

PROJET

Easy-Ticket

(Première Itération)

SAFOUR Rafed
OUGNOUN Yassine
ROSIO Maxime

Rappel des cas d'utilisation

Créer un ticket

Résumé : Ce cas permet au client de créer un nouveau ticket dans lequel se trouve un message rédigé par ce dernier. Lors de la création du ticket le client doit spécifier la catégorie concernée par l'ouverture du ticket, mais il peut aussi préciser le logiciel et le système concerné s'il le désire.

Acteurs concernés : Client

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : --/--/--

Responsable : Y.Ougnoun

Consulter nom personne ayant pris en charge un ticket

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de voir le nom de la personne qui est chargée du ticket

Acteurs concernés : Ingénieurs/Technicien, Administrateur

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : --/--/--

Responsable : R.Safour

Consulter la date de prise en charge d'un ticket

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de connaître la date à laquelle le ticket a été pris en charge par un ingénieur ou un technicien.

Acteurs concernés : Ingénieurs/Technicien, Administrateur

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : --/--/--

Responsable : M.Rosio

Consulter l'activité d'un technicien

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de suivre l'activité d'un technicien sur la résolution du problème et les échanges avec le client.

Acteurs concernés : Administrateur

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : —/—/— —

Responsable : Y.Ougnoun

Consulter l'activité d'un ingénieur

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de suivre l'activité d'un ingénieur sur la résolution du problème et les échanges avec le client.

Acteurs concernés : Administrateur

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : —/—/— —

Responsable : R.Safour

Clore un ticket

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de fermer un ticket lorsque le problème le concernant à été réglé. Et conserver toutes les informations relatives à ce ticket (nature du ticket, date d'ouverture, date de prise en charge, temps de résolution, etc...) pour conserver une partie des infos pour la partie client et toutes les infos pour la partie entreprise.

Acteurs concernés : Administrateur, Ingénieurs/Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : —/—/— —

Responsable : M.Rosio

Modifier catégorie ticket

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de changer de catégorie un ticket lorsque le client qui aurait ouvert ce dernier se serait trompé. Ainsi un ingénieur/technicien compétent pourrait le prendre en charge.

Acteurs concernés : Ingénieurs/Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : --/--/--

Responsable : Y.Ougnoun

Echanger des messages

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de pouvoir dialoguer avec la personne concernée par le ticket (Client ↔ Personne en charge du ticket) pour apporté plus d'informations ou autres.

Acteurs concernés : Client, Ingénieurs/Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : --/--/--

Responsable : R.Safour

Attribuer un ticket à un autre ingénieur/technicien

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur d'attribuer la gestion d'un ticket à un ingénieur/technicien compétent lorsque ce dernier ne serait pas apte à le résoudre en cas d'erreurs de catégorie ou autres.

Acteurs concernés : Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : --/--/--

Responsable : M.Rosio

Consulter l'historique de tous les tickets déposés

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de consulter l'ensemble des tickets déposés via le gestionnaire et ainsi voir si son problèmes à déjà été résolu par le passé par exemple.

Acteurs concernés : Client, Administrateur, Ingénieurs/Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : —/—/— —

Responsable : Y.Ougnoun

Consulter une catégorie de ticket

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de consulter une catégorie spécifique de tickets déjà traités par le passé. Ainsi voir si son problèmes à déjà été résolu par le passé par exemple.

Acteurs concernés : Client, Administrateur, Ingénieurs/Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : —/—/— —

Responsable : R.Safour

Consulter le temps de résolution d'un ticket

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de voir le temps qu'a mis le ticket pour être résolu

Acteurs concernés : Client, Administrateur, Ingénieurs/Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : —/—/— —

Responsable : M.Rosio

Consulter les tickets créé par un client

Résumé : Ce cas permet à l'utilisateur de consulter les tickets créé par un seul client.

Acteurs concernés : Client, Administrateur, Ingénieurs/Techniciens

Date de création : 26/10/2022

Date de modification : —/—/— —

Responsable : R.Safour

Rappel du diagramme de classe

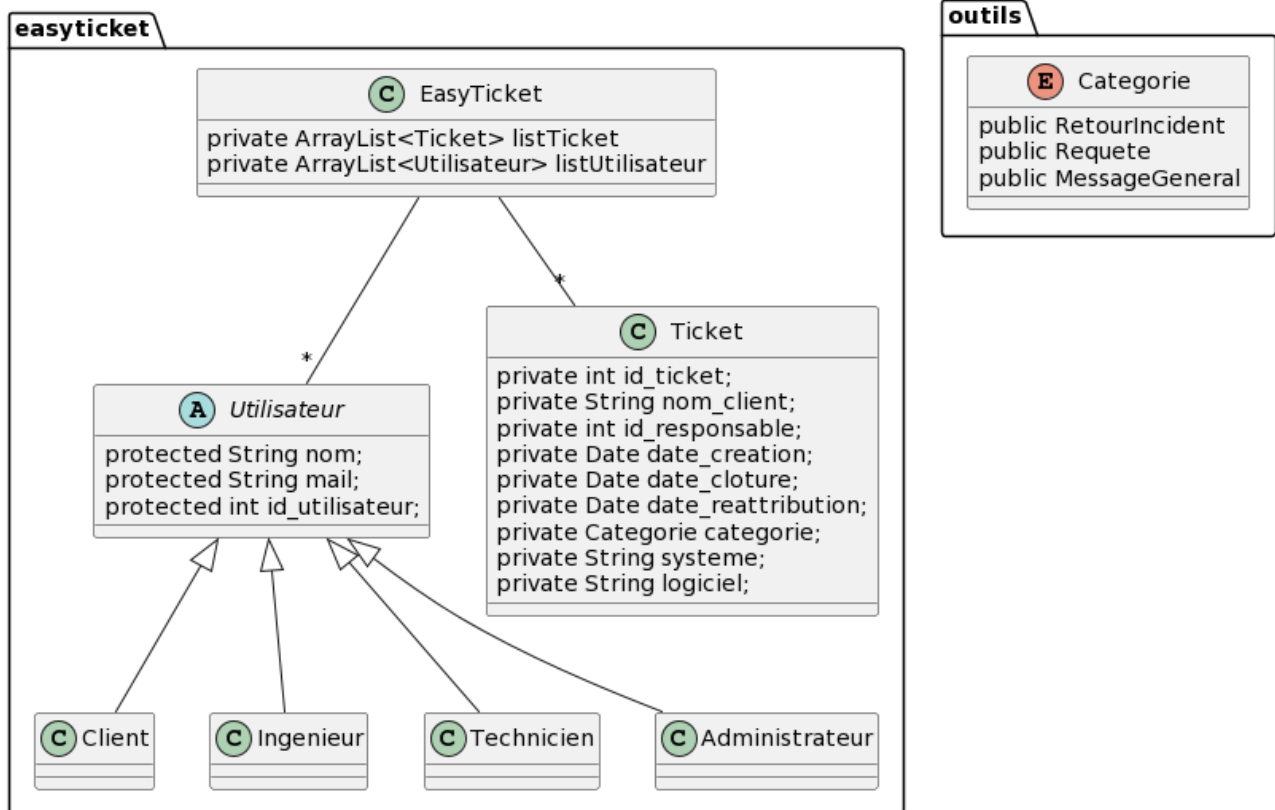
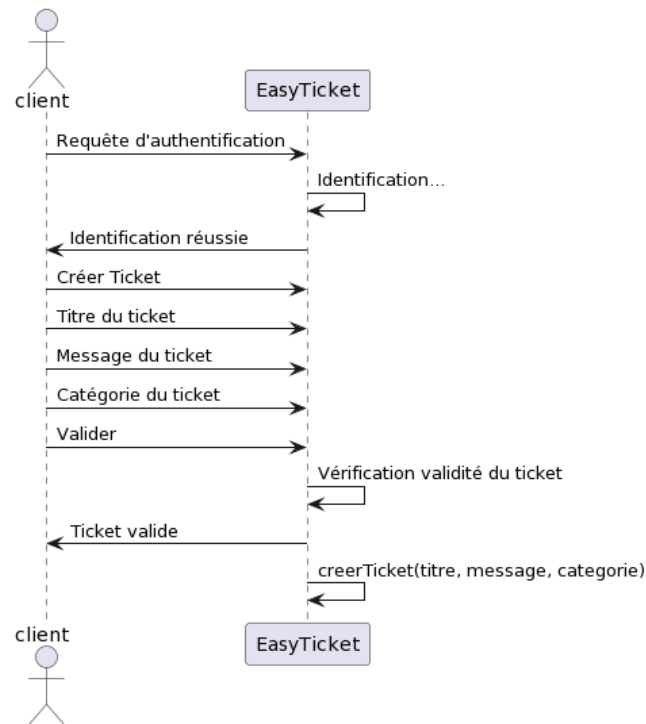
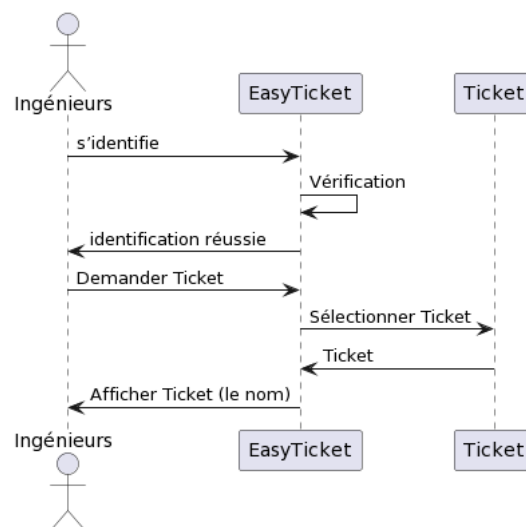


Diagramme de séquence des cas d'utilisation

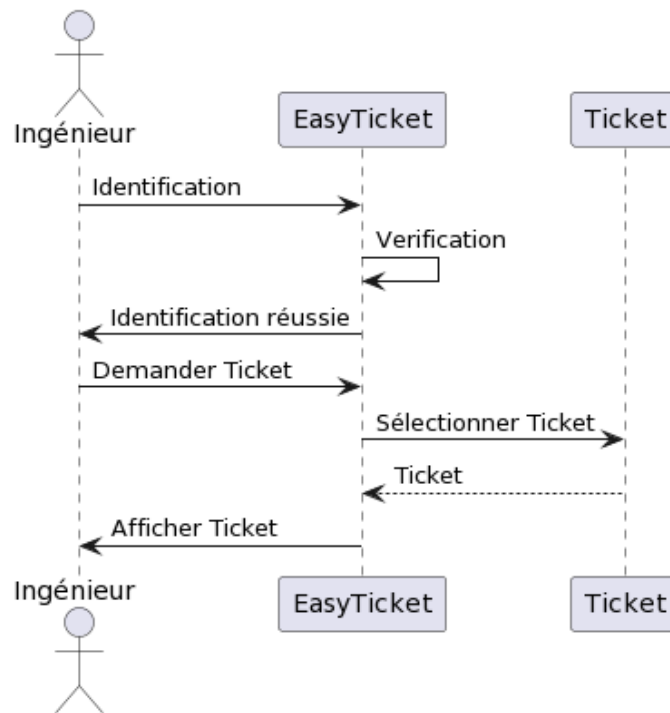
Créer un ticket



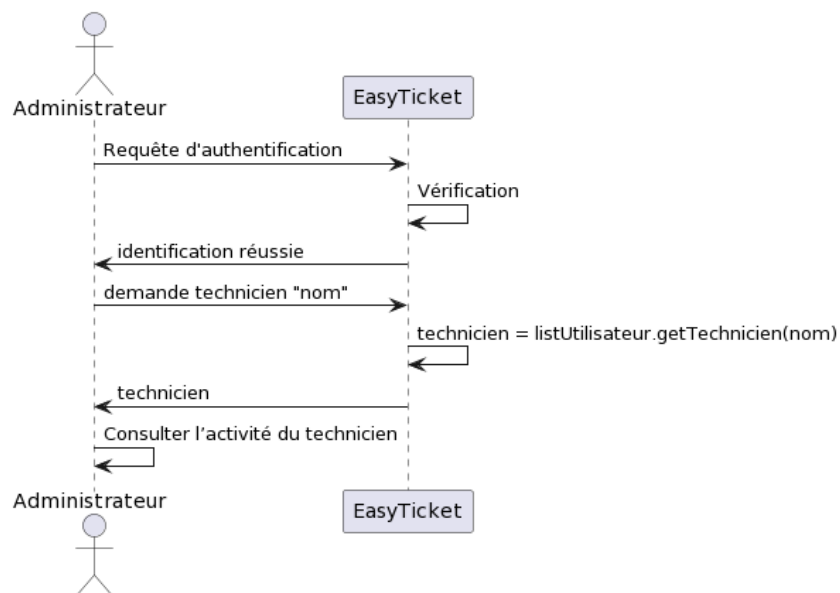
Consulter le nom de la personne ayant pris en charge un ticket



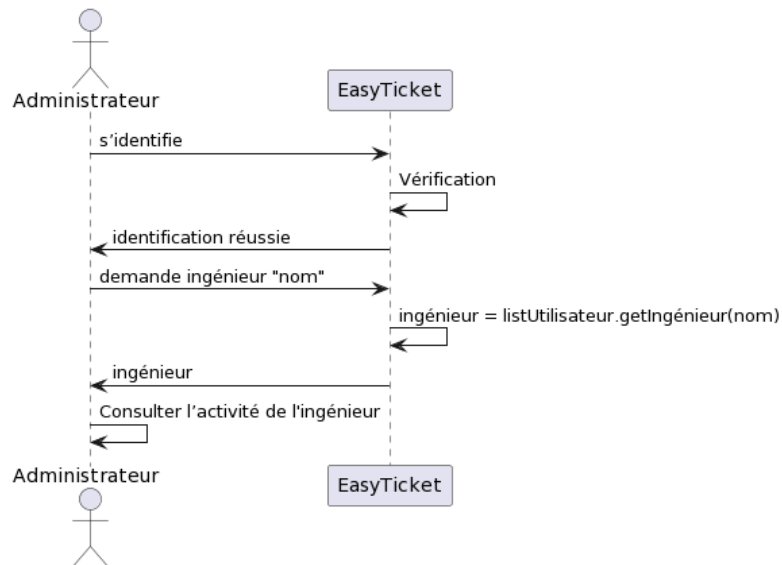
Consulter la date de prise en charge d'un ticket



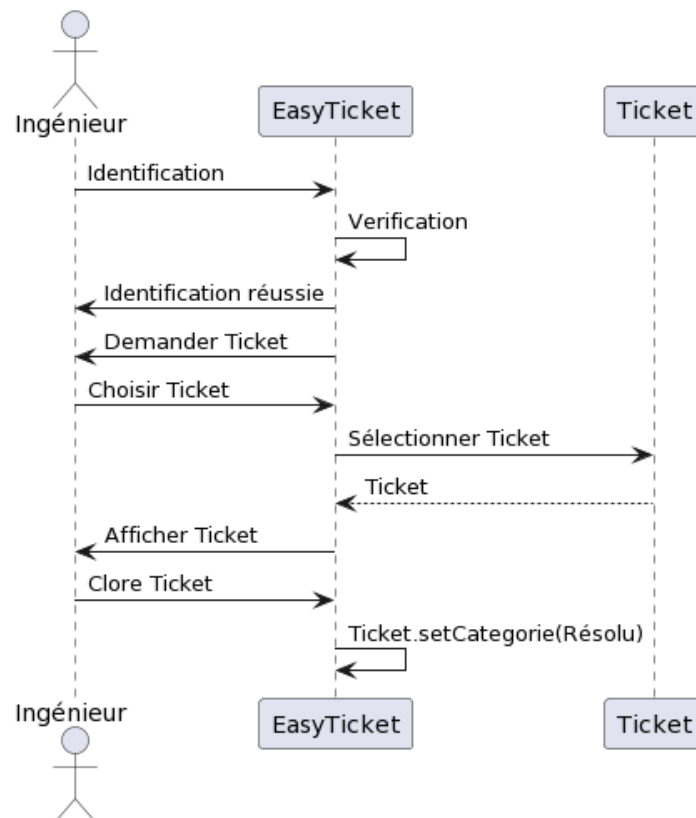
Consulter l'activité d'un technicien



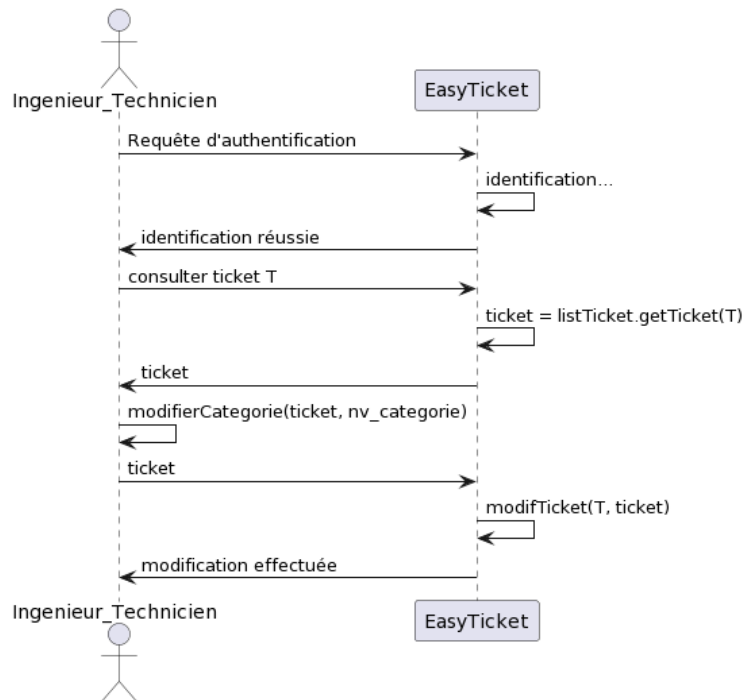
Consulter l'activité d'un ingénieur



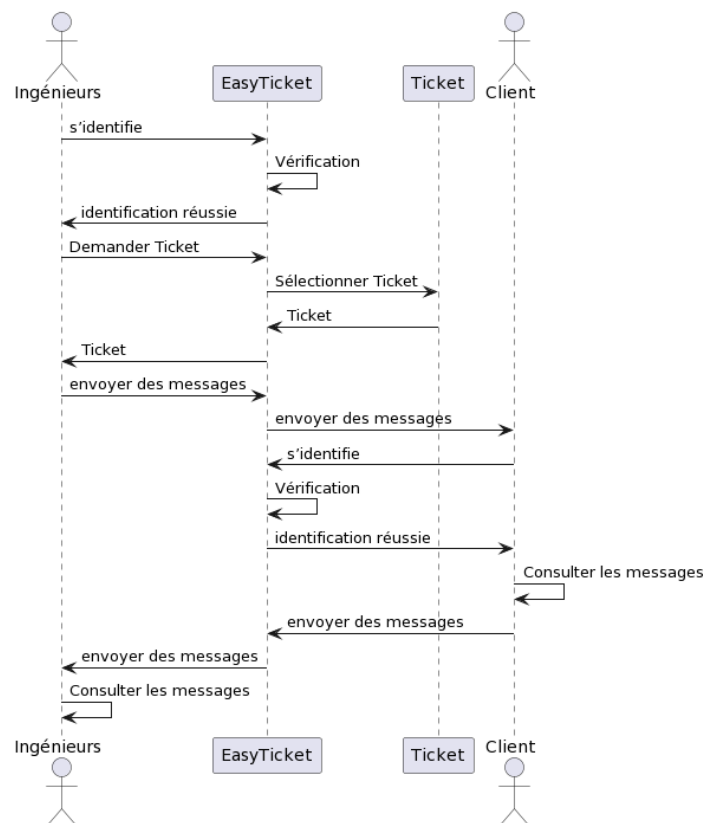
Clore un ticket



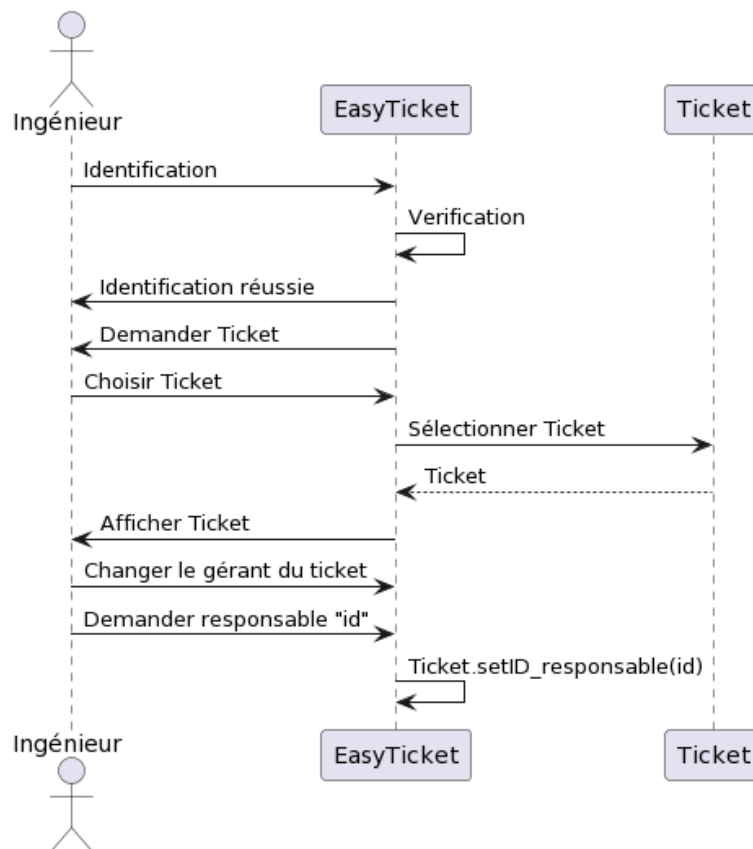
Modifier catégorie ticket



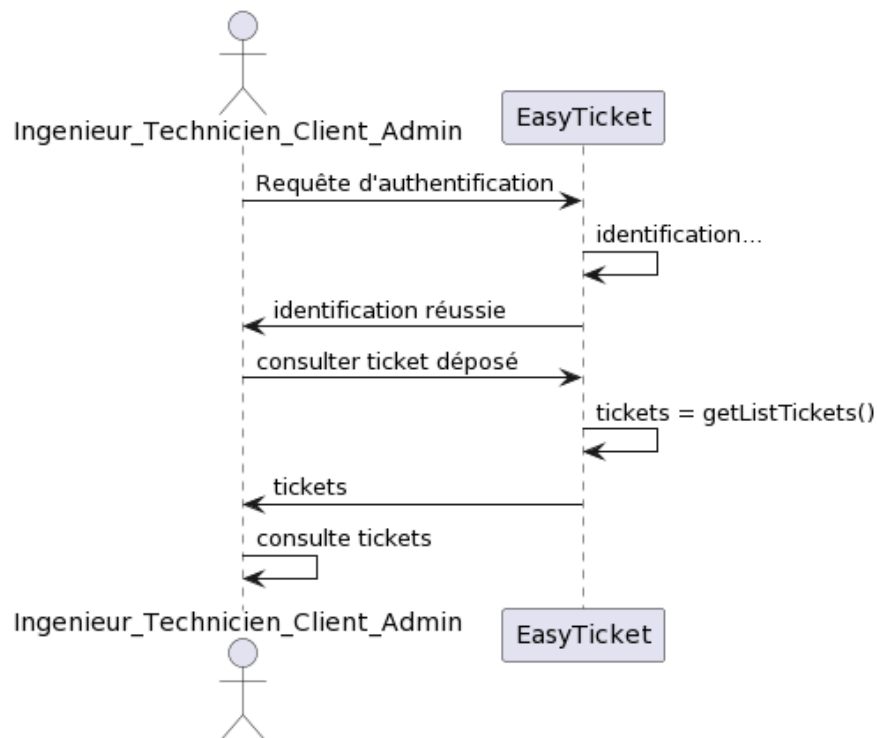
Echanger des messages



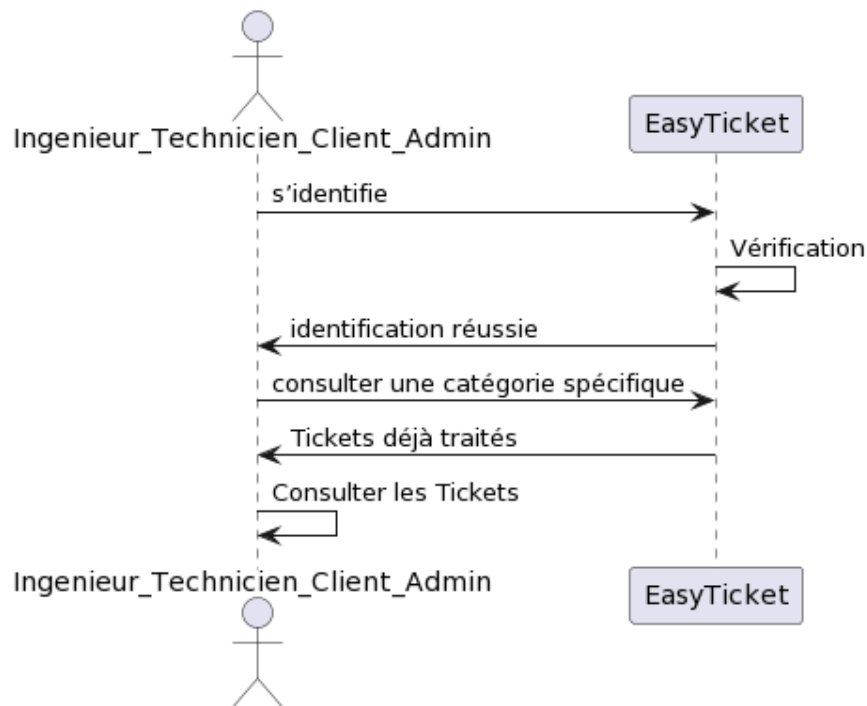
Attribuer un ticket à un autre ingénieur/technicien



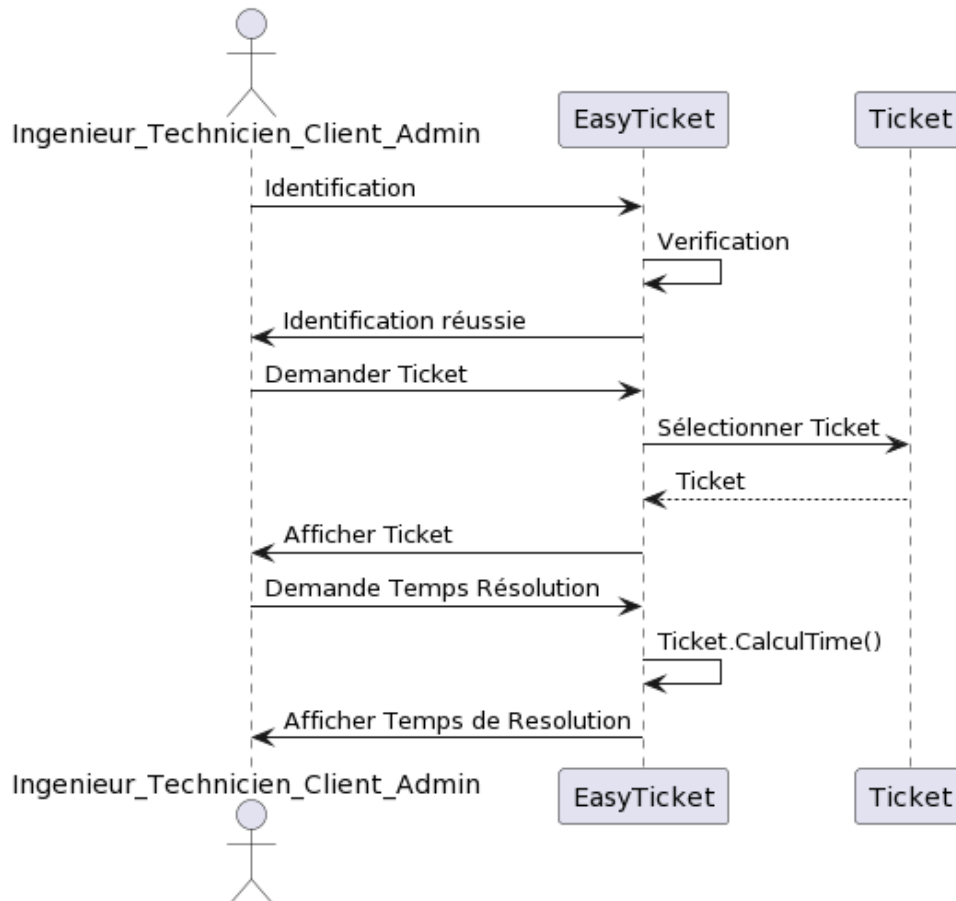
Consulter l'historique de tous les tickets déposés



Consulter une catégorie de ticket



Consulter le temps de résolution d'un ticket



Consulter les tickets créé par un client

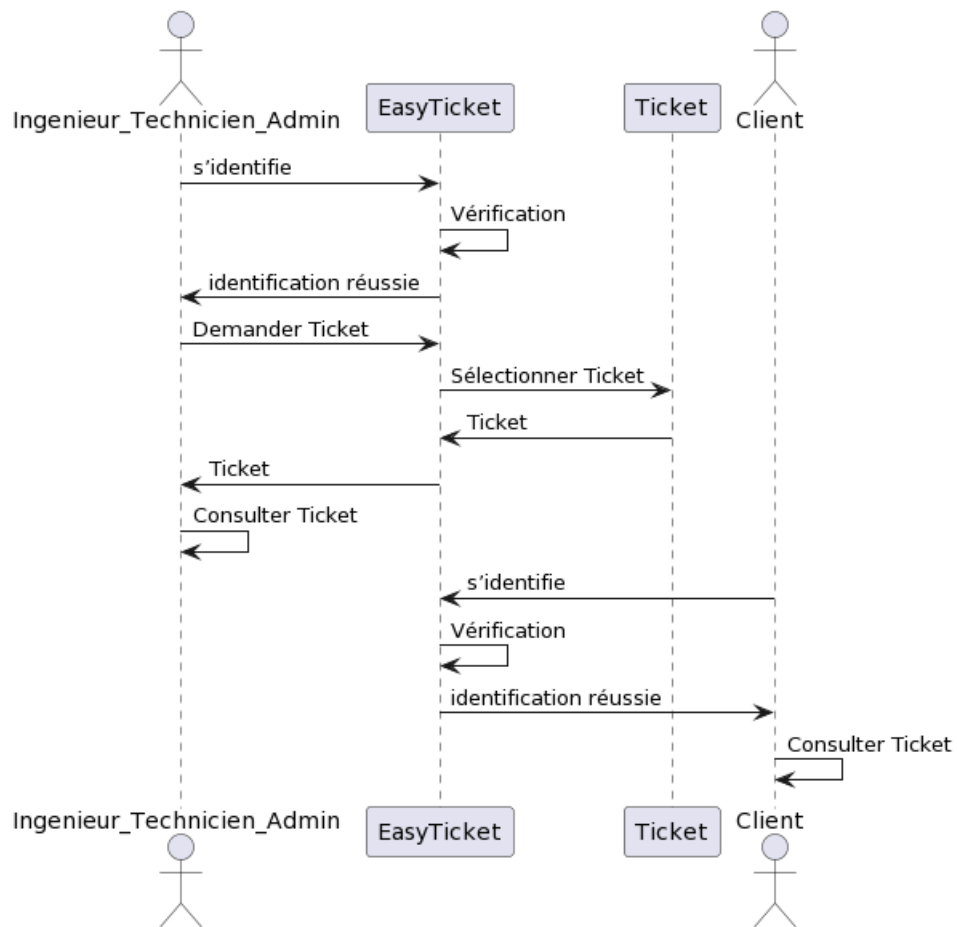
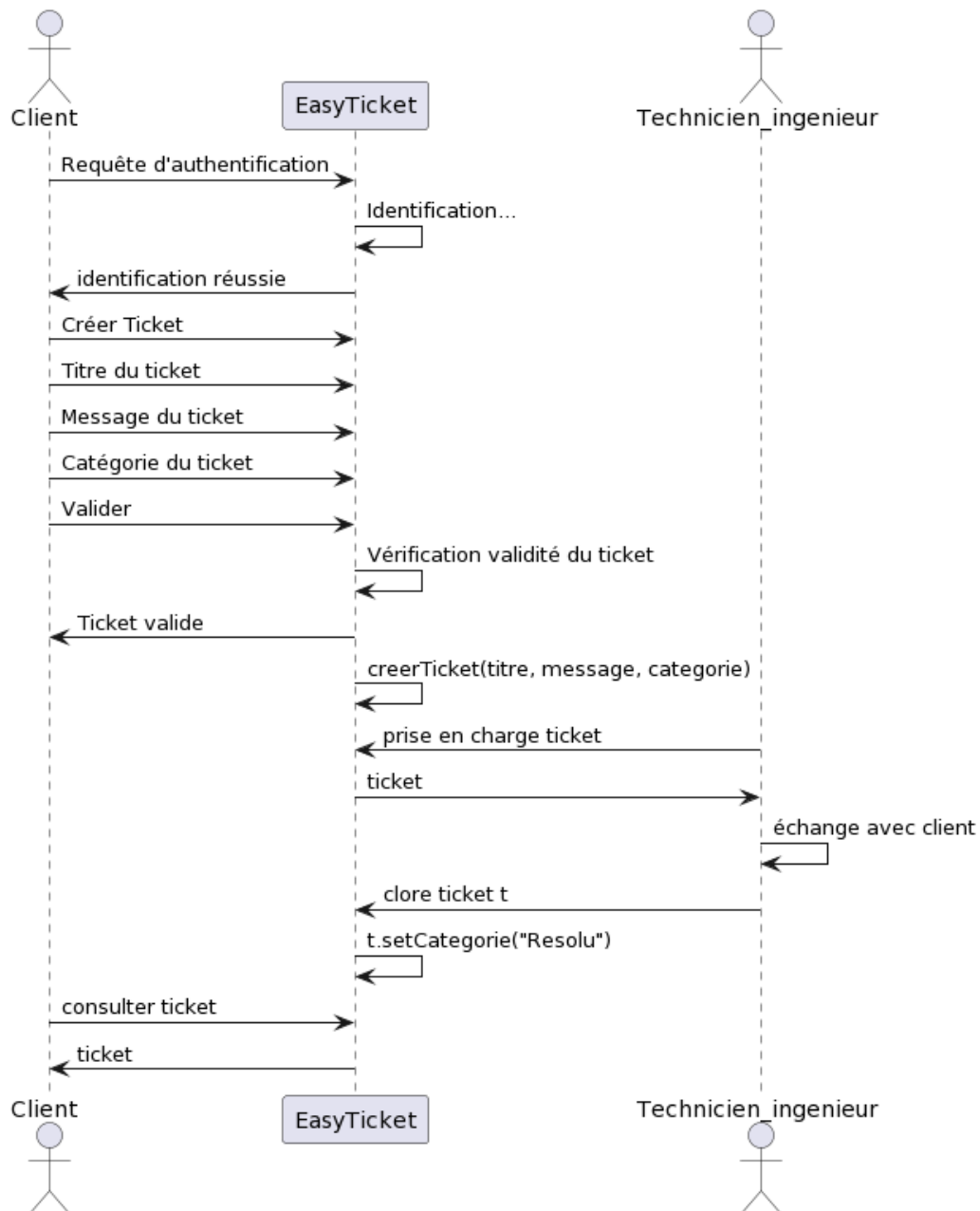


Diagramme de séquence des scénarios

Scénario principal



Scénarios alternatifs

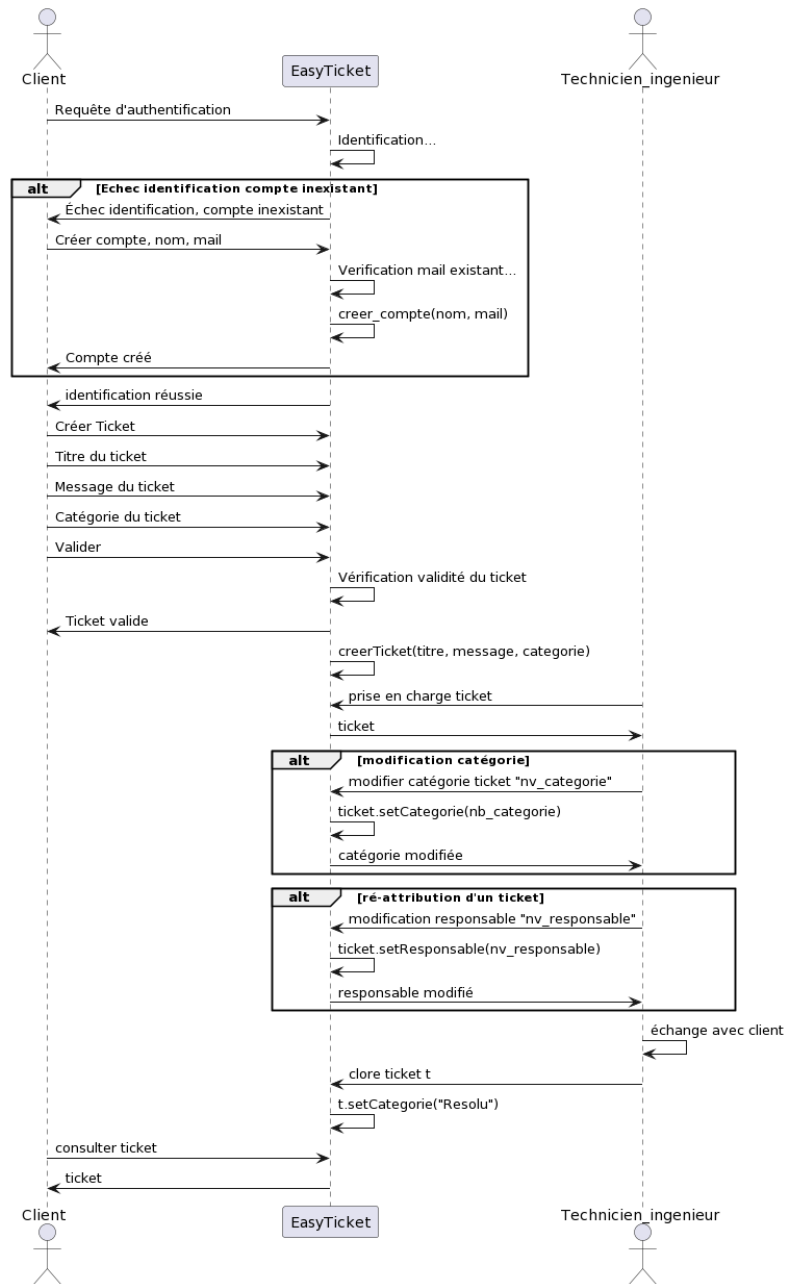


Diagramme de classe

