02/05/2023

Enzo Nonnenmacher

CPNV

Mise en place d’un outil de ticketing

Rapport de projet

**Table des matières**

[1 Résumé du projet 2](#_Toc133928817)

[1.1 Situation de départ 2](#_Toc133928818)

[1.2 Mise en œuvre 2](#_Toc133928819)

[1.3 Résultats 2](#_Toc133928820)

[2 Analyse préliminaire 3](#_Toc133928821)

[*2.1* Introduction 3](#_Toc133928822)

[*2.2* Objectifs 3](#_Toc133928823)

[*2.3* Planification initiale 4](#_Toc133928824)

[3 Analyse / Conception 4](#_Toc133928825)

[*3.1* Concept 4](#_Toc133928826)

[*3.2* Stratégie de test 4](#_Toc133928827)

[*3.3* Risques techniques 4](#_Toc133928828)

[*3.4* Planification 4](#_Toc133928829)

[*3.5* Dossier de conception 5](#_Toc133928830)

[4 Réalisation 5](#_Toc133928831)

[*4.1* Dossier de réalisation 5](#_Toc133928832)

[*4.2* Description des tests effectués 6](#_Toc133928833)

[*4.3* Erreurs restantes 6](#_Toc133928834)

[*4.4* Liste des documents fournis 6](#_Toc133928835)

[5 Conclusions 6](#_Toc133928836)

[6 Annexes 7](#_Toc133928837)

[*6.1* Résumé du rapport du TPI / version succincte de la documentation 7](#_Toc133928838)

[*6.2* Sources – Bibliographie 7](#_Toc133928839)

[*6.3* Journal de travail 7](#_Toc133928840)

[*6.4* Manuel d'Installation 7](#_Toc133928841)

[*6.5* Manuel d'Utilisation 7](#_Toc133928842)

[*6.6* Archives du projet 7](#_Toc133928843)

# Résumé du projet

## Situation de départ

## Mise en œuvre

## Résultats

# Analyse préliminaire

## Introduction

Le but de ce projet est de mettre en place l'outil GLPI en tant que solution de ticketing sur un serveur dédié. Cette solution permettra de centraliser la gestion des demandes d'intervention et des incidents, ainsi que de suivre leur résolution de manière efficace. L'interface web de GLPI permettra également de faciliter la communication entre les différents acteurs impliqués dans un ticket sur GLPI

Dans ce rapport de projet, nous examinerons les différentes étapes nécessaires à la mise en place de GLPI, de l'installation du serveur à la configuration de l'outil. Nous aborderons également les avantages et les inconvénients de la nouvelle version GLPI et des raisons qui pousse à faire une migration du logiciel vers la dernière version.

## Objectifs

## Planification initiale

Pour la planification initiale de mon projet, j’ai décidé de faire un diagramme de Gantt. Je l’ai découpé en 4 parties importantes :

* Analyse
* Implémentation
* Tests
* Documentation

Voici un tableau représentant ma planification initiale :

# Analyse / Conception

## Concept

*Le concept complet avec toutes ses annexes:*

*Par exemple :*

* *Multimédia: carte de site, maquettes papier, story board préliminaire, …*
* *Bases de données: interfaces graphiques, modèle conceptuel.*
* *Programmation: interfaces graphiques, maquettes, analyse fonctionnelle…*
* *…*

## Stratégie de test

*Décrire la stratégie globale de test:*

* *types de des tests et ordre dans lequel ils seront effectués.*
* *les moyens à mettre en œuvre.*
* *couverture des tests (tests exhaustifs ou non, si non, pourquoi ?).*
* *données de test à prévoir (données réelles ?).*
* *les testeurs extérieurs éventuels.*

## Risques techniques

* *risques techniques (complexité, manque de compétences, …).*

*Décrire aussi quelles solutions ont été appliquées pour réduire les risques (priorités, formation, actions, …).*

## Planification

*Révision de la planification initiale du projet :*

* *planning indiquant les dates de début et de fin du projet ainsi que le découpage connu des diverses phases.*
* *partage des tâches en cas de travail à plusieurs.*

*Il s’agit en principe de la planification* ***définitive du projet****. Elle peut être ensuite affinée (découpage des tâches). Si les délais doivent être ensuite modifiés, le responsable de projet doit être avisé, et les raisons doivent être expliquées dans l’historique.*

## Dossier de conception

*Fournir tous les document de conception:*

* *le choix du matériel HW*
* *le choix des systèmes d'exploitation pour la réalisation et l'utilisation*
* *le choix des outils logiciels pour la réalisation et l'utilisation*
* *site web: réaliser les maquettes avec un logiciel, décrire toutes les animations sur papier, définir les mots-clés, choisir une formule d'hébergement, définir la méthode de mise à jour, …*
* *bases de données: décrire le modèle relationnel, le contenu détaillé des tables (caractéristiques de chaque champs) et les requêtes.*
* *programmation et scripts: organigramme, architecture du programme, découpage modulaire, entrées-sorties des modules, pseudo-code / structogramme…*

***Le dossier de conception devrait permettre de sous-traiter la réalisation du projet !***

# Réalisation

## Dossier de réalisation

*Décrire la réalisation "physique" de votre projet*

* *les répertoires où le logiciel est installé*
* *la liste de tous les fichiers et une rapide description de leur contenu (des noms qui parlent !)*
* *les versions des systèmes d'exploitation et des outils logiciels*
* *la description exacte du matériel*
* *le numéro de version de votre produit !*
* *programmation et scripts: librairies externes, dictionnaire des données, reconstruction du logiciel - cible à partir des sources.*

*NOTE : Evitez d’inclure les listings des sources, à moins que vous ne désiriez en expliquer une partie vous paraissant importante. Dans ce cas n’incluez que cette partie…*

## Analyse du logiciel

### Plug-in

Pour effectuer une analyse des différents plug-in disponible sur GLPI, je me suis rendu sur le site GLPI Project. Ce site propose tous les plug-in que la communauté à coder et qui ont mis leur création sur ce site pour que chaque utilisateur de GLPI puisse les utiliser. (Lien du site : <https://plugins.glpi-project.org/>)

Suite à cette analyse, j’ai noté 4 plug-in compatible avec la version 10, qui pourrait être intéressent pour l’utilisation ou pour la configuration de GLPI.

Voici les plug-in :

|  |  |
| --- | --- |
| Nom du plug-in | Description du plug-in |
| TicketMail | TicketMail permet d'envoyer les informations de suivi et tâches d'un ticket à une personne par mail depuis un onglet affiché dans la page descriptive d'un ticket |
| Timelineticket | Timelineticket permet d'ajouter un onglet chronologie sur les tickets. C’est-à-dire qu’il ajoute un historique et des statistiques sur les différents statuts d’un ticket, les différents techniciens et groupes qui ont été assigné sur un ticket. Il permet également d’avoir un rapport sur les temps passés sur les tickets clos |
| More reporting | More reporting contient un ensemble de nouveaux rapports statistiques. Par exemple, il permet d’avoir un rapport sur l’ancienneté d’un ticket, des rapports SLA, top catégories utilisé pour les tickets et autres. |
| Escalade | Escalade permet de simplifier l'escalade de ticket vers des groupes différents. |

J’avais également trouver d’autres plug-in qui auraient pu être intéressant mais qui sont malheursement compatible qu’avec la version 9 de GLPI.

#### Analyse du plug-in TicketMail

#### Analyse du plug-in Timelineticket

#### Analyse du plug-in More reporting

#### Analyse du plug-in Escalade

### Avantages/Inconvénients

Pour pouvoir définir les avantages et les inconvénients de passer à la dixième version de GLPI, je vais comparer la version 10 de GLPI avec la version 9.

## Description des tests effectués

*Pour chaque partie testée de votre projet, il faut décrire:*

* *les conditions exactes de chaque test*
* *les preuves de test (papier ou fichier)*
* *tests sans preuve: fournir au moins une description*

## Erreurs restantes

*S'il reste encore des erreurs:*

* *Description détaillée*
* *Conséquences sur l'utilisation du produit*
* *Actions envisagées ou possibles*

## Liste des documents fournis

*Lister les documents fournis au client avec votre produit, en indiquant les numéros de versions*

* *le rapport de projet*
* *le manuel d'Installation (en annexe)*
* *le manuel d'Utilisation avec des exemples graphiques (en annexe)*
* *autres…*

# Conclusions

*Développez en tous cas les points suivants:*

* *Objectifs atteints / non-atteints*
* *Points positifs / négatifs*
* *Difficultés particulières*
* *Suites possibles pour le projet (évolutions & améliorations)*

# Annexes

## Résumé du rapport du TPI / version succincte de la documentation

## Sources – Bibliographie

*Liste des livres utilisés (Titre, auteur, date), des sites Internet (URL) consultés, des articles (Revue, date, titre, auteur)… Et de toutes les aides externes (noms)*

## Journal de travail

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Durée** | **Activité** | **Remarques** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

## 

## Manuel d'Installation

## Manuel d'Utilisation

## Archives du projet

*Media, … dans une fourre en plastique*