

# Process projet W3S-Tickets

## **Acteurs :**

- 1) Le locataire
- 2) L'utilisateur (celui qui reçoit les tickets et update leur traitement)
- 3) L'administrateur de l'application

## **Actions des différents acteurs :**

Locataire :

- Login / Logout
- Créer un ticket

L'utilisateur :

- Créer un ticket (sur base d'un appel téléphonique, ...)
- Modifier le statut d'un ticket (traitement, clôture)

L'administrateur :

- Idem « utilisateur »
- Effacer un ticket (soft delete)

## **Ordre des actions :**

Case « Création d'un ticket par le **Locataire** » :

- 1) Le **Locataire** se login
- 2) Le **Locataire** crée un ticket. (Certains champs (nom, adresse, ...) seront pré-complétés)
- 3) Lorsque le ticket est créé, un **mail** est envoyé vers le **Locataire** pour lui confirmer de la réception du ticket.

Case « Création d'un ticket par l'**utilisateur** » :

Idem case précédent. Un mail est aussi envoyé au **locataire**.

Case « Mise à jour du statut d'un ticket » :

- 1) L'**Utilisateur** se login
- 2) L'**Utilisateur** modifie le statut du ticket via une dropDownList
- 3) Un **mail** est envoyé au **Locataire** concerné afin de lui notifier de ce changement de

statut

Case « Annulation d'un ticket » :

- 1) Le **Locataire** signifie (par mail, téléphone,??) à l'**utilisateur** que le problème a été résolu entre temps.
- 2) L'**utilisateur** clôture lui-même le ticket en spécifiant dans le champs « commentaire » que le problème a été résolu / annulé.

Case « Clôture d'un ticket » :

- 1) L'**utilisateur ou l'administrateur** clôture le ticket
- 2) Un **mail** est envoyé au **locataire** pour le prévenir de la clôture du ticket.

Case « Delete d'un ticket par l'administrateur » :

- 1) L'**administrateur** efface le ticket
- 2) Le ticket est stocké dans une table d'archive, et n'est pas totalement effacé de la DB.

## ***Use Cases – Traitement et clôture d'un ticket***

Input de l'ouverture du ticket :

- 1) Lorsque le ticket est créé, il a le statut ouvert 100% du temps.

Chemins :

- 1) Le locataire décide d'annuler le ticket (Incident clos, ...)
  1. L'utilisateur peut cliquer sur un bouton « cancel » qui clôturera et archivera le ticket.
- 2) La progression du traitement se fait normalement
  1. L'utilisateur peut sélectionner une entreprise qui sera désignée par lui pour régler le problème. Cette entreprise peut être changée à tout moment en updatant le ticket.
  2. L'utilisateur devra passer le ticket « en traitement » (InProgress dans la DB).
- 3) Un mail est envoyé au locataire pour chaque étape effectuée. (c-à-d à chaque changement de statut du ticket!)

NB : À chaque étape, un évènement est généré et sauvegardé dans la DB.

## ***Méthodes ajoutées / modifiées***

(Ticket.php => ajout)

*\* private function actionSendNotificationMail(\$userEmail){...}*

Fonction qui sera utilisée uniquement en interne à la classe Ticket pour envoyer des mails lors du changement de statut du ticket courant. L'email du locataire destinataire est récupéré via la DB.

(Ticket.php => modifié)

```
* public function actionUpdate($id) { ... }
```

Cette fonction fait maintenant une vérification si le ticket a changé de statut par rapport à l'état précédant sa modification.

Si le changement de statut est vérifié, la méthode `actionSendNotificationMail($userEmail)` est appelée pour notifier le locataire du changement de statut du ticket.

PS : Pour retrouver l'email du locataire dans la DB, passer d'abord par le lieu associé au ticket, retrouver le locataire de ce lieu, pour finalement trouver son email.

## **Notes**

- Les inputs de login qui utilisent un email ont été modifiés afin de valider que ce soit bien un email qui est entré. Ca se fait en ajoutant une règle « email » dans la méthode `rules(...)` de chaque classe utilisant un login par email.