

Sujet PFE

Conception et mise en place d'une solution de ticketing pour la maintenance du parc Informatique.

Objectifs à atteindre

- Concevoir une application web /mobile responsive pour gérer les demandes d'assistance pour les clients sous contrat de maintenance.
- Assurer un suivi en temps réel et booster la réactivité
- Assurer une transparence entre les différents demandeurs et intervenants.
- Faciliter le suivi du temps passé par client, par technicien, par date....
- Assurer la traçabilité des interventions
- Prévoir un module pour la prédiction de la maintenance préventives des équipements

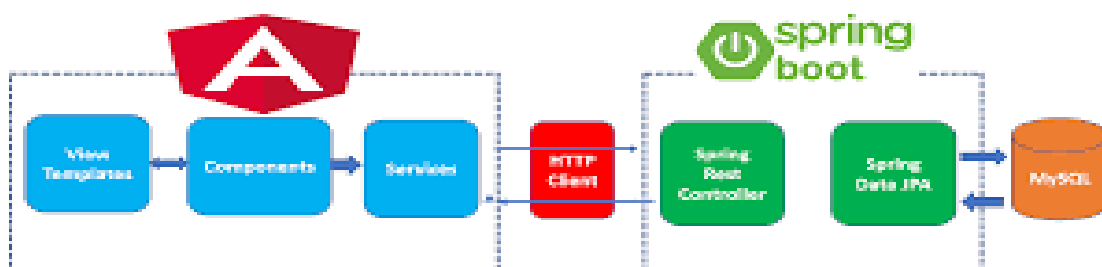
Technologies

Vous avez le choix entre un environnement oracle

Oracle data base	Oracle Apex	Java Script	CSS
			

Ou un environnement full-stack

Angular 10 + Spring Boot CRUD Full Stack



Besoins fonctionnels

- Gestion des clients (fiche client) : Possibilité de gérer les clients sous contrat de maintenance avec la possibilité de bloquer un client.
- Gestion des équipements de chaque client
- Possibilité d'imprimer des étiquettes d'identification par client.
- Le client (persona) peut passer un ticket qui concernant un équipement qui lui appartient.
- Le ticket a plusieurs caractéristiques à savoir, l'équipement fait l'objet de l'intervention, cause de panne, degré d'urgence, description, demandeur, date d'échéance, statut....
- Le manager reçoit une notification par mail et whatsapp si c'est possible qu'il une demande d'intervention
- Un technicien peut prendre en charge un ticket ou le manager peut affecter le ticket pour un technicien
- Gestion des personas (Techniciens, manager, demandeurs...)
- Planifier les tickets dans un sprint backlog.
- Tableau de bord pour le suivi de l'avancement par technicien et par client.
- Indicateurs de performances : temps passé par technicien, par client, nombre de demandes par client, efficacité des demandes.

Besoins non fonctionnels

- Avoir une interface user freindly.
- Avoir un tableau kanban pour le suivi des tickets.
- Avoir la possibilité de drag&drop pour déplacer les tickets d'un statut à un autre.
- Avoir une application responsive
- Avoir une application rapide et sécurisée (gestion des droits d'accès par persona).