



Projet WEB



Sommaire

Introduction.....	2
I. Modélisation.....	3
II. Programmation Web.....	4
Authentification.....	4
Gestion des Utilisateurs.....	5
Gestion des Clients	7
Gestion des Projets.....	8
Gestion des Tickets	9
Diagramme de séquence	12
Conclusion	12

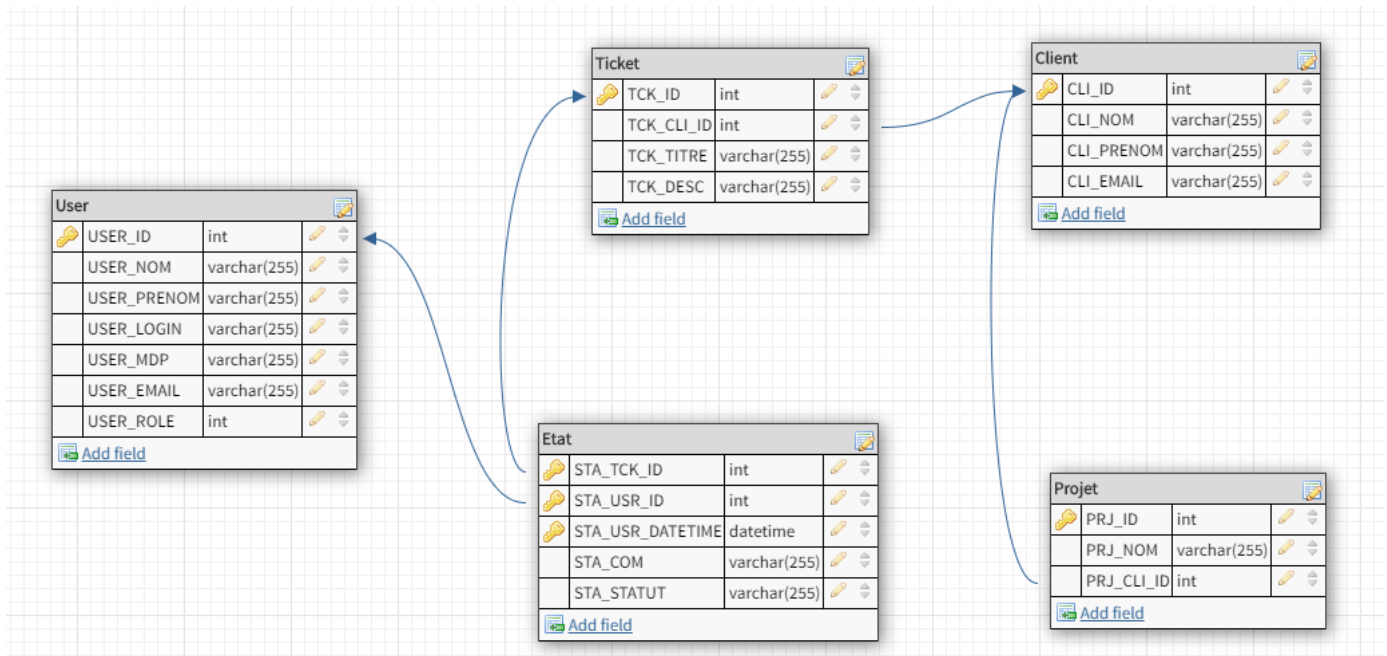
Introduction

Voici la thématique du projet donné :

Le but du projet étant de développer une application de gestion de tickets d'incidents pour un centre d'appel. La société est un éditeur de logiciels, ils ont installé leurs logiciels chez divers clients. En cas d'incidents les clients appel par téléphone ou envoie un mail pour signaler les bugs et les dysfonctionnements. Le personnel chargé de traitement des appels téléphoniques et mails a besoin d'un outil informatique qui permet de saisir facilement et assurer le suivi des incidents avec exactitude c-à-d identifier le client, le projet et détail de l'incident ainsi que l'évolution de l'incident. D'un autre coté les développeurs consulte les tickets et modifie leurs états après intervention.

Le projet doit implémenter les fonctionnalités suivantes :

1. Authentification (Développeur Rapporteur)
2. Gestion des utilisateurs (Création, modification et suppression)
3. Statistiques : Nombre de ticket par mois et par personnes (Développeur/Rapporteur) et autres statistiques utiles (à vous de voir).
4. Gestion de projets (Création, modification et suppression)
5. Gestion de clients (Création, modification et suppression)
6. Gestion des tickets

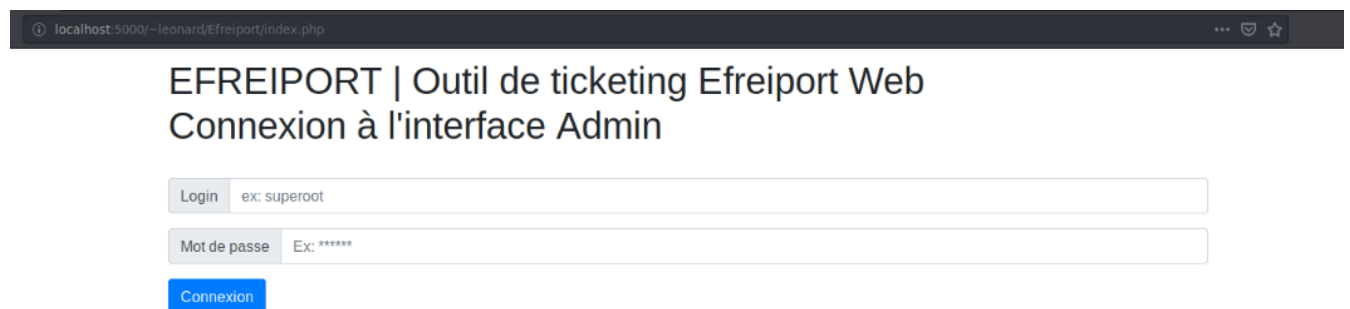


Nous pouvons alors créer notre base de données et la remplir. (Voir fichier « script_creation.sql »)

II. Programmation Web

Authentification

L'authentification se réalise avec un login et un mot de passe qui sont tout deux stocker dans la table Utilisateur.



localhost:3000/ - leonard/Efreipor/index.php

EFREI PORT | Outil de ticketing Efreipor Web

Connexion à l'interface Admin

Login ex: superroot

Mot de passe Ex: *****

Connexion

localhost:5000/~leonard/Efreiport/ScriptPHP/add_user.php

EFREIPOINT | Création d'un utilisateur

Le client a bien été ajouté

[Retour aux utilisateurs](#)

Si nous cliquons sur un des utilisateurs, nous pouvons alors modifier ses informations.

localhost:5000/~leonard/Efreiport/mod_user.php?num=1

EFREIPOINT | modification d'un utilisateur

[Retour aux utilisateurs](#)

Nom*	John
Prénom*	Doe
Login*	test
Mot de passe*	
Email*	test_admin
Role*	Choose...

[Créer l'utilisateur](#)

Un message de confirmation est aussi affiché lors de la modification.

localhost:5000/~leonard/Efreiport/ScriptPHP/action_user.php?num=8

EFREIPOINT | Modification d'un utilisateur

Le client a bien été modifié

[Retour aux utilisateurs](#)

Sur la page d'affichage de tous les utilisateurs, nous pouvons tout à fait supprimer un utilisateur s'il nous est plus utile. Pour cela on sélectionne celui qui nous intéresse et cliquons sur le bouton « Supprimer ».

localhost:5000/~leonard/Efreiport/ScriptPHP/del_user.php?num=2

EFREIPOINT | Supprimer un utilisateur

[Retour à l'accueil](#)

L'utilisateur a bien été supprimé

[Retour](#)

Gestion des Clients

Sur le menu d'accueil, nous avons accès à toutes les fiches clients.

localhost:5000/~leonard/Efreiport/accueil.php

EFREIPOINT | Outil de ticketing Efreipoint Web Interface Admin



[Tous les tickets](#)

[Nouveau Client](#)

[Client OLIVIER-SEGUY](#)

[Client CAPILLON](#)

[Client JANET](#)

[Client FLAMENT](#)

[Client Test](#)

[Client caca](#)

En cliquant sur « Nouveau Client » on peut alors créer un client avec un formulaire comme ci-dessous.

EFREIPOINT | Création du client

[Retour aux clients](#)

Nom*

Prénom*

Email*

[Créer le client](#)

En cliquant sur une fiche, nous avons accès à tout ses projets et ses tickets.

EFREI PORT | Fiche du client OLIVIER-SEGUY

Retour à l'accueil Sélectionner tout Ne rien sélectionner

Ajouter un projet Nouveau ticket



Projets du client

ID du projet	Nom du projet	Supprimer la sélection
17	Lkj	<input type="checkbox"/>

Tickets du client

ID du ticket	Date	Titre	Statut	Commentaire
1	2019-07-16 20:39:31	Problème réseau	Cloturé	Modification ticket kkkkkkkkk
24	2019-07-16 21:35:08	Test ticket	En cours	Test
28	2019-07-16 19:31:46	Test ajout	En cours	Test
31	2019-07-17 00:36:00	;;lkjj	En cours	F

Gestion des Projets

A partir de notre client, nous pouvons alors créer un projet qui lui sera affecté.

localhost:5000/~leonard/Efreiport/new_prj.php?client=1

EFREIPOINT | Nouveau projet du client OLIVIER-SEGUY

[Retour à l'accueil](#)

Nom du projet*

Client* OLIVIER-SEGUY

[Créer l'utilisateur](#)

Gestion des Tickets

Pour la gestion des tickets, nous avons un bouton cliquable sur l'accueil permettant d'afficher tous les tickets existants.

EFREIPOINT | Outil de ticketing Efreiport Web | Tous les tickets



[Retour à l'accueil](#)

[Créer un nouveau Ticket](#)

ID du ticket	Nom du Client	Nom du ticket
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau
2	CAPILLON	Je t'aime leo
23	JANET	Probleme de connexion
24	OLIVIER-SEGUY	Test ticket
25	OLIVIER-SEGUY	Probleme réseau
26	CAPILLON	Ordi démarre pas
27	OLIVIER-SEGUY	Prise malfonction
28	OLIVIER-SEGUY	Test ajout
29	OLIVIER-SEGUY	Test ajout
30	OLIVIER-SEGUY	Test ajout
31	OLIVIER-SEGUY	;;lkjj

En cliquant sur un des tickets, nous pouvons aussi voir tous les états d'un ticket trié par ordre de date décroissante, c'est-à-dire la plus récente.

Nous avons plusieurs choix, soit créer un ticket, soit modifier ou bien encore supprimer.

La création se fait en remplissant le titre et la description du ticket, le client, le commentaire et le statut du ticket.

EFREI PORT | Création du ticket

[Retour aux Tickets](#)

Titre du Ticket*

Description du Ticket*

Client*

Choose...

⌵

Statut*

Choose...

⌵

Commentaire*

[Créer le Ticket](#)

Lors de la modification, seuls les champs « Statut » et « Commentaire » sont modifiable car on change l'état du ticket et non le ticket lui-même.

EFREI PORT | Modification du ticket

[Retour à la fiche](#)

Client*

OLIVIER-SEGUY

Titre*

Problème reseau

Description*

Test

Statut*

Choose...

⌵

Commentaire*

modification ticket kkkkkkkkk

[Soumettre le ticket](#)

En cliquant sur le nom d'un ticket, on peut avoir tous ses états contenant l'historisation de ceux-ci

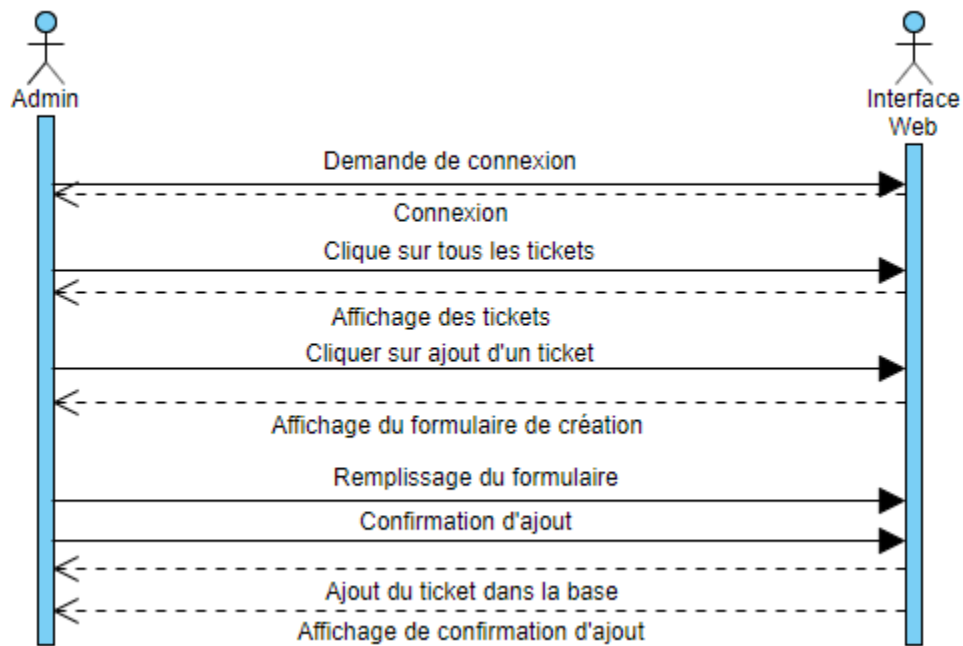
EFREI PORT | Fiche ticket Problème réseau

[Retour à l'accueil](#)
[Modifier le ticket](#)


ID du ticket	Nom du Client	Nom du ticket	Statut du ticket	Commentaire	Date de modification modification
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:20:22
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:20:45
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:20:47
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:20:48
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:20:49
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:20:50
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:20:56
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Démarée	On attend Gilbert	2019-07-16 19:21:30
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Test modification	Cloturé	2019-07-16 20:33:34
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Choose...	Test modi	2019-07-16 20:34:23
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	En cours	Test modi	2019-07-16 20:34:31
1	OLIVIER-SEGUY	Problème réseau	Cloturé	Modification ticket kkkkkkkkk	2019-07-16 20:39:31

Diagramme de séquence

Afin d'expliquer au mieux un cas précis, voici un diagramme de séquence sur la création d'un ticket.



Conclusion

Ce projet nous a permis de développer une base de données complète sous le cadre d'un sujet donné. Nous avons pu renforcer nos bases sur la modélisation ainsi que sur la création et la vérification des tables de la base de données. En plus de cela, nous avons pu créer une plateforme avec une interface web permettant d'interagir sous plusieurs fonctionnalités avec notre base de données.