

RAPPORT **SAE 502**

GESTION DE
TICKETS
D'INCIDENTS

INTRODUCTION

Lors de ce projet nous avons dû réaliser une application de gestion de ticket, chaque ticket permet au client un suivi des différents défauts qu'il aura signalé.

Lors d'un défaut, le client appelle le rapporteur qui crée un ticket en fonction du défaut signalé.

Suite à cela le développeur va gérer le ticket, et le mettre a jours pour informer le client de l'avancée jusqu'à sa résolution.

Lors de ce rapport nous trouverons dans un premier temps différents diagrammes expliquant la base de notre code tel qu'un diagramme UML ou bien un diagramme représentant la structure de notre base de données.

Suite à cela nous ferons un guide utilisateur listant les différents droits liés aux utilisateurs du site.

Et pour finir nous ferons un point sur les différents axes d'améliorations que nous aurions pu implémenter au code.

SOMMAIRE

1

Modèle de base de donnée4

2

Diagramme UML5

3

Documentation utilisateurs6

- Descriptions des 3 types de roles6
- Tutoriel d'utilisation6
 - Les droits de l'administrateur7
 - Les droits du rapporteurs12
 - Les droits du développeur13

4

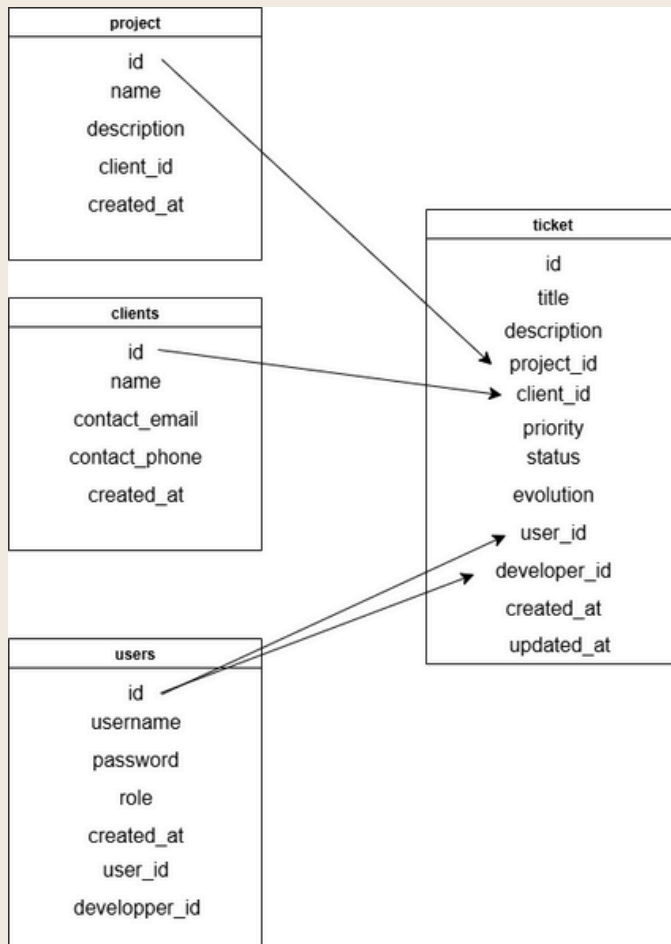
Les axes d'améliorations16.

5

Lien ver le gitlab de l'UPPA16

.

1 MODELE DE LA BASE DE DONNE



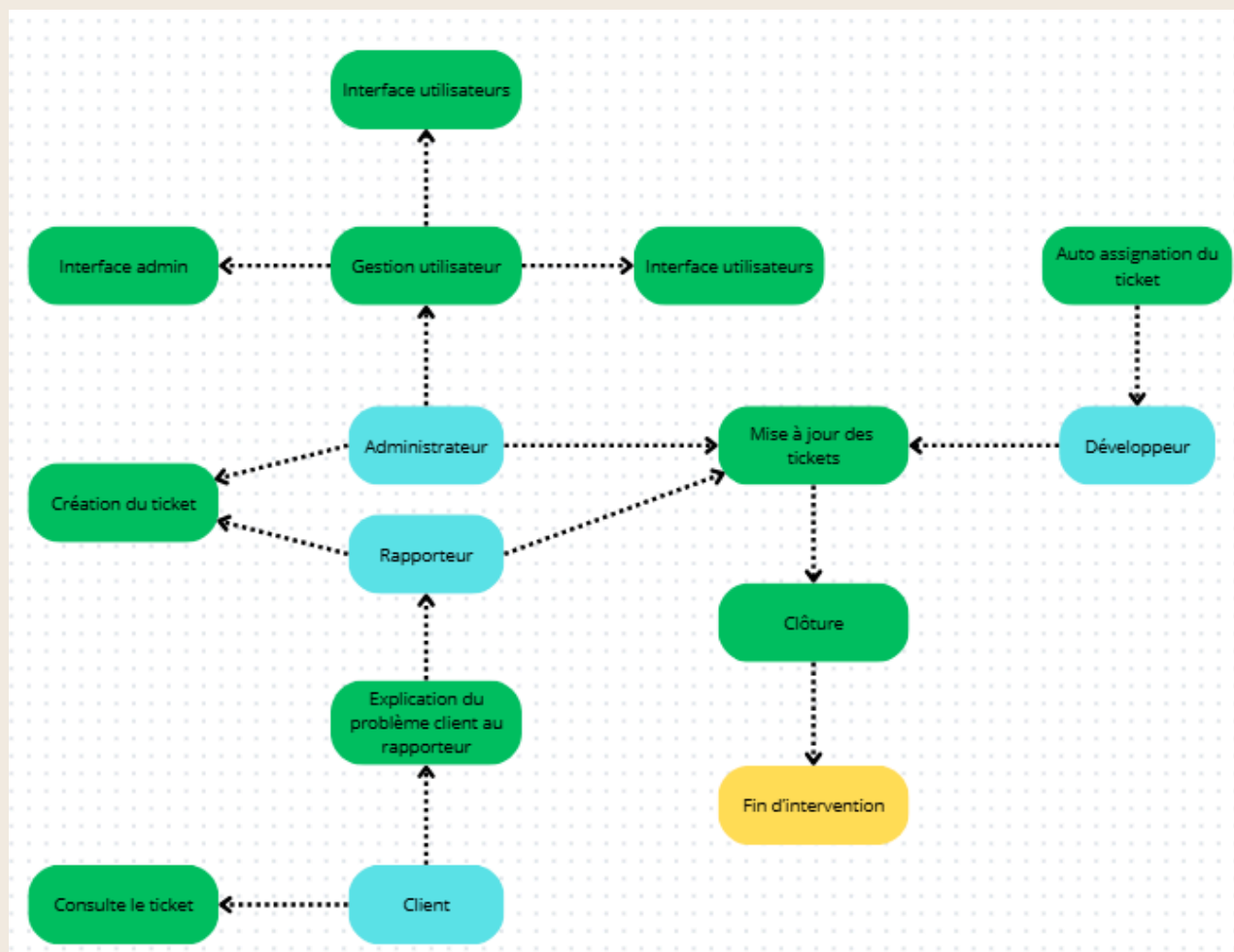
Comme on peut le voir ci-contre la base de donnée de notre programme fonctionne via un lien entre les différentes tables et les tickets.

La valeur de *id* dans la table *user* défini le rôle et c'est ce rôle qui influe sur les droits associés.

(a noter *user_id* dans la table *ticket* aurait pu s'appeler *rapporteur_id*)

2 DIAGRAMME UML

Le diagramme UML permet d'avoir une vision global de l'ensemble des droits de chacun des roles du site.



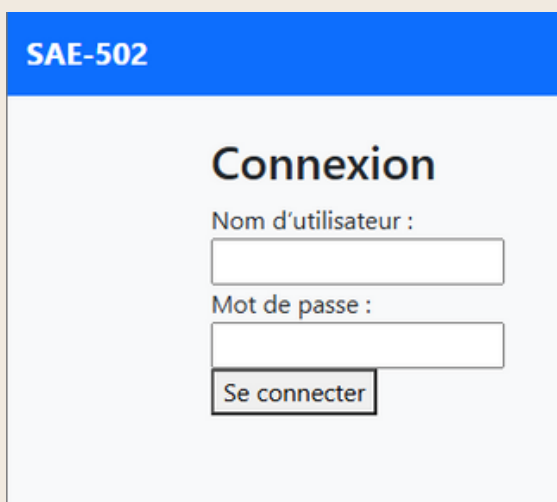
Nous décrirons les différentes page auxquelles ces droits donnent accès dans la partie *documentation utilisateur*. **(voir page.6)**

3 DOCUMENTATION UTILISATEUR

LES 3 TYPES DE ROLES

Rôle	Description
Admin	Gestion complète des utilisateurs, projets, clients et tickets
Rapporteur	Création et suivi de ses propres tickets
Développeur	Prise en charge et mise à jour des tickets assignés

TUTORIEL D'UTILISATION



SAE-502

Connexion

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

A l'arrivée sur le site nous tombons sur la page ci-contre nous devons nous connecter avec le rôle choisi correspondant à nos droits.

A noté qu'au moment du lancement du programme les données compte utilisateur présent de bases sont les suivant :

Identifiant	Rôle	Mot de passe
admin	Administrateur	test1234
rap1	Rapporteur	test1234
rap2	Rapporteur	test1234
dev1	Développeur	test1234
dev2	Développeur	test1234

Nous allons dans un premier temps nous connecter avec un administrateur et voir les différentes actions qu'il peut réaliser nous ferons de même avec chacun des rôles.

Les droits de l'administrateur :

Une fois connecter en temps qu'administrateur la première page qui apparait est celle ci dessous :

SAE-502

Dashboard Admin Tickets Utilisateurs Clients Projets Statistiques

admin (admin) Déconnexion

Tableau de bord Administrateur

- Total tickets : 102
- Total clients : 4
- Total projets : 5

[Gérer les clients](#) | [Gérer les projets](#) | [Gérer les utilisateurs](#) | [Voir les tickets](#) | [Créer un ticket](#) | [Statistiques](#) |

L'administrateur a accès à tout ce qui est possible de réaliser sur site.
Sur sa page d'accueil on y retrouve 2 grandes parties.

SAE-502

Dashboard Admin Tickets Utilisateurs Clients Projets Statistiques

admin (admin) Déconnexion

Tableau de bord Administrateur

- Total tickets : 102
- Total clients : 4
- Total projets : 5

[Gérer les clients](#) | [Gérer les projets](#) | [Gérer les utilisateurs](#) | [Voir les tickets](#) | [Créer un ticket](#) | [Statistiques](#)

Le tableau de bord (*en vert ci-dessus*) réalisant un récapitulatif global de ticket en cours, et ensuite les différentes actions qu'il peut réaliser (*en rouge*).

Nous allons maintenant détailler chacune des ces actions une par une :
Commençons par les tickets qui peuvent être visualisés par l'administrateur via la nav barre en haut en utilisant le bouton *Ticket* mais aussi en cliquant tout simplement sur *voir les tickets*.

Tickets

Créer un ticket

Rechercher :

ID	Titre	Client	Projet	Priorité	Statut	Dev	Évolution	Actions
2	UI bug	Client B	Project Beta	P3	open	dev1	Pending triage	<div>Voir Supprimer</div> <div>Modifier</div>
3	Performance slow	Client C	Project Gamma	P2	open	Non assigné	Investigating	<div>Voir Supprimer</div> <div>Modifier</div>
4	Page crash	Client D	Project Delta	P1	open	Non assigné	Reported	<div>Voir Supprimer</div> <div>Modifier</div>
5	Export issue	Client E	Project Epsilon	P2	open	Non assigné	Under analysis	<div>Voir Supprimer</div> <div>Modifier</div>
6	Broken search	Client B	Project Beta	P2	open	Non assigné	To be replicated	<div>Voir Supprimer</div> <div>Modifier</div>
8	Session timeout	Client C	Project Gamma	P2	open	Non assigné	Awaiting feedback	<div>Voir Supprimer</div> <div>Modifier</div>

Sur cette page l'admin a accès à un récapitulatif global de l'ensemble des tickets, il peut créer un ticket, le voir en détail, le supprimer ainsi que le modifier.
Chacun de ces tickets est lié à un client ainsi qu'à un développeur qui s'occupe de la résolution du défaut constaté.

Ces clients peuvent être visualisés via l'onglet *client* qui amène sur la page de gestion ci-dessous :

Gestion des clients

Ajouter

Rechercher :

ID	Nom	Email	Téléphone	Action
2	Client B	b@example.com	0202020202	<button>Supprimer</button>
3	Client C	c@example.com	0303030303	<button>Supprimer</button>
4	Client D	d@example.com	0404040404	<button>Supprimer</button>
5	Client E	e@example.com	0505050505	<button>Supprimer</button>

Affichage de 1 à 4 sur 4 entrées

Précédente **1** Suivante

Concernant les développeurs eux aussi sont liés au ticket, ils sont répertoriés dans l'onglet "utilisateur" :

SAE-502 [Dashboard Admin](#) [Tickets](#) **[Utilisateurs](#)** [Clients](#) [Projets](#) [Statistiques](#) admin (admin) Déconnexion

Gestion des utilisateurs

Ajouter un utilisateur

Rechercher :

ID	Nom	Rôle	Créé le	Action
1	admin	admin	2025-10-17 14:50:45	<button>Modifier</button>
2	rap1	rapporteur	2025-10-17 14:50:45	<button>Modifier</button> <button>Supprimer</button>
3	rap2	rapporteur	2025-10-17 14:50:45	<button>Modifier</button> <button>Supprimer</button>
4	dev1	developpeur	2025-10-17 14:50:45	<button>Modifier</button> <button>Supprimer</button>
5	dev2	developpeur	2025-10-17 14:50:45	<button>Modifier</button> <button>Supprimer</button>
6	dev3	rapporteur	2025-10-17 15:56:04	<button>Modifier</button> <button>Supprimer</button>

Affichage de 1 à 6 sur 6 entrées

Précédente **1** Suivante

Tous comme pour les clients, l'admin a les droits pour les ajouter, modifier ou bien supprimer.

Concernant les éléments liés aux tickets nous avons vu que l'administrateur avait accès à la liste des utilisateurs, et des clients et nous allons maintenant pouvoir nous attarder sur les différents types de projet auquel les tickets sont liés.

Comme précédemment un onglet est prévu à cet effet :

SAE-502 Dashboard Admin Tickets Utilisateurs Clients **Projets** Statistiques admin (admin) Déconnexion

Gestion des projets

Nom du projet Description -- Client -- Ajouter

Rechercher :

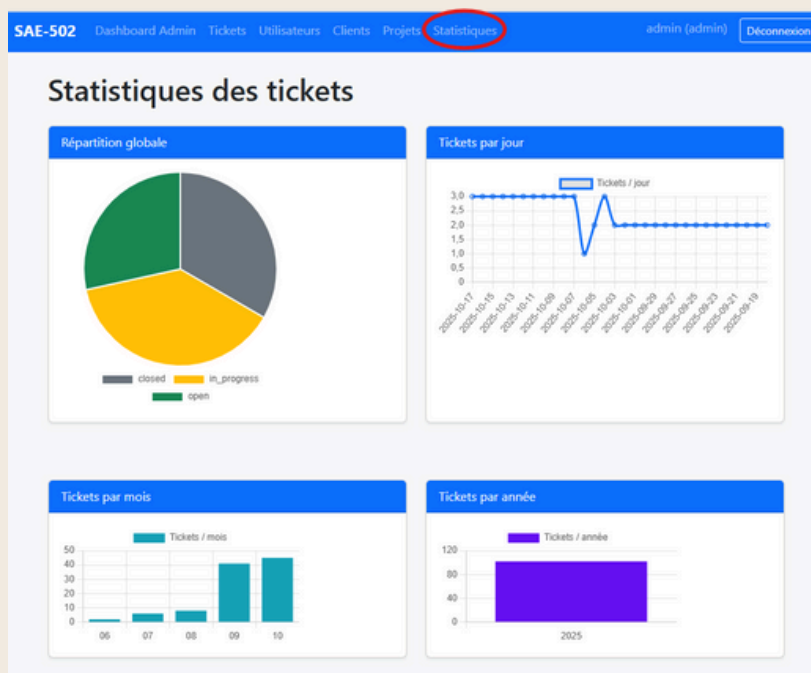
ID	Nom	Description	Client Name	Action
2	Project Beta	Beta project for Client B	Client B	Supprimer
3	Project Gamma	Gamma project for Client C	Client C	Supprimer
4	Project Delta	Delta project for Client D	Client D	Supprimer
5	Project Epsilon	Epsilon project for Client E	Client E	Supprimer

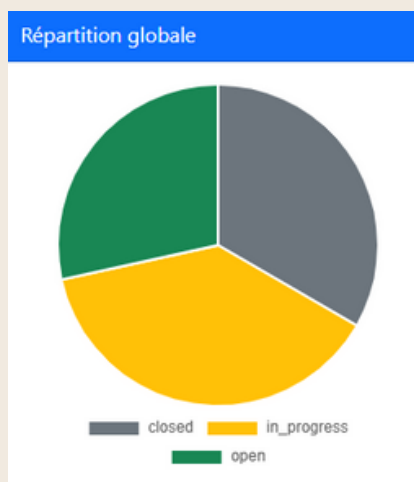
Affichage de 1 à 4 sur 4 entrées

Précédente 1 Suivante

Ici encore l'admin dispose de l'ensemble des droits permettant d'ajouter un projet et d'y associer le client souhaité.

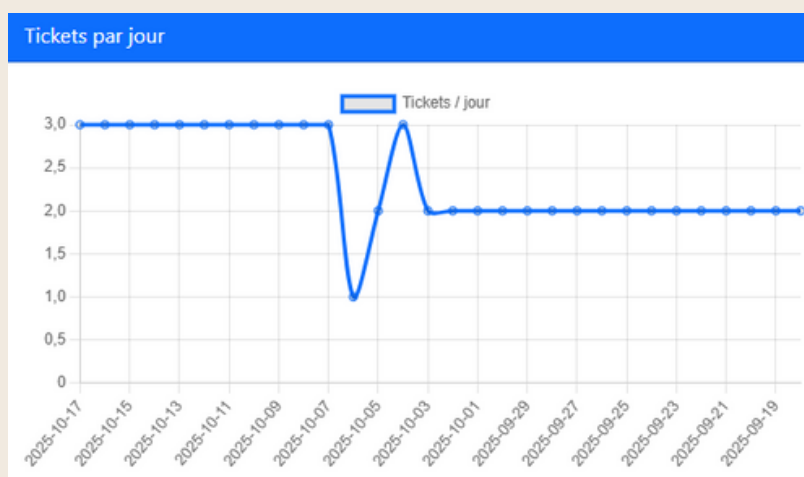
Il nous reste désormais un dernier onglet auquel l'admin a accès c'est celui des statistiques. Sur cet onglet on y retrouve différents types de graphiques.





Le premier graphique (*ci-contre*) représente l'avancement des différents tickets, il permet d'avoir une vision global du status de chacun des tickets.

Le deuxième (*ci-contre*) est un graphique représentant le nombre de tickets reçus par jour. En pratique il est important de pouvoir avoir ce suivis pour pour que l'on puisse avoir une idée du nombre de ticket global à la charge des développeur.



Les derniers diagrammes (*ci-dessus*) sont des récapitulatifs du nombre de tickets en fonction de différentes variables : par mois, par année, par rapporteur et enfin par développeur.

Voici tout ce que peut réaliser un utilisateur ayant le rôle d'administrateur. Nous allons maintenant faire de même en détaillant les actions que peuvent réaliser respectivement le rapporteur et le développeur.

Les droits du rapporteur :

Lors de la connexion en tant que rapporteur, une information s'affiche sur l'écran d'accueil : les tickets.

SAE 502 [Mon tableau](#) [Ajouter un rapporteur](#) [Documentation](#)

Tickets

[Créer un ticket](#)

Rechercher :

ID	Titre	Client	Projet	Priorité	Statut	Dev	Évolution	Actions
3	Performance slow	Client C	Project Gamma	P2	open	Non assigné	Investigating	Voir Supprimer
4	Page crash	Client D	Project Delta	P1	open	Non assigné	Reported	Voir Supprimer
5	Export issue	Client E	Project Epsilon	P2	open	Non assigné	Under analysis	Voir Supprimer
9	Mobile crash	Client D	Project Delta	P1	open	Non assigné	High priority bug	Voir Supprimer
10	Security warning	Client E	Project Epsilon	P1	open	Non assigné	Need developer input	Voir Supprimer
14	Graph not showing	Client C	Project Gamma	P2	in_progress	dev1	qweqweqwe	Voir
15	Email duplicates	Client D	Project Delta	P3	in_progress	dev2	Testing messaging queue	Voir
17	Upload limit	Client E	Project Epsilon	P2	in_progress	dev2	Increasing limit	Voir
18	Session lock	Client D	Project Delta	P1	in_progress	dev2	Applying token update	Voir
24	Unread count	Client D	Project Delta	P3	in_progress	dev1	Rewriting query	Voir

Affichage de 1 à 10 sur 48 entrées

Précédente 1 2 3 4 5 Suivante

Le rôle du rapporteur est d'assurer la création et le suivi des tickets qui lui sont assignés, suite à l'appel d'un client.

Tickets

[Créer un ticket](#)

Rechercher :

ID	Titre	Client	Projet	Priorité	Statut	Dev	Évolution	Actions
3	Performance slow	Client C	Project Gamma	P2	open	Non assigné	Investigating	Voir Supprimer
4	Page crash	Client D	Project Delta	P1	open	Non assigné	Reported	Voir Supprimer
5	Export issue	Client E	Project Epsilon	P2	open	Non assigné	Under analysis	Voir Supprimer
9	Mobile crash	Client D	Project Delta	P1	open	Non assigné	High priority bug	Voir Supprimer
10	Security warning	Client E	Project Epsilon	P1	open	Non assigné	Need developer input	Voir Supprimer
14	Graph not showing	Client C	Project Gamma	P2	in_progress	dev1	qweqweqwe	Voir
15	Email duplicates	Client D	Project Delta	P3	in_progress	dev2	Testing messaging queue	Voir
17	Upload limit	Client E	Project Epsilon	P2	in_progress	dev2	Increasing limit	Voir
18	Session lock	Client D	Project Delta	P1	in_progress	dev2	Applying token update	Voir
24	Unread count	Client D	Project Delta	P3	in_progress	dev1	Rewriting query	Voir

Affichage de 1 à 10 sur 48 entrées

Précédente 1 2 3 4 5 Suivante

Dans la zone rouge nous pouvons voir que sur cette page, l'administrateur dispose d'un récapitulatif global de l'ensemble des tickets. Il a la possibilité de consulter les détails de ses tickets ou de le supprimer en cliquant sur les boutons.

En cliquant sur le bouton *Voir*, une fenêtre s'ouvre affichant les informations du ticket : numéro, titre, description du défaut, statut, priorité, date de dernière mise à jour, ainsi que l'historique complet des actions réalisées.

Ticket #2 – UI bugRetour à la liste

UI bug
Dashboard numbers misaligned.

Statut : in progress **Priorité :** P3 **Mise à jour :** 2025-10-21 20:33:15

Historique des évolutions

Date	Utilisateur	Commentaire	Nouveau statut
2025-10-21 20:32:57	dev1	Pending triage	in progress
2025-10-21 20:33:14	dev1	Pending triage	in progress
2025-10-21 20:33:15	dev1	Pending triage	in progress

Nous allons désormais nous intéresser à la zone verte, elle nous sert à créer un ticket.

Créer un ticket d'incident

Titre :

Description :

Client :

Projet :

Priorité :

Pour créer un ticket nous devons remplir ces champs qui permettent de définir le ticket (titre, description, le client, le projet et la priorité du ticket).

Une fois les champs remplis, le rapporteur peut confirmer la création en appuyant sur le bouton *Créer le ticket*.

Désormais nous pouvons voir que le rapporteur a créé son ticket et que désormais celui-ci est visible dans la liste.

Tickets

Rechercher :

ID	Titre	Client	Projet	Priorité	Statut	Dev	Évolution	Actions
87	Notification spam	Client B	Project Beta	P2	open	Non assigné	Under analysis	<input type="button" value="Voir"/> <input type="button" value="Supprimer"/>
88	Batch job fail	Client C	Project Gamma	P1	in_progress	dev2	Rewriting batch	<input type="button" value="Voir"/>
90	Analytics drop	Client D	Project Delta	P2	open	Non assigné	Monitoring fix	<input type="button" value="Voir"/> <input type="button" value="Supprimer"/>
93	Email template issue	Client C	Project Gamma	P3	closed	dev1	Fixed	<input type="button" value="Voir"/> <input type="button" value="Supprimer"/>
94	Session persistence	Client E	Project Epsilon	P2	in_progress	dev1	Reproduced issue	<input type="button" value="Voir"/>
96	Graph anomaly	Client B	Project Beta	P2	open	Non assigné	Analyzing	<input type="button" value="Voir"/> <input type="button" value="Supprimer"/>
99	Overflow error	Client E	Project Epsilon	P3	closed	dev1	Patched	<input type="button" value="Voir"/> <input type="button" value="Supprimer"/>
100	eqw	Client B	Project Beta	P2	open	Non assigné		<input type="button" value="Voir"/> <input type="button" value="Supprimer"/>
104	ROS	Client C	Project Gamma	P1	open	Non assigné		<input type="button" value="Voir"/> <input type="button" value="Supprimer"/>

Affichage de 41 à 49 sur 49 entrées

1 2 3 4 **5**

Les droits du developpeur :

Il reste maintenant à détailler les différentes actions que peut réaliser un développeur qui est le troisième et dernier rôle de notre site de la gestion de tickets.

Quand un développeur se connecte il arrive sur la page des tickets qui lui sont assignés et il voit aussi ceux n'ayant pas encore de développeur associé.

SAE-502

Tickets

dev1 (developpeur)

Déconnexion

Tickets

Rechercher :

ID	Titre	Client	Projet	Priorité	Statut	Dev	Évolution	Actions
2	UI bug	Client B	Project Beta	P3	in_progress	dev1	Pending triage	<div>Voir</div> <div>Évolution</div> <div>En cours</div> <div>Mettre à jour</div>
3	Performance slow	Client C	Project Gamma	P2	open	Non assigné	Investigating	<div>Voir</div> <div>Prendre</div>
4	Page crash	Client D	Project Delta	P1	open	Non assigné	Reported	<div>Voir</div> <div>Prendre</div>
5	Export issue	Client E	Project Epsilon	P2	open	Non assigné	Under analysis	<div>Voir</div> <div>Prendre</div>
6	Broken search	Client B	Project Beta	P2	open	Non assigné	To be replicated	<div>Voir</div> <div>Prendre</div>
8	Session timeout	Client C	Project Gamma	P2	open	Non assigné	Awaiting feedback	<div>Voir</div> <div>Prendre</div>
9	Mobile crash	Client D	Project Delta	P1	open	Non assigné	High priority bug	<div>Voir</div> <div>Prendre</div>
10	Security warning	Client E	Project Epsilon	P1	open	Non assigné	Need developer input	<div>Voir</div> <div>Prendre</div>
14	Graph not	Client C	Project	P2	in_progress	dev1	qweqweqwe	<div>Voir</div> <div>qweqweqwe</div>

Ici on constate que dans la liste des tickets, figurent ceux qui lui sont attribués (*ci-dessus encadré en jaune*) et les tickets non assignés (*ci-dessus encadré en vert*), les actions que le développeur peut mener ne sont pas les mêmes.

Dans le cas où le ticket lui est déjà attribué, le développeur peut renseigner l'évolution du ticket, changer le statut *en cours* ou bien *fermer*. Une fois les informations rentrées, le développeur peut *mettre à jour* le ticket afin que les modifications soient prises en compte.

Pour effectuer ces actions sur les tickets non attribués, le développeur doit d'abord les prendre en charge afin qu'ils lui soient assignés.

3	Performance slow	Client C	Project Gamma	P2	open	Non assigné	Investigating	Voir Prendre
---	------------------	----------	---------------	----	------	-------------	---------------	--

Une fois cela réalisé, le développeur peut maintenant mettre à jour et modifier le ticket comme il le souhaite :

3	Performance slow	Client C	Project Gamma	P2	in_progress	dev1	test	Voir test En cours ▾ Mettre à jour
---	------------------	----------	---------------	----	-------------	------	------	--

Nous savons maintenant comment utiliser l'ensemble des rôles du site de gestion de tickets.

Cependant nous pensons qu'un certains nombre de fonctionnalité pourrait être améliorer.

4 LES AXES D'AMÉLIORATION

Concernant les axes d'amélioration, nous pourrions dans un premier temps sécuriser la connexion en chiffrant les mots de passe.

De plus nous aurions pu aussi créer un rôle pour le client, car dans notre site nous partons du principe que le client a contacté le rapporteur pour transmettre les informations.

Il pourrait être intéressant de lui créer un rôle lui permettant seulement de voir les tickets auxquels il est associé.

5 LIENS VERS LE GITLAB DE L'UPPA

Le lien :

<https://git.univ-pau.fr/jrueda002/SAE-502/-/blob/00d13e92d90c927a386183221a9397344c0778ec/README.md>