

# 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.

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.