

# Notice d'utilisation du site

## Sommaire

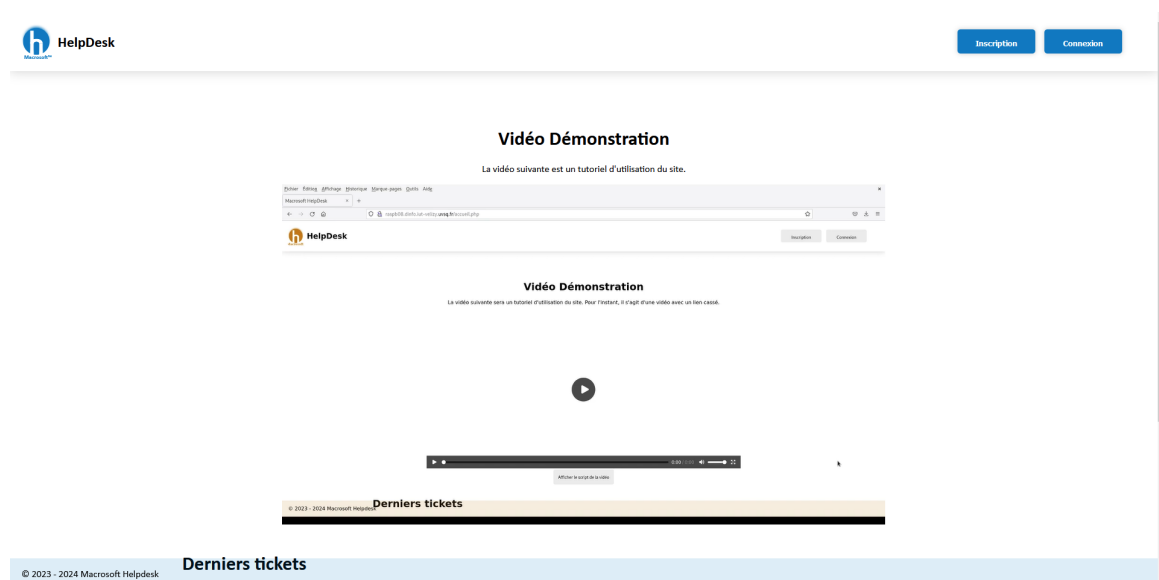
- [Notice d'utilisation du site](#)
  - [Site principal](#)
    - [Utilisation du site](#)
      - [I - Utilisation générale](#)
      - [Utilisateur lambda](#)
      - [Technicien](#)
      - [Administrateur web](#)
      - [Administrateur système](#)
    - [Installation du site](#)
      - [Matériel nécessaire :](#)
      - [Installation du Raspberry :](#)

## Site principal

### Utilisation du site

#### I - Utilisation générale

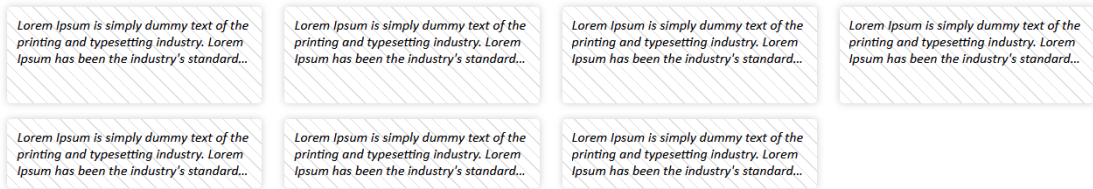
La page principale du site se présente comme suit :



La vidéo de démonstration est un autre outil permettant à un utilisateur lambda d'apprendre à utiliser le site. Le logo et le titre de l'application en haut à gauche permettent de revenir à cette page d'accueil à tout moment.

Sous la vidéo se trouve une liste des 10 tickets les plus récents :

## Derniers tickets



Ces tickets sont là à titre informatif. Ainsi, vous pouvez vérifier avant de vous connecter que le ticket que vous souhaitez reporter n'a pas déjà été entré par une autre personne.

Cliquer sur le bouton d'Inscription vous amène à cette page :

A screenshot of the HelpDesk login page. At the top left is the "HelpDesk" logo. At the top right are two buttons: "Accueil" and "Connexion". In the center is a white box titled "Inscription" containing a registration form. The form has three input fields: "Nom d'utilisateur :", "Mot de passe :", and "Confirmation mot de passe :". Below these is a checkbox labeled "Je ne suis pas un robot" next to a reCAPTCHA widget. At the bottom of the form is a blue button labeled "S'inscrire". At the bottom of the page is a light blue footer bar with the text "© 2023 - 2024 Macrosoft Helpdesk".

Ici, cliquer sur Accueil ramène à la page d'accueil précédente. Ce formulaire vous permet de créer votre compte afin de pouvoir utiliser la plateforme. Un captcha vous sera demandé. Voici un exemple de remplissage de ce formulaire :

A screenshot of the HelpDesk registration form, identical to the one above but with example data entered. The "Nom d'utilisateur :" field contains "exemple". The "Mot de passe :" and "Confirmation mot de passe :" fields contain "\*\*\*\*\*". The "Je ne suis pas un robot" checkbox is checked, and the reCAPTCHA widget shows a green checkmark. The blue "S'inscrire" button is at the bottom.

Une fois rempli, vous pouvez cliquer sur S'inscrire, et vous serez redirigé sur votre page utilisateur.

Un autre moyen de s'y rendre est de cliquer sur le bouton Connexion sur la page d'inscription ou sur la page d'accueil. Ce qui vous amènera à cette page :

### Connexion

Nom d'utilisateur :

Mot de passe :

[Mot de passe oublié](#)

[Se connecter](#)

Ce formulaire vous permet de vous connecter au compte que vous venez de créer. Si vous avez déjà créé un compte, mais avez oublié votre mot de passe, vous pouvez cliquer sur le lien "Mot de passe oublié" qui vous amènera à cette page :

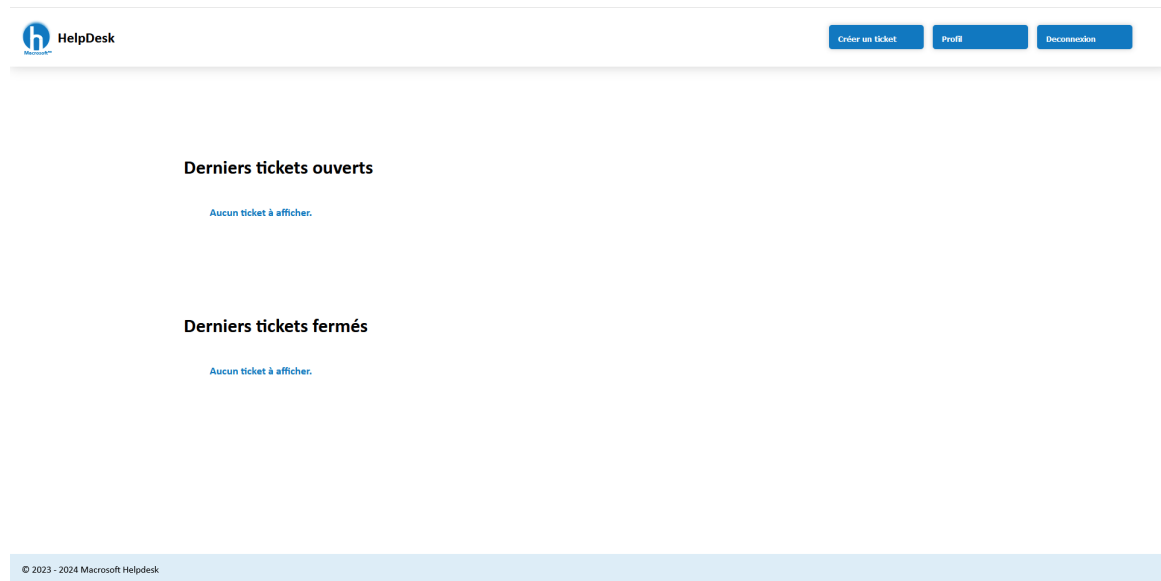


**La page de réinitialisation de mot de passe est en cours de construction.**

Une fois le formulaire de connection rempli, si vous avez mis les identifiants corrects, vous serez redirigé vers la page utilisateur.

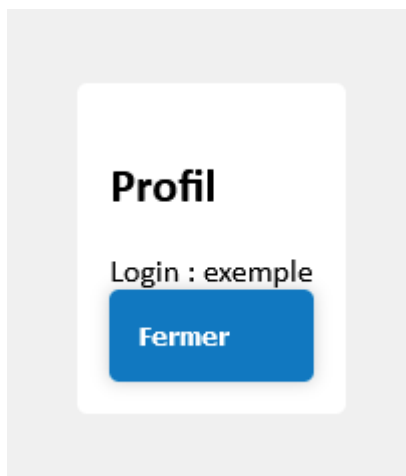
**Utilisateur lambda**

Une fois connecté à votre compte, vous serez redirigé sur votre page d'accueil personnalisée :

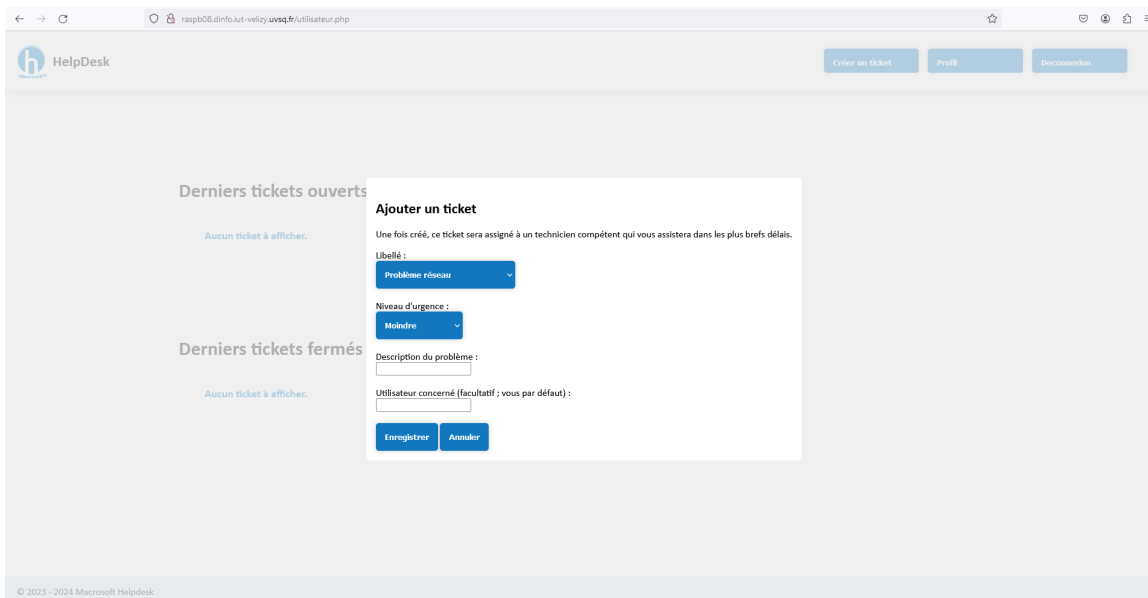


Ici, vous avez deux grandes catégories. La première concerne les tickets que vous avez créés qui sont encore ouverts, n'ayant pas encore été clôturés. La deuxième concerne les tickets que vous avez créés ayant été clôturés.

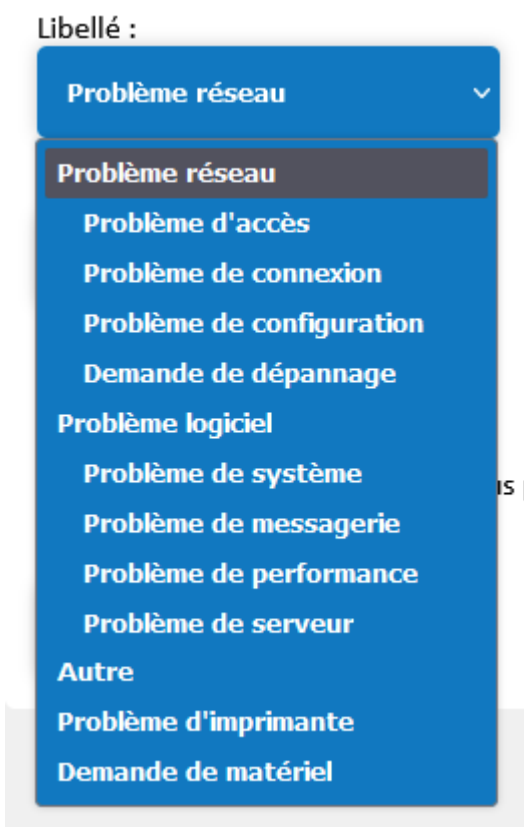
Le bouton Profil en haut à droite vous montre votre login.



Le bouton Déconnexion vous déconnecte de votre compte et vous ramène à la page d'accueil visiteur. Enfin, le bouton Créer un ticket vous ouvre un formulaire vous permettant d'entrer un ticket, comme suit :



Ici, vous pouvez sélectionner un Libellé parmi une sélection prédéfinie de proposition. Ce libellé permettra aux techniciens et aux administrateurs de facilement discerner quel type de problème vous voulez reporter. Au moment où ce document est rédigé, voici la liste des libellés qui apparaît lorsque l'on clique sur la liste déroulante :



Une fois un libellé sélectionné, vous pouvez ensuite estimer le niveau d'urgence de votre ticket. Notez que ce niveau d'urgence est sujet à changement. Par défaut, et au moment d'écrire ce document, il y a 4 niveaux d'urgences sélectionnables :

Niveau d'urgence :

Moindre

Moindre

Important

Très important

Urgent

Vous pouvez ensuite entrer une description de votre problème dans le champ suivant. Le dernier champ concerne les demandes que vous faites pour d'autres utilisateurs, par exemple une récupération de session. Pour cela, vous pouvez indiquer le login de l'utilisateur cible. Par défaut, vous êtes considérés comme la cible de votre propre ticket.

verts

### Ajouter un ticket

Une fois créé, ce ticket sera assigné à un technicien compétent qui vous assistera dans les plus brefs délais.

Libellé :

Problème de serveur

Niveau d'urgence :

Très important

més

Description du problème :

Un exemple de problème.

Utilisateur concerné (facultatif ; vous par défaut) :

Enregistrer

Annuler

Une fois le formulaire complété correctement, vous pouvez cliquer sur Annuler pour annuler votre demande, ou sur Enregistrer pour valider votre entrée de Ticket. Une fois validé, le ticket apparaîtra dans votre liste de tickets ouverts :

# Derniers tickets ouverts

*Un exemple de problème.*

Une fois clôturé, il rejoindra de la même manière votre liste de tickets fermés.

## Technicien

Pour vous connecter en tant que Technicien au site, vous devez vous connecter avec un compte Technicien. Ces derniers ont des logins spécifiques définis par l'administrateur web. Lors de l'installation initiale du site ou de la réinitialisation de la base de données, les logins de technicien suivants vous sont disponibles :

- megatech (mot de passe "megatech")

Nous vous invitons à communiquer avec votre administrateur système pour ajouter votre compte à cette liste.

En se connectant depuis la page de connexion, le technicien arrivera sur cette page :

← → ↻ 🔍 📄 🌟 🗑️ ⌕ 🏠 ☰

**HelpDesk** [profil](#) [deconnexion](#)

### Tickets Attribués

Problème de serveur	TRÈS IMPORTANT
Un exemple de problème.	
exemple	exemple

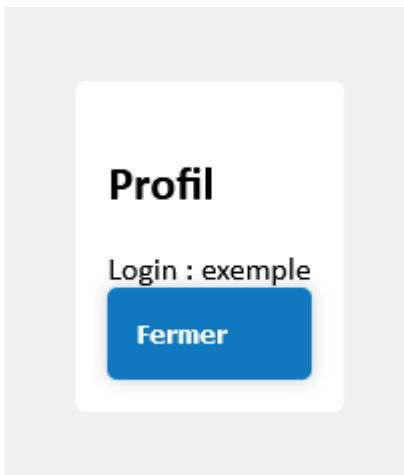
### Tickets Non Attribués

Problème de connexion	IMPORTANT
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard...	
toto	toto

© 2023 - 2024 Macrosoft Helpdesk

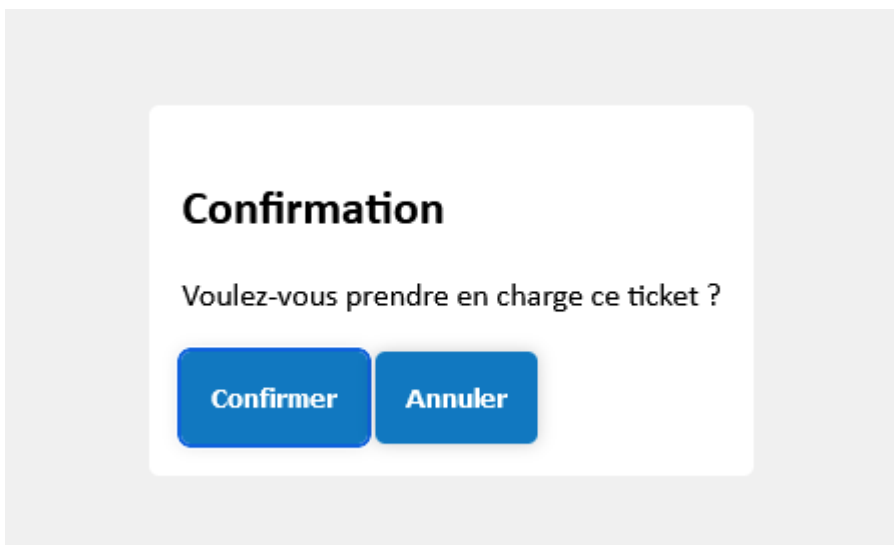
Ici, vous avez deux grandes catégories. La première concerne les tickets qui vous ont été attribués, et que vous devez régler puis clôturer. La deuxième concerne les tickets encore ouverts et pas encore attribués à un technicien. Nous verrons plus loin comment vous en attribuer un.

Le bouton Profil en haut à droite vous montre votre login.



Le bouton Déconnexion vous déconnecte de votre compte et vous ramène à la page d'accueil visiteur.

Le Technicien a pour possibilité de s'auto-attribuer des tickets, et de fermer ceux qui lui sont attribuer. Pour faire cette première tâche, il est possible pour vous de cliquer sur un ticket dans la liste des Tickets Non Attribués pour ouvrir une fenêtre :



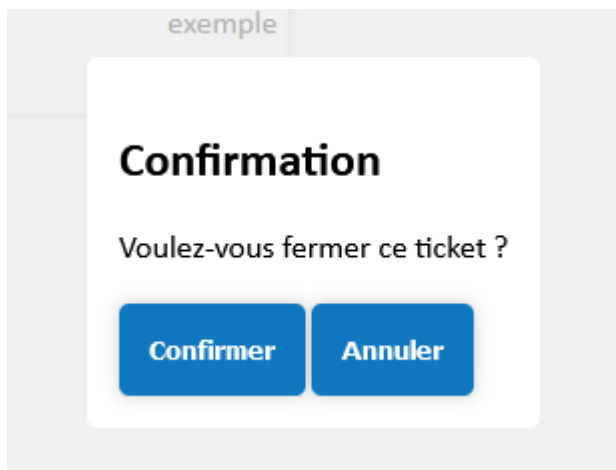
Cliquer sur Annuler ferme la fenêtre sans rien changer, et cliquer sur Confirmer vous affecte le ticket et l'affiche dans votre liste de tickets attribués.

## Tickets Attribués

Problème de connexion	IMPORTANT	Problème de serveur	TRÈS IMPORTANT
Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard...		Un exemple de problème.	
toto	toto	exemple	exemple

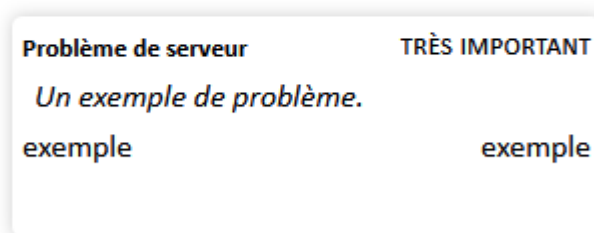
Il est possible de cliquer sur les tickets dans cette catégorie pour ouvrir une autre fenêtre :





Ce qui archivera le ticket et le supprimera définitivement de la liste.

## Tickets Attribués



### Administrateur web

Le ou les administrateur(s) web du site ont aussi leur compte qui est créé directement en base de données. Par défaut, un compte est disponible :

- adminweb (mot de passe "adminweb")

En vous connectant sur la page de connexion vous arriverez sur la page suivante :

Créer un libellé

Créer un technicien

Profil

Deconnexion

h

HelpDesk

Macrosoft

Libellés

Problème réseau

Problème d'accès

Problème de connexion

Problème de configuration

Demande de dépannage

Problème d'imprimante

Problème logiciel

Problème de système

Problème de messagerie

Problème de performance

Problème de serveur

Demande de matériel

Autre

Tickets

Niveau d'urgence	Etat	Technicien	Libellé	Description	Demandeur	Cible
Important	En cours de traitement	tec1	Problème matériel	L'imprimante ne fonctionne pas	queen	queen
Moindre	En cours de traitement	tec3	Problème logiciel	Problème avec le logiciel X	charlie	alice
Très important	En cours de traitement	tec5	Autre	Problème d'accès à un dossier partagé	eric	charlie
Moindre	En cours de traitement	tec5	Problème d'imprimante	Problème de configuration du système	grace	alice
Urgent	Ouvert		Problème de système	Demande de formation sur le logiciel Y	eric	eric

© 2023 - 2024 Macrosoft Helpdesk

Comme vous pouvez le voir, cette page a deux parties. La première partie vous présente un nuage de libellés cliquables :

Libellés

Problème réseau

Problème d'accès

Problème de connexion

Problème de configuration

Demande de dépannage

Problème d'imprimante

Problème logiciel

Problème de système

Problème de messagerie

Problème de performance

Problème de serveur

Demande de matériel

Autre

Ce sont tous les libellés disponibles non archivés.

La seconde partie est une liste de tickets cliquables également :

Tickets

Niveau d'urgence	Etat	Technicien	Libellé	Description	Demandeur	Cible
Très important	Ouvert		Problème de serveur	Un exemple de problème.	exemple	exemple

Ce sont les tickets actuellement ouverts ou en cours de traitement.

Cliquer sur un libellé vous présentera un dialogue de modification de ce libellé :

## Modifier le libellé

Titre :

Libellé supérieur :

Archivé ☐

Vous pourrez sélectionner un libellé supérieur (libellé qui contiendra le libellé en cours de

Libellé supérieur :

- 
- 
- 
- 

modification) :

Dans cet exemple, le résultat est le suivant :

### Libellés

Problème réseau	Problème logiciel	
<input type="button" value="Problème d'accès"/>	<input type="button" value="Problème de système"/>	
<input type="button" value="Problème de connexion"/>	<input type="button" value="Problème de messagerie"/>	
<input type="button" value="Problème de configuration"/>	<input type="button" value="Problème de performance"/>	
<input type="button" value="Demande de dépannage"/>	<input type="button" value="Problème de serveur"/>	<input type="text" value="Autre"/>
<input type="button" value="Problème d'imprimante"/>	<input type="button" value="Demande de matériel"/>	<input type="text" value="Exemple de libellé"/>

Vous pouvez également archiver le libellé pour qu'il ne soit plus ni affiché ni disponible pour les utilisateurs. C'est comme s'ils étaient supprimés sauf qu'ils sont toujours en base

Archivé ☒

Enregistrer Annuler

(pas de panique donc) :

Cliquer sur un ticket vous donnera aussi un dialogue de modification :

### Modifier le ticket

Niveau d'urgence :  
Très important ▾

Libellé :  
Problème de serveur ▾

Technicien assigné :  
Aucun ▾

Enregistrer Annuler

On peut alors assigner ou réassigner le technicien d'un ticket :

Technicien assigné :

Aucun ▾

- Aucun
- megatech
- tec1
- tec2
- tec3
- tec4
- tec5
- tec6

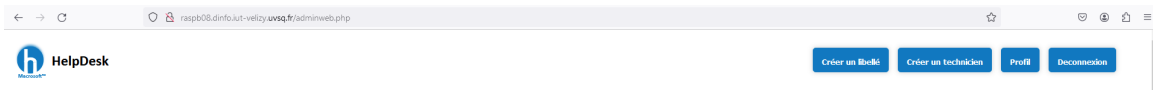
Annuler

Dans cet exemple, le résultat est le suivant :

## Tickets

Niveau d'urgence	Etat	Technicien	Libellé	Description	Demandeur	Cible
Très important	En cours de traitement	megatech	Problème de serveur	Un exemple de problème.	exemple	exemple

Ensuite, vous verrez que le menu en haut de la page vous permet plus d'actions :



Vous pouvez ajouter un libellé :

## Libellés

Ou un technicien dans la base :

Problème

Créer un nouveau technicien

Renseignez les informations ci-dessous pour créer un compte technicien.

Identifiant :

Mot de passe :

Confirmation du mot de passe :

Enregistrer

Annuler

Demander

Cet ajout prend effet immédiatement et permet au nouveau technicien de se connecter à la plateforme à son tour pour prendre en charge et cloturer des tickets.

Administrateur système

L'administrateur système est aussi un type de compte dont la création se fait directement en base de données. Un utilisateur vous est fourni avec la plateforme :

- adminsys (mot de passe "adminsys")

En se connectant, on arrive sur cette page :

h HelpDesk

Stats

Profil

Deconnexion

Connexions Echouées

Date	IP	Login	Mot de passe
2023-11-01	192.168.1.5	john_doe	8c32f5a6c9a00a52e6028da4e4b462ed
2023-11-02	192.168.1.8	user123	e150a7f07c5f81b13e6ba283b2e9c98b
2023-11-03	192.168.1.12	test_user	ebc3ee94d56b98b99c700f9e1f27c6d6
2023-11-04	192.168.1.15	john_smith	6a91e1a3d84c9a3e79c4c1d7a0db6c8f
2023-11-05	192.168.1.20	admin	d033e22ae348aeb5660fc2140aec3585
2023-11-06	192.168.1.25	user1	35ee0a6b5f0a2ec5c16b05d6f03f3a16
2023-11-07	192.168.1.30	guest	25f9e794323b453885f5181f1b624d0b
2023-11-08	192.168.1.35	jane_doe	73e84d81a2f9b79f469c5be4b9b12fcr
2023-11-09	192.168.1.40	user2	5baa61e4c9b93f0f682250b6cf8331b
2023-11-10	192.168.1.45	johnny	7579c90b3ed1ac3287f8b2d3f43047e8
2023-11-11	192.168.1.50	admin2	6fa92c62d0b944e7895b673eaf9ee7b8
2023-11-12	192.168.1.55	test_admin	a94a8fe5ccb19ba61c4c0873391e987982fbdd3
2023-11-13	192.168.1.60	user3	55fc3c6ea5f9d7a9519ed9c6f8a04838
2023-11-14	192.168.1.65	user4	2afcrf51289056cda99a8ae2d06fead4
2023-11-15	192.168.1.70	user5	4d7fe90d758b103e9d776cc30bf95cf
2023-11-16	192.168.1.75	admin3	64b4ba93f4c92e52aa123d6e27d8c946
2023-11-17	192.168.1.80	test_user2	1db0b0e06eb99e9281ae4e5e6adfa0d
2023-11-18	192.168.1.85	guest2	6ba4415b2e7816a3899e6508f7d1bb2
2023-11-19	192.168.1.90	user6	5baa61e4c9b93f0f682250b6cf8331b
2023-11-20	192.168.1.95	admin4	6fa92c62d0b944e7895b673eaf9ee7b8

Tickets Validés

Date	IP	Login	Urgence
2023-11-01	192.168.1.5	alice	3

© 2023 - 2024 Macrosoft Helpdesk

Vous pouvez voir trois sections dans cette page correspondant aux trois types de log. Le log des connexions échouées recense toutes les connexions échouées dont le login ou le

mot de passe est incorrect :

#### Connexions Echouées



Date	IP	Login	Mot de passe
2024-03-27	192.168.0.52	<3 PEACE & LOVE	ergergszgr
2024-03-27	192.168.1.192	toto	eeee
2024-03-27	192.168.0.59	tec1	tec1

Le log des tickets validés recense les informations de tous les tickets ayant été validés (clos par un technicien) :

#### Tickets Validés



Date	IP	Login	Urgence
2024-03-27	192.168.0.52	breee	4
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.1.192	toto	2
2024-03-27	192.168.0.59	exemple	3

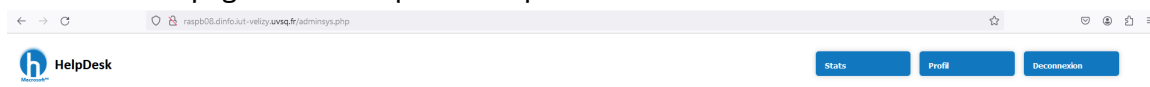
Le log des états des tickets donne l'état actuel de chaque ticket en plus d'informations sur le ticket.

#### État des tickets

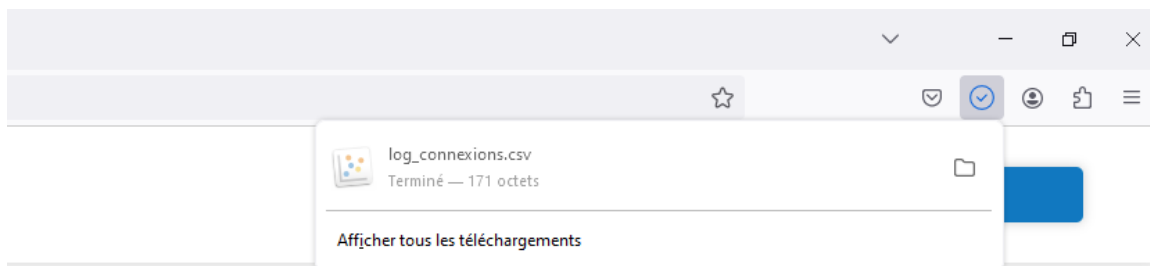


Description	Etat	Libellé	Urgence	Date	Technicien
bonjour monsieur hoguin	Fermé	Autre	4	2024-03-27	megatech
Un exemple de problème.	En cours de traitement	Problème de serveur	3	2024-03-27	megatech

Le menu en haut de la page vous permet de vous déconnecter, consulter votre profil et accéder à une page de statistiques de la plateforme :



Enfin, il vous est possible de télécharger tous les logs un à un en utilisant les boutons avec une flèche vers le bas :



Login	Mot de passe
	ergergszgr
	eeee

Vous aurez ainsi un fichier CSV avec toutes les valeurs des logs que vous pourrez utiliser tel quel ou parser avec votre langage de scripting favori.

# Installation du site

---

## Matériel nécessaire :

Carte SD + Raspberry + Clavier + Ecran + (Cable HDMI - micro HDMI) + Cable RJ45 (optionnel)  
+ Alimentation 5V 3A

## Installation du Raspberry :

Après que tous les branchements soient effectués, dès que l'alimentation est branchée à la raspberry, elle s'allumera toute seule. Après le démarrage vous serez sur une invite de commande déjà connecté sous l'utilisateur `p6nj`, dès ce moment vous pourrez faire la configuration réseau via les commandes `ip`, ou l'utilitaire `nmtui`, ou bien pour du wireless via `iwconfig` ou les autres commandes en `iw-`. Référez-vous aux pages man pour plus d'informations. La raspberry sera en permanence accessible en ssh via le port 22 avec le login et le mot de passe qui sera fourni dans le fichier `mdp`. Pour la connexion sur cet utilisateur `sshpass` va nous permettre de nous connecter en ssh sans afficher ni connaître le mot de passe. Avec la commande ci-dessous, la connexion sera possible sur cet utilisateur : `sshpass -fmdp ssh p6nj@heaven.local` Remplacez `mdp` par le chemin vers le fichier `mdp` et `.local` par le nom de domaine correspondant si la commande échoue.