

Travail noté - ASP.NET Core

« Développement d'une application Web HelpDesk »

Un HelpDesk appelé aussi support informatique est un centre de service composé de techniciens informatiques qualifiés et à l'écoute d'utilisateurs afin de répondre à des demandes à propos de problèmes matériels et/ou logiciels (problèmes de PC, disques, caméras, serveurs, messagerie, connexion internet, etc.).

L'objectif premier d'un support informatique est de faciliter le quotidien d'une entreprise dans la manipulation et l'exploitation de son parc informatique. Le rôle de ce support est de résoudre des pannes informatiques et de permettre une continuité d'exploitation maximale.

C'est dans ce cadre, que ce travail a été proposé.

En effet, l'objectif est de développer une application Web HelpDesk permettant à des utilisateurs de passer des réclamations aux techniciens qui se chargeront de la résolution des problèmes.

1. Travail demandé

On distingue 2 rôles : Utilisateur et Technicien.

1.1. Utilisateur

Il est responsable des CRUD des réclamations. Par exemple, une fois connecté sur l'application par son compte, il peut :

- Créer une nouvelle réclamation dans laquelle il décrit la nature du problème (la réclamation doit avoir un code unique).
- Suivre l'état de sa réclamation (pas encore traitée, en cours, résolue, pas de solution, etc.).
- Editer ou supprimer une réclamation si et seulement si son état est « pas encore traitée ». Sinon, il ne peut ni l'éditer ni la supprimer.
- Une fois sa réclamation traitée, il doit l'approuver.

1.2. Technicien

Une fois authentifié, il doit être capable de :

- Consulter toutes les réclamations et les filtrer par utilisateur et par son état.

- Mettre à jour l'état de la réclamation (en cours de traitement, problème résolu, etc.).
- Noter les actions correctives effectuées (réparation d'un matériel défectueux, installation d'un logiciel, déplacement sur site, contrôle à distance de l'ordinateur, proposition de rendez-vous, etc.).
- Clôturer une réclamation une fois approuvée par le demandeur.

NB : Dans l'évaluation finale, je vais me concentrer sur ce scénario dans lequel :

- **Dans un premier temps, l'utilisateur s'authentifie et crée une réclamation.**
- **Ensuite, le technicien la traite (en changeant son état)**
- **Et enfin, l'utilisateur approuve ce qui a été fait par le technicien pour clôturer la réclamation.**

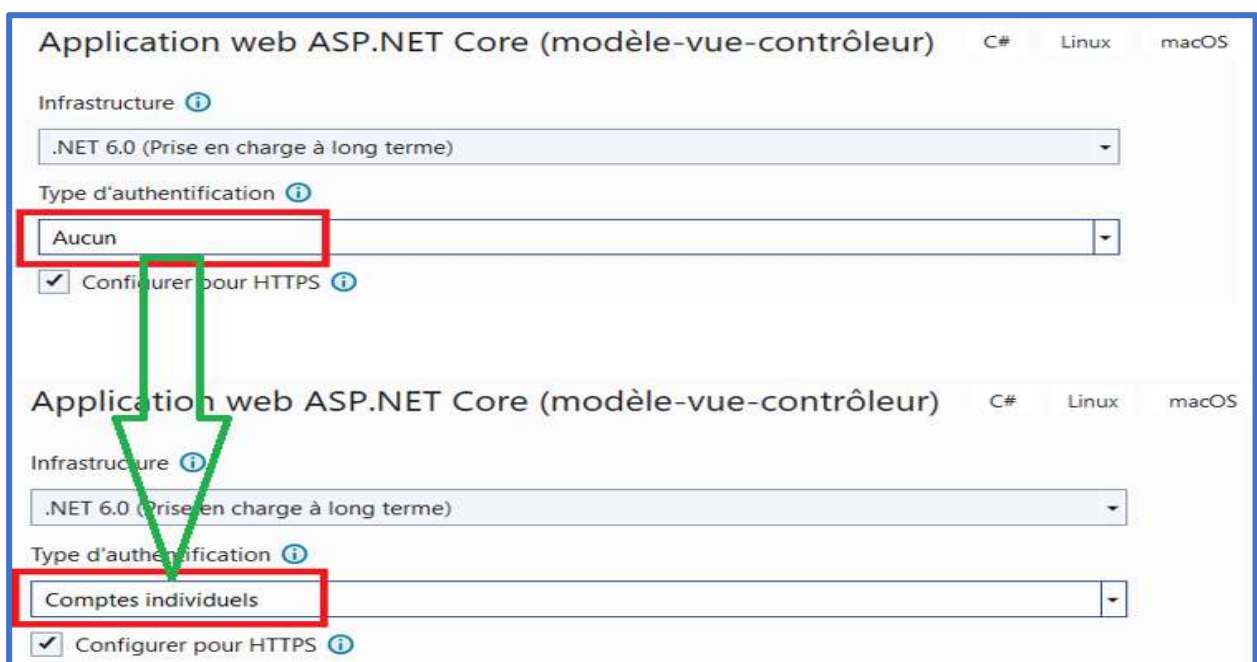
2. Technologies à utiliser

Il est recommandé de travailler avec tout ou une partie de ce qui suit :

- ASP.NET Core 6.0 selon le modèle MVC
- Le langage C#
- Entity Framework
- L'API .NET Core Identity (pour gérer l'authentification et les autorisations)
- Le SGBD SQL Server

NB :

- **Vous êtes libres de choisir l'approche de développement qui vous convient (Database First ou Code First).**
- **Pour activer L'API .NET Core Identity, il suffit de choisir le type d'authentification « Comptes Individuels » lors de la création du projet (voir figure ci-dessous).**



3. Livrables

Une mini-soutenance sera planifiée après Ramadan.

Pour cette soutenance, un rapport en version papier doit être rendu.

De plus, je mettrai à votre disposition un dossier DRIVE afin d'y déposer une version numérique du rapport ainsi que les codes sources du projet ASP.NET Core MVC.

Le rapport d'une dizaine de pages max, contiendra :

- Une description détaillée des tâches effectuées ainsi que des parties non traitées et des difficultés rencontrées.
- Des captures des principaux écrans de l'application.
- etc.

NB:

- **Ce travail doit être réalisé en monôme (travail individuel).**

BON TRAVAIL