

Enchaînement des écrans

Screen interface + manuel utilisateur :

Responsable ou utilisateur

Responsable ou utilisateur | Technicien | Materiel | Ticket | Modif / Suppr Utilisateur | Les statistiques

Choisissez votre rôle :

Responsable Utilisateur

Nom : Ville :

Prénom : Code postale :

Matricule : Date de l'embauche :

Adresse : Région :

Enregistrer

Formulaire qui sert à créer un utilisateur ou un responsable en cochant celui que l'on veut puis en remplissant c'est caractéristique dans les champs textuels, pour finir sa création appuyer sur le bouton Enregistrer.

Technicien

Responsable ou utilisateur | Technicien | Materiel | Ticket | Modif / Suppr Utilisateur | Les statistiques

Ajouter, modifier ou supprimer un technicien :

Nom : Code postale :

Prénom : Date d'embauche :

Matricule : Formation :

Adresse : Compétence :

Ville : Niveau d'intervention : Niveau 1 Niveau 2 Niveau 3

Région :

Choisissez un Responsable :

Enregistrer le technicien | Modifier le technicien | Supprimer le technicien

Cette page sert à créer un technicien qui possède les mêmes caractéristiques que les utilisateurs et les responsables, et en plus ils ont une formation et une compétence à remplir également dans leur champ textuel et les niveaux d'intervention à ajuster en appuyant sur le rond correspondant. On peut choisir le responsable du technicien en sélectionnant son id dans la liste déroulante

De plus, on peut modifier un technicien, afin de pouvoir le faire, il faut avoir au minimum rempli les champs nom, prénom et matricule.

Et pour finir, on peut également supprimer un technicien, en utilisant le bouton supprimer technicien, pour cela il faudra son matricule.

Matériel

Pour la page Matériel, on peut ajouter un matériel en renseignant les boutons radio et les champs.

Ensuite on peut les afficher en appuyant sur le bouton afficher les matériels (ils s'afficheront en dessous du bouton).

Et pour finir, on peut également les supprimer en choisissant l'id du matériel dans liste qui s'affiche juste au-dessus du bouton supprimer

Ticket

Cette page permet de créer un ticket dans un premier temps avec l'objet de la demande, le niveau d'urgence et la date à laquelle il a été enregistré et finir sa création en appuyant sur le bouton enregistrer.

La page permet aussi d'afficher les tickets qui n'ont pas encore de technicien attribuer avec le bouton Afficher les tickets. Juste en dessous d'afficher les tickets non attribués, à côté du bouton enregistrer, on peut choisir le technicien et le ticket qui sera pris en charge puis conclure en appuyant sur le bouton (prendre en charge) qui permet de le passer dans l'état en cours de traitement. Et si on veut passer les tickets (qui sont maintenant dans l'état en cours de traitement) dans l'état résolu, il suffit de sélectionner un des tickets qui apparaît dans le select (ce ne sont que des tickets en cours de traitement, et d'appuyer sur le bouton passer en résolu).

Puis les tickets qui sont dans l'état résolu sont visibles dans la liste déroulante des tickets résolus. Avec le bouton clôturer, en dessous, on peut passer dans l'état : clôturer.

Cette page permet également de consulter les tickets, liés au niveau d'un technicien. Lors du choix sur les boutons radio et lors du clique consulter les tickets, si le technicien coche niveau 1, il ne pourra voir que les tickets qui leur sont attribués (les tickets de niveau 1). Si le technicien coche niveau 2, il ne pourra voir que les tickets qui leur sont attribués (les tickets de niveau 2) mais aussi les tickets des techniciens de niveau 1. Si le technicien coche niveau 3, il ne pourra voir que les tickets qui leur sont attribués (les tickets de niveau 3) mais également, les tickets des techniciens de niveau 2 et les tickets des techniciens de niveau 1. Concernant "je suis un responsable", le responsable peut voir tous les tickets sans exception.

Pour finir, grâce à cette même page, on peut consulter les tickets par utilisateur en choisissant l'utilisateur grâce à la liste déroulante. Lors du clique sur le bouton "consulter les tickets par utilisateur", les tickets s'affiche en-dessous du bouton et ce ne sont que les tickets de l'utilisateur sélectionné et pas les autres tickets.

Modif / Suppr utilisateur

Responsable ou utilisateur	Technicien	Materiel	Ticket	Modif / Suppr Utilisateur	Les statistiques
----------------------------	------------	----------	--------	---------------------------	------------------

Modifier ou supprimer un utilisateur

Selectionner l'identifiant :

Nom : Ville :

Prénom : Code postale :

Matricule : Date de l'embauche :

Adresse : Région :

Cette page permet de modifier l'utilisateur que l'on veut en choisissant son id et en remplissant les champs que l'on veut modifier.

On peut également supprimer un utilisateur en sélectionnant son id et en appuyant sur le bouton supprimer.

Statistiques incidents

Responsable ou utilisateur	Technicien	Materiel	Ticket	Modif / Suppr Utilisateur	Les statistiques
----------------------------	------------	----------	--------	---------------------------	------------------

Nombre totale d'incidents

Nombre totale d'incidents par état :

Déclarer : label51 En cours de traitement : label51 Résolu : label51 Clôiturer : label51

Nombre de jours moyen d'intervention

Statistique des techniciens

Statistique des utilisateurs

Cette page permet d'avoir toutes les statistiques d'incident juste en appuyant sur afficher les statistiques.