

Application de ticketing

Préambule

Une application de ticketing est une application permettant de suivre des demandes d'assistance, de dépannage, des incidents, etc....

Un ticket est donc une demande ou un incident, et l'application permet (selon les besoins), de tracer les échanges, de suivre l'état des demandes, de trier les demandes pour gérer les priorités, de mesurer les temps passés, etc.

Cahier des charges du client

Nous sommes le service d'assistance client d'un distributeur de produits technologiques.

Nous souhaitons mettre en place une application web de ticketing, en mode « extranet », pour permettre à nos clients de faire leurs demandes d'assistance en ligne et de les suivre.

Nous gérons les produits par ailleurs (la gestion des produits n'est pas à réaliser ici). Nous fournirons une table comportant : la référence et la désignation, et un champ booléen indiquant si le produit est encore en vente ou non.

Lors de l'achat d'un produit, un compte sera ouvert pour le client si ce n'est pas déjà fait, et le produit acheté sera enregistré (cette opération est faite par le vendeur).

Nous souhaitons que les vendeurs aient accès à une interface leur permettant :

- de sélectionner ou créer un compte client
- d'enregistrer une vente de produit

Pour les clients, nous ne gérons que le nom, le prénom, l'adresse de courriel (qui sert de code de connexion), et un mot de passe (que le vendeur fera choisir au client).

L'enregistrement d'une vente consiste à effectuer les opérations suivantes :

- choisir le client (recherche par l'adresse de messagerie, le nom, le prénom)
- choisir le produit,
- indiquer le numéro de série du produit (15 caractères, chiffres et lettres majuscules, la cohérence doit être vérifiée, et les minuscules converties en majuscule)
- vérifier la date de vente (par défaut la date du jour, mais nous souhaitons pouvoir la modifier)

Nous souhaitons une ergonomie très fluide : pour la recherche des produits, il faut que dès que l'on a tapé au moins trois lettres, une recherche se fasse dans la base de données complète (on peut taper une partie de la référence ou de la désignation), et si il y a moins de 10 choix possibles, ils sont proposés et directement cliquables (et sinon, on attend plus de caractères pour proposer le choix).

Les demandes d'assistance ou de dépannage sont gérées via des tickets, créés par le client.

Le processus de traitement d'un ticket est très simple :

- le client se connecte à son compte et crée un nouveau ticket (le vocabulaire à utiliser est « demande d'assistance »)
- il doit choisir le produit concerné (parmi les produits qu'il a acheté, bien sûr) et décrire sa demande
- le ticket est alors au statut « ouvert »
- un technicien peut répondre au ticket, ou demander une précision. Le ticket passe alors à l'état « en cours de traitement ».
- lorsque la demande est satisfaite, le client ou le technicien le passent à l'état résolu

Les vendeurs peuvent :

- modifier leur propre mot de passe
- créer un client
- enregistrer une vente pour un client

Les clients peuvent :

- changer leur mot de passe
- changer leur adresse de messagerie
- ouvrir un nouveau ticket
- voir tous les tickets les concernant et leur suivi
- voir les tickets en attente de réponse de leur part (c'est à dire en cours de traitement et dont le message est envoyé par le technicien)
- répondre à un ticket en cours, ou apporter une précision sur un ticket ouvert ou en cours
- fermer un ticket ouvert ou en cours

Les techniciens peuvent :

- changer leur mot de passe
- voir les tickets ouverts
- voir les tickets en cours de traitement
- répondre à un ticket
- fermer un ticket

Les tickets ne sont pas affectés à un technicien précis (mais pour chaque réponse, on doit savoir quel technicien l'a apportée). Nous souhaitons que les vendeurs puisse utiliser l'interface technicien, et réciproquement.

N'hésitez pas à nous apporter des suggestions pour faciliter le traitement et la recherche des tickets (dans le respect du processus que nous avons mis en place).