

Compte rendu système de dépôt et de suivi de tickets de maintenance

Dinh Thanh Hai , Sebastian Giraldo

Le système

Administrateurs, les gestionnaires, les agents et les clients.

Résumé du sujet

Création des projets: Les gestionnaires

Création des tickets: Clients

Accès tickets non résolues: Les agents accèdent à la liste des tickets non résolus pour les résoudre.

Consultation des détails des agents: Les gestionnaires peuvent consulter les détails pour chaque agent : liste des tickets pris en charge et résolus.

Création et suppression des utilisateurs: Les administrateurs peuvent créer et supprimer des utilisateurs de tous types et leur donner des droits. Mais s'ils suppriment un agent, on doit garder la trace de tous les tickets qu'il a résolu.

Management

La liste des applications : Maintenu par les administrateurs.

Prise en charge de tickets : Agents

Tickets: Peuvent être pris seulement par un agent et s'il n'est pas résolu peuvent être libérés, et l'état peut être aussi consulté par le

Se compose de :

- D'une date
- D'un titre
- D'une description
- Il y a aussi le nom de l'application sur laquelle porte le ticket. Ce nom est pris dans une liste déroulante.

La résolution d'un ticket se compose de :

- D'une date
- D'un éventuel commentaire.

Modèle UML

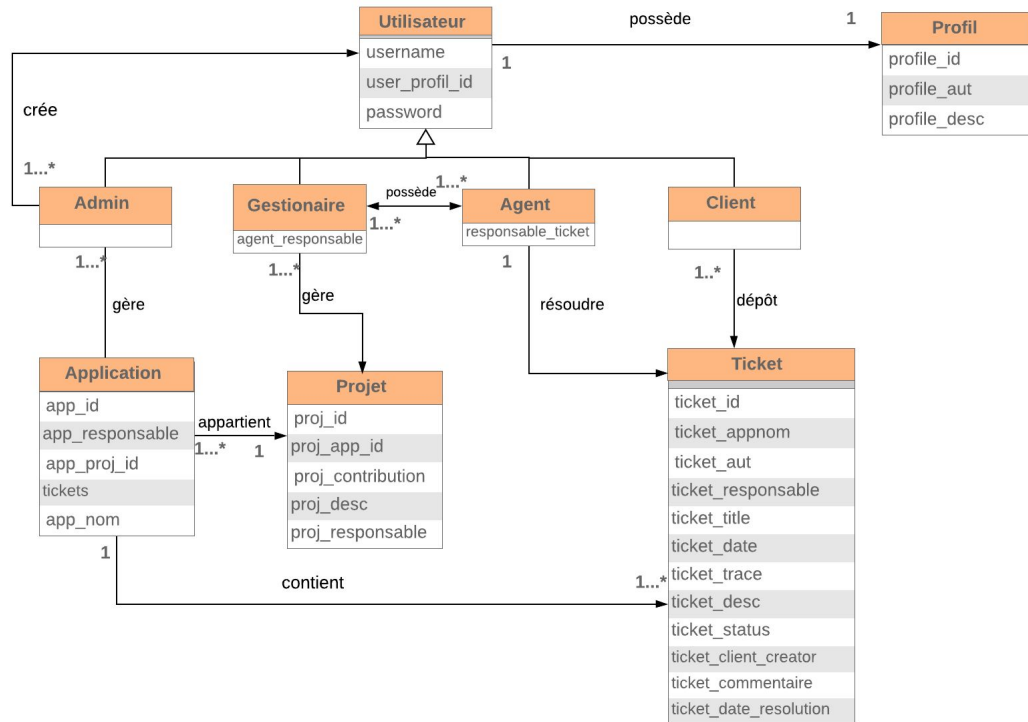


Figure 1. Modèle UML du projet

https://www.lucidchart.com/documents/view/c036f4b1-ddaf-49f4-81c1-91026dc_aec64/0_0

1. Arborescence du projet :

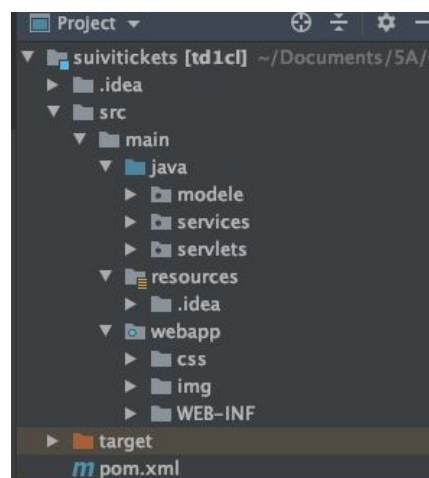


Figure 2. Arborescence général du projet

a. Modèles

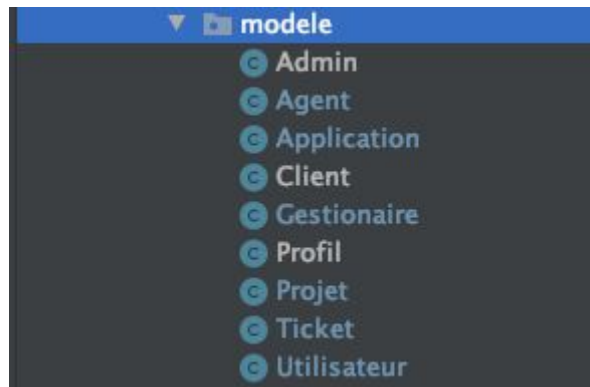


Figure 3. Classes du projet

b. Services et Servlets

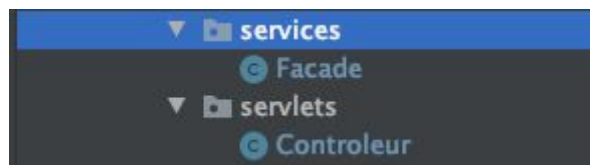


Figure 4. Service et Servlets

c. Web application

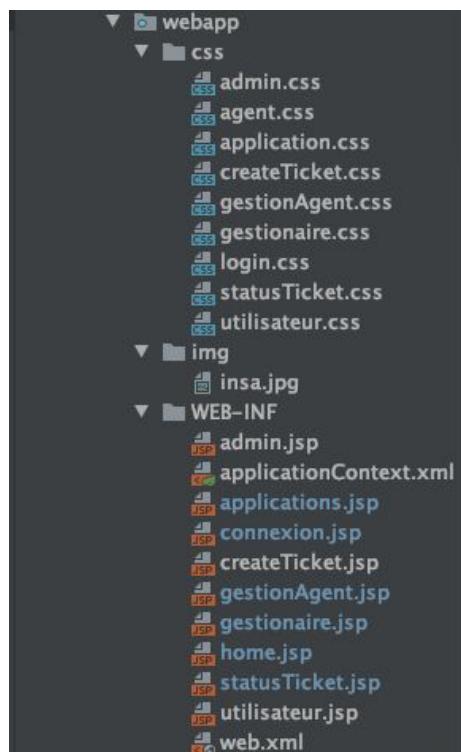


Figure 5. Partie web

Architecture utilisé dans le projet :

MVC: Comme vu dans le cours de Composants logiciels on l'a utilisé car il permet de bien organiser le code source. Il va vous nous aider à savoir quels fichiers créer, mais surtout à définir leur rôle. Le but de MVC est justement de séparer la logique du code en trois parties que l'on retrouve dans des fichiers distincts(Model-View-Controller).

2. Une base de Test :

a. Les utilisateurs

Username	Mot de Passe	Rôle
tutu	tutu	admin
toto	toto	gestionnaire
tata	tata	agent
titi	titi	agent
tete	tete	client

Table 1. Les utilisateurs

b. Tickets:

- Tickets en cours:

Nom de l'application	Title	Date déposé	Description	Client qui dépot
Voiture	title 1	2019-06-12	abc	tete
Plane	title 2	2019-07-05	abc	tete
insa	title 3	2019-06-19	abc	tete

Figure 2. Tickets en cours

- **Tickets résolus:**

Nom de l'application	Title	Date résolu	Client qui dépose	Agent qui résout
résolu	title 4	2019-06-21	tete	tata

Table 3. Tickets résolus

c. Applications:

Il y a 2 applications qui s'appelle "application 1" et "application 2".

3. Mode d'emploi :

a. Interface pour se connecter à l'application

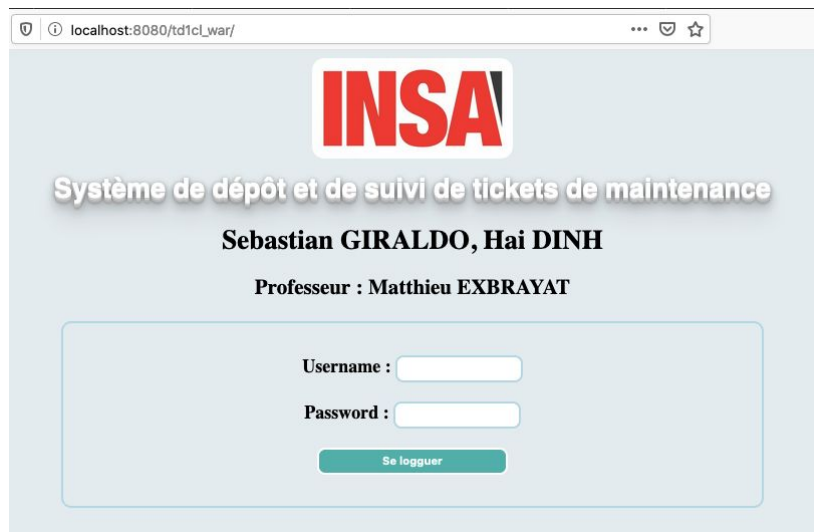


Figure 6. Interface "login"

On peut connecter le username et mot de passe correspondant chaque utilisateur dans le tableau ci-dessus. Donc dans l'input username nous pouvons taper "**tata**" et le password "**tata**"

b. Interface des agents: (se connecter avec tata ou titi)

Fermer la session

Bonjour à tata, vous êtes agent

Liste des tickets non résolus :

1

ID du ticket : 78

Nom de l'application : voiture

Client qui dépôt : tete

Prendre en charge

2

ID du ticket : 63

Nom de l'application : plane

Client qui dépôt : tete

Prendre en charge

Figure 7. Interface “agent” liste des tickets non résolus

Il peut sélectionner prendre en charge et libérer les tickets en cliquant la liste déroulante. Si un agent prend en charge un ticket, l’interface s’affiche comme ci dessous:

Nom de l'application : voiture

Client qui dépôt : tete

Prendre en charge

Ticket besoin resolu :

Figure 8. Changer état du ticket

Pour résoudre un ticket, on doit fournir 2 informations : la date résolue et le commentaire. Finalement, on clique le bouton “changer” et le ticket est résolu par l’agent qui l’a sélectionné. Et en même temps, il disparaît.

c. Interface des clients: (se connecter avec tete)

The screenshot shows a web interface for creating a maintenance ticket. At the top, there are two buttons: 'Fermer la session' (red) and 'Tickets déposés' (orange). The main heading is 'Créer un ticket de maintenance' in large, bold, white letters with a shadow effect, followed by 'comme tete, vous êtes client' in a similar style. Below this, there are four input fields: 'Date du ticket : 11 / 22 / 2019', 'Titre du ticket :', 'Description du ticket : l\'application ne marche pas comme prévu', and 'Nom de l\'application : Application 1'. At the bottom, there is a green button labeled 'Envoyer ticket'.

Figure 9. Interface "client"

Il peut créer un ticket en sélectionnant la date, le titre du ticket, description du ticket et le nom de l'application.

The screenshot shows a web interface for viewing the status of submitted tickets. At the top, there are two buttons: 'Fermer la session' (red) and 'Créer Ticket' (orange). The main heading is 'Status des tickets déposés' in large, bold, white letters with a shadow effect. Below this, there is a section for a single ticket, indicated by a '1' in a dark circle. The ticket details are: 'Date de dépôt du ticket : 2019-06-12', 'Titre du ticket : titre 1', 'Description du ticket : abc', 'Nom de l\'application : voiture', and 'Etat du ticket : Non résolu' (where 'Non résolu' is in red).

Figure 10. Interface état des tickets déposés

Il peut regarder les tickets déposés et son état et par exemple si le ticket a été résolu il verra le changement suivante:

1

Date de dépôt du ticket : 2019-06-12

Titre du ticket : title 1

Description du ticket :

abc

Nom de l'application : voiture

Etat du ticket : **résolu**

Agent qui a résolu : tata

Date de resolution: 2019-11-22

Commentaire apres resolu:

Figure 11. changement de l'état du ticket

d. Interface des gestions de gestionnaires: (se connecter avec toto)

Fermer la sessionCréer un projet

Gestion des agents

Bonjour à toto, vous êtes gestionnaire

Liste des agents :

tata

Chercher agent

Tickets prises en charge de :

Tickets résolus de :

Figure 12. Interface "Gestionnaires"

Il peut sélectionner les agents pour regarder leurs options. Au début, un ticket "résolu" est résolu par "tata". Il s'agit du résultat comme ci dessous:



Figure 13. Regarder les agents

56 est id de ce ticket, rappelez-vous que l'id d'un ticket est un numéro aléatoire de 0 à 100.

Pour créer un nouveau projet, on choisit la bouton "Créer un projet" (Figure 12)

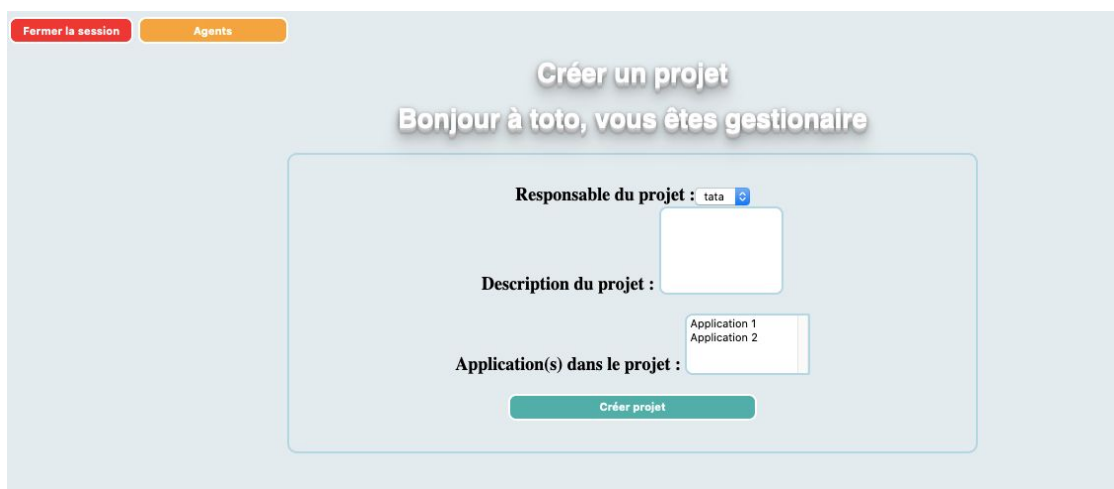


Figure 14. Création d'un projet

Création d'un projet où nous pouvons sélectionner le responsable du projet et choisir une ou plusieurs applications.

e. Interface de l'administrateur: (se connecter avec tutu)

Quand on se connecte en tant qu'administrateur, une liste de tous les utilisateurs affiche.



Figure 15. Listes de utilisateurs

Nous pouvons sélectionner l'utilisateur et changer son rôle ou le supprimer. Pour créer un nouveau utilisateur, on choisit le bouton "Utilisateurs" au coin gauche et nous allons regarder la suivante interface.



Figure 15. Création d'un utilisateur

Nous pouvons créer un utilisateur et les donner un rôle.

Pour gérer des applications, on choisit le bouton "Application" et nous allons regarder l'interface suivante.

[Fermer la session](#) [Utilisateurs](#) [Créer utilisateur](#)

Gérer les applications

Responsable de l'application :

Assigner au projet avec ID :

Nom de l'application :

[Créer application](#)

Applications disponibles :

Application dans le projet avec ID : 3

Responsable de l'application : tutu

Nom de l'application : Application 1

ID de l'application : 39

Figure 16. Gérer les applications

Nous pouvons créer une nouvelle application avec un responsable, assigner l'application à un projet(à gauche l'id du projet et à côté la personnes responsable) et regarder les applications disponibles.