sélectionnée et en cours de réalisation mais pas terminée).

←

Mon profil

Bonjour Astech ASTECH !

Vos tickets en cours (1)

N°Ticket	Type	N°Commande	Client
67	SAV	8	Louis Lefebvre

Votre mot de passe

Mot de passe actuel

Nouveau mot de passe

Répétez votre nouveau mot de passe

Valider

V.I Gestion d'un ticket (Manager)

Se déconnecter et se reconnecter en tant que **manager**.

Login : *Manager*

Mdp : *Manager*

A l'accueil dans les tickets en cours, aller voir le ticket n° 67.

La tâche diagnostic est en cours par le technicien SAV.

Le manager peut forcer la fin de tâche, la supprimer directement ou la désaffecter du technicien.

Il peut également changer le statut d'urgence du ticket.



Cliquer sur « traiter en urgence ». Revenir à l'accueil pour constater le changement de statut.

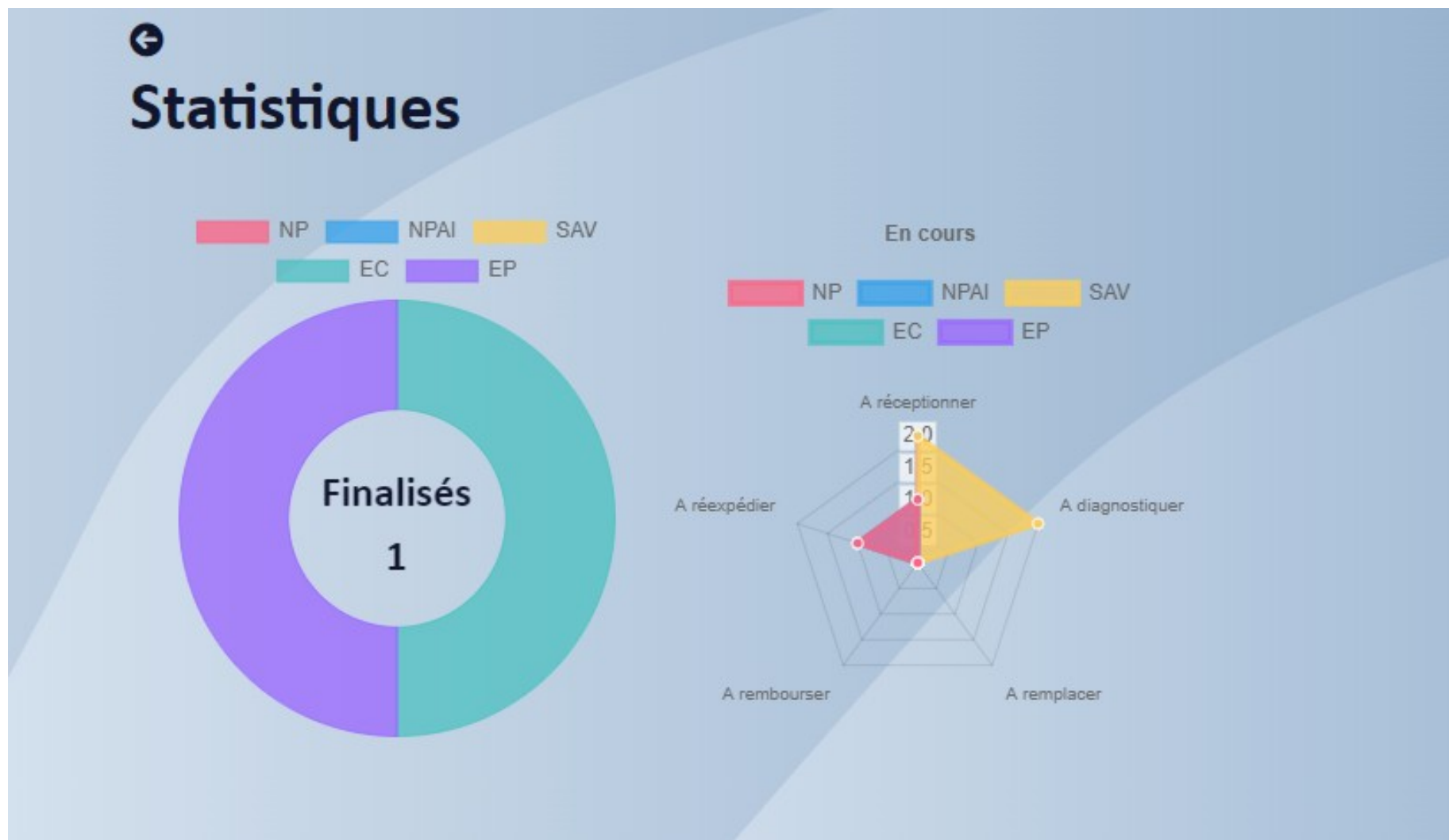
Accueil			
Urgent (1) ⚠			
N°Ticket	Type	N°Commande	Client
67	SAV	8	Louis Lefebvre

Si aucune tâche n'est en cours de réalisation, le manager peut clôturer le ticket directement.



V.J Statistiques

Le manager a également accès à la page des statistiques.



V.K Modules de recherche

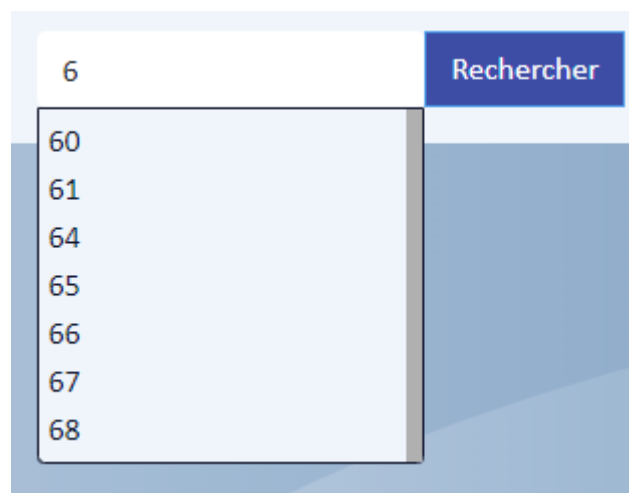
Les modules de recherche sont disponibles pour tous les utilisateurs, sauf les administrateurs,.

K.1 Recherche rapide

Depuis le **menu de navigation**, entrer l'ID d'un ticket.

Si le ticket existe (ex : 6), il apparaîtra dans l'autocomplétion et le clique dessus redirigera directement vers le détail de ce ticket.

Si c'est le bouton recherche qui est utilisé, la recherche redirigera vers le résultat de recherche.



The image shows a search interface. At the top, there is a text input field containing the number '6'. To the right of this field is a blue button labeled 'Rechercher'. Below the input field, a dropdown menu is open, displaying a list of ticket IDs: 60, 61, 64, 65, 66, 67, and 68. The background of the interface is a light blue gradient.

K.2 Recherche avancée

Accéder à la recherche avancée via le menu de navigation.
Cliquer sur l'onglet Tickets pour chercher des tickets.

Chercher avec un prénom contenant « l » et un nom contenant « du ».
Les tickets de Leo Durand et Gabriel Dubois apparaissent.

Le bouton « détails » redirige vers la page du ticket.

Re-cliquer sur l'onglet « Tickets » pour ré-effectuer une recherche et cliquer sur le bouton « Recherche précédente ».

Les champs se complètent avec la dernière recherche effectuée.

Choisir l'onglet « Clients » et cliquer à nouveau sur « Recherche précédente », les champs de même libellé se complètent également.

The screenshot shows the 'Recherche' (Search) interface with the 'Tickets' tab selected. The title 'Recherche' is at the top. Below it are four tabs: 'Tickets' (selected), 'Clients', 'Commandes', and 'Articles'. The main section is titled 'Recherche de tickets'. It contains four input fields: 'Numéro de ticket' (with 'I' entered), 'Numéro de commande' (with 'du' entered), 'Date de création' (with 'jj/mm/aaaa' entered and a calendar icon). At the bottom are two buttons: 'Rechercher' and 'Recherche Précédente'.

The screenshot shows the 'Recherche' (Search) interface with the 'Clients' tab selected. The title 'Recherche' is at the top. Below it are four tabs: 'Tickets', 'Clients' (selected), 'Commandes', and 'Articles'. The main section is titled 'Recherche de client'. It contains four input fields: 'Numéro de ticket' (with 'I' entered), 'Numéro de commande' (with 'du' entered), 'Numéro de téléphone' (empty), and 'Numéro de commande' (empty). Below these is the 'Adresse' section with four input fields: 'Numéro de la rue' (empty), 'Nom de la rue' (empty), 'Code postal' (empty), and 'Ville' (empty). At the bottom are two buttons: 'Rechercher' and 'Recherche Précédente'.

Effectuer la recherche de client avec les mêmes paramètres. 3 résultats sont attendus : Leo Durand et 2 Gabriel Dubois différents.


Cliquer sur « Détails » du dernier Gabriel Dubois.

En déroulant les commandes passées, les tickets liés à la commande ou aux articles sont visibles.

On constate les tickets que l'on a créés au début du test.

V.L Détail client


Cliquer sur le bouton « + de détails » de la commande 19.



Détail client

Nom client : **Gabriel Dubois**
Numéro de téléphone : **5631465**
Adresse du client : **3 Avenue de Caen 31000 Toulouse**


Commandes passées par ce client :

Commande n° 15 du 15/03/2022 

[Voir ticket n° 71 sur cette commande](#)

Porte d'entrée aluminium FACTORY	Qté : 1
Porte d'entrée aluminium LISBONNE	Qté : 1
Moteur portail 2 battants FAST-U1872	Qté : 1
Télécommande portail coulissant CAME BX-78	Qté :
U2643ML	1
Crémaillère acier 1m	Qté : 4

+ de détails

Commande n° 19 du 21/03/2022 

Télécommande universelle moteur Rolie	Qté : 15
---------------------------------------	----------

[Voir ticket n° 62 sur cet article](#)

Crémaillère nylon 1m	Qté : 4
----------------------	---------

[Voir ticket n° 63 sur cet article](#)

Crémaillère acier 1m	Qté : 4
Kit moteur ROAD400 + 4m crémaillère + télécommande	Qté : 5
Kit moteur CAME BX-78 +4m crémaillère	Qté : 5

+ de détails

V.M Détail commande

La page de détail d'une commande est aussi accessible après une recherche commande.

On peut voir la composition de chaque article récursivement (ex : les kits moteur sont composés de plusieurs articles, dont un moteur composé lui même d'une télécommande).


Cliquer sur le Kit moteur **ROAD400 (0060001000)**

Commande				
N° 19				
Date : 21/03/2022 10:06:00				
Paielement : Payé				
Facture n° 19				
Articles				
ID	Nom	Prix u.	Qté	Total
0040004000	Télécommande universelle moteur Rolie	45 €	15	675 €
0050001000	Crémaillère nylon 1m	15 €	4	60 €
0050002000	Crémaillère acier 1m	20 €	4	80 €
0060001000	Kit moteur ROAD400 + 4m crémaillère + télécommande — (x 1) Moteur portail coulissant ROAD400 — — (x 1) Télécommande portail coulissant ROAD400 — (x 1) Télécommande portail coulissant ROAD400 — (x 4) Crémaillère nylon 1m	1037 €	5	5185 €
0060002000	Kit moteur CAME BX-78 +4m crémaillère — (x 1) Moteur portail coulissant CAME BX-78 U2643ML 230V — — (x 1) Télécommande portail coulissant CAME BX-78 U2643ML — (x 4) Crémaillère nylon 1m	1239.6 €	5	6198 €
Prix total				12198 €

V.N Détail article

La page de détail de l'article est aussi accessible par la recherche d'article (recherche avancée > onglet article).

Article n°0060001000

N° 0060001000 

Nom : Kit moteur ROAD400 + 4m crémaillère + télécommande

Prix : **1037 €**

Garantie : **Aucune**

Note 1 : **Aucune**

Note 2 : **Aucune**

Stocks

Stock physique	—	50	+
Stock SAV	—	3	+
Stock Rebus	—	0	+

Appliquer

Composition

ID	Nom	Prix u.	Qté
0030001000	Moteur portail coulissant ROAD400 — (x 1) Télécommande portail coulissant ROAD400	999 €	1
0040002000	Télécommande portail coulissant ROAD400	25 €	1
0050001000	Crémaillère nylon 1m	15 €	4

Peut être remplacé...

Aucun remplacement

Ajouter un article de remplacement

Identifiant d'article

Ajouter

Dans la section de remplacement, insérer n'importe quelle chaîne de caractère, puis insérer l'article **0060001000**.

Peut être remplacé...

Aucun remplacement

Ajouter un article de remplacement

Cet article n'existe pas

0060001

Ajouter

Peut être remplacé...

ID	Nom	Prix u.
0040001000	Télécommande universelle moteur Lenier	50€

Ajouter un article de remplacement

Identifiant d'article

Ajouter

VI Outils, sources, ressources

VI.A Conception

- Logiciel draw.io via <https://app.diagrams.net/>
- Librairie d'icônes FontAwesome.
- GIMP.
- Coolors.co

VI.B Développement

- Librairie d'icônes FontAwesome.
- Librairie CSS bootstrap.
- Loading.io (background).
- PhpDocumentator pour la génération automatique de la doc.
- Composer (autoloader et symfony/var-dumper)
- Librairie Chart JS

VI.C Trello

<https://trello.com/b/eqhk8nN2/menuizcharlieromain>

VII Conclusion

Nous avons, grâce à cette application, tenté de répondre au maximum aux contraintes et demandes imposées par le cahier des charges.

Nous avons pu produire une application complète qui permet d'accéder à des fonctionnalités basiques réclamées par un Service Après Vente fonctionnant avec un système de tickets.

Il faudrait bien évidemment adapter cette application ainsi que ces fonctionnalités aux spécifiées de l'entreprise et son fonctionnement en terme de recherche d'informations, traitement des tâches et réalisation des actions.

En conditions réelles, ce travail aurait été réalisé tout au long de la réalisation du projet, et ce dès la réalisation de nos premières maquettes.

Une des principales difficultés de cet exercice aura été de ne travailler qu'avec un cahier de charge de départ, sans avoir d'interlocuteur régulier avec qui échanger pour confirmer chacune des étapes de développement du projet – comme il est coutume de faire dans une démarche Agile.

Le travail en binôme s'est très bien passé. Nous avons fixés assez rapidement une ligne directrice au projet nous donnant à tous les deux une vision assez claire du résultat que nous souhaitons produire.

Nous avons pu alterner les phases de travail en autonomie avec des moments de réflexions partagé – notamment pour le debuggage ou lorsque quelqu'un avait eu l'idée d'une nouvelle fonctionnalité ou manière de concevoir une fonctionnalité prévue.

La répartition du travail s'est faite assez naturellement, et nous avons rapidement décidé de nous partager les tâches sur la plupart des fonctionnalités, et de ne pas nécessairement laisser une personne réaliser une fonctionnalité en entier.

Si dans un cadre productif cette démarche n'est pas forcément efficace, elle a été pour nous très formatrice dans le cadre de notre apprentissage, ne serait-ce que pour s'entraîner à lire du code, réutiliser des fonctionnalités déjà créées par quelqu'un d'autre, se forcer garder une manière de faire déjà existante...