

Indice : 1.0 - 2015	Projet d'intranet 2015	INFOTECH S.A.
Processus : Objet : Objet :		

Objet : Objet :

Ce projet consiste à créer un site web interne (intranet) pour améliorer la saisie des demandes d'assistance informatique.

Description :

Mise en place d'un intranet afin d'améliorer l'assistance informatique en ligne à nos clients abonnés.

Actuellement, la Hotline permet au client de prendre contact avec un assistant de niveau 1 qui répond à 80% des questions d'utilisateurs.

L'assistant de niveau 1 ouvre un dossier de panne pour ce client et y saisit son nom d'assistant, la question du client puis la réponse faite.

Lorsque la réponse est donnée, le dossier est clos.

Il y a un dossier par question et une question par dossier, donc dossier=question.

En cas de question non résolue au niveau 1, l'assistant N1 transmet le dossier à l'assistant de niveau 2.

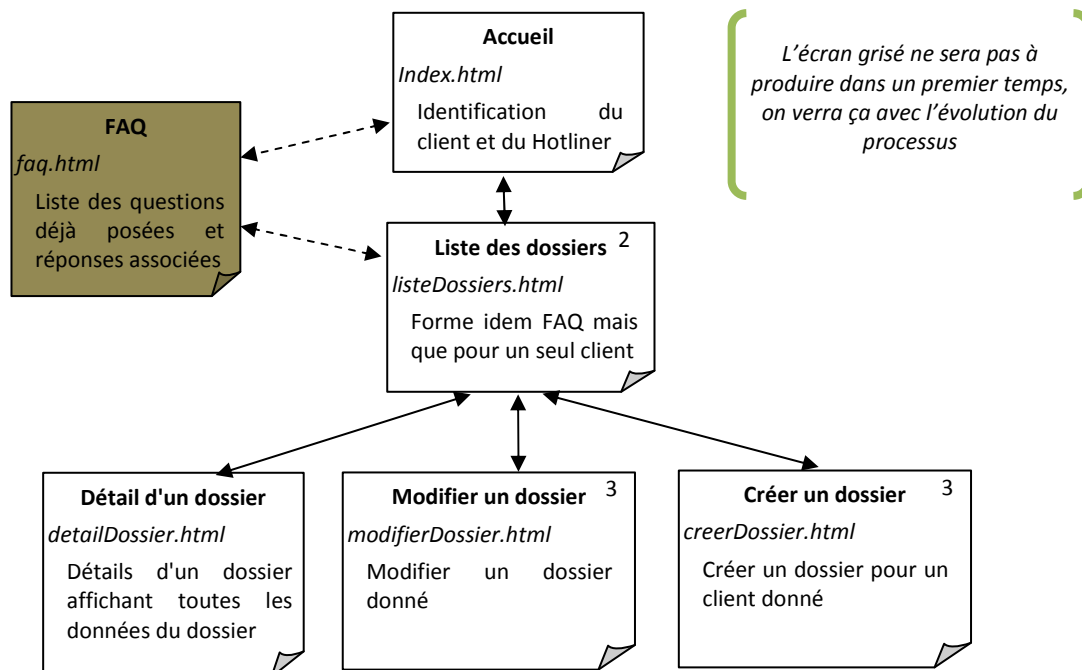
C'est un technicien spécialisé qui peut traiter les demandes spécifiques ou les problèmes dont la recherche de solution est plus longue, plus difficile. (Voir le schéma événement/résultat annexe A). Ici aussi, assistant N2 s'identifie, saisit ou précise la question, puis renvoie la réponse et clos le dossier.

Mission :

Votre mission, si vous l'acceptez sera de construire une maquette de pages de l'intranet qui consistera en :

- une page d'accueil permettant d'expliquer le service et de saisir l'identifiant et le mot de passe de l'utilisateur,
- une page de questions déjà posées par le client (liste des dossiers),
- une page permettant d'afficher le contenu d'un dossier/questions
- un formulaire de création de dossier
- un formulaire de modification de dossier

Architecture prévue de l'application, liste des interfaces (écrans) :



Indice : 1.0 - 2015	Projet d'intranet 2015	INFOTECH S.A.
Processus : Objet : Objet :		

Échanges du SI avec l'utilisateur

La description des interactions entre le client et le site sera le suivant lors du dépôt de la question :

Conditions initiales :

Le code du client et la description de la panne sont donnés verbalement à l'assistant N1 (appel du client).

Cas d'utilisation nominal de l'application :

1. Le HL demande le formulaire de gestion d'assistance
2. Le SI demande les numéros de HL et de client [1].
3. Le HL donne les N° demandés et valide
4. Le SI affiche les données du client et la liste des questions déjà posées [2].
5. Le HL demande la création de dossier d'assistance,
6. Le SI affiche le formulaire de le formulaire de création de dossier d'assistance à remplir avec les références du client, du HL, les dates la description de la panne (la question) et la réponse donnée et valide [3].
7. Le SI enregistre les infos et retourne au point 4.

Remarque :

À l'étape 4, l'utilisateur a la possibilité de demander l'affichage du détail d'un dossier.

À l'étape 4, l'utilisateur a la possibilité de demander la modification d'un dossier.

À tout moment, l'utilisateur a la possibilité de revenir en arrière sans faire de modifications.

Liste des alternatives :

6a. le HL demande l'assistance de niveau 2 et le cas d'utilisation continue au point 7.

Liste des exceptions :

4a. Le SI affiche un message d'erreur sur le n° du client ou celui du HL et retourne au point 2 si l'un ou l'autre n'est pas trouvé.

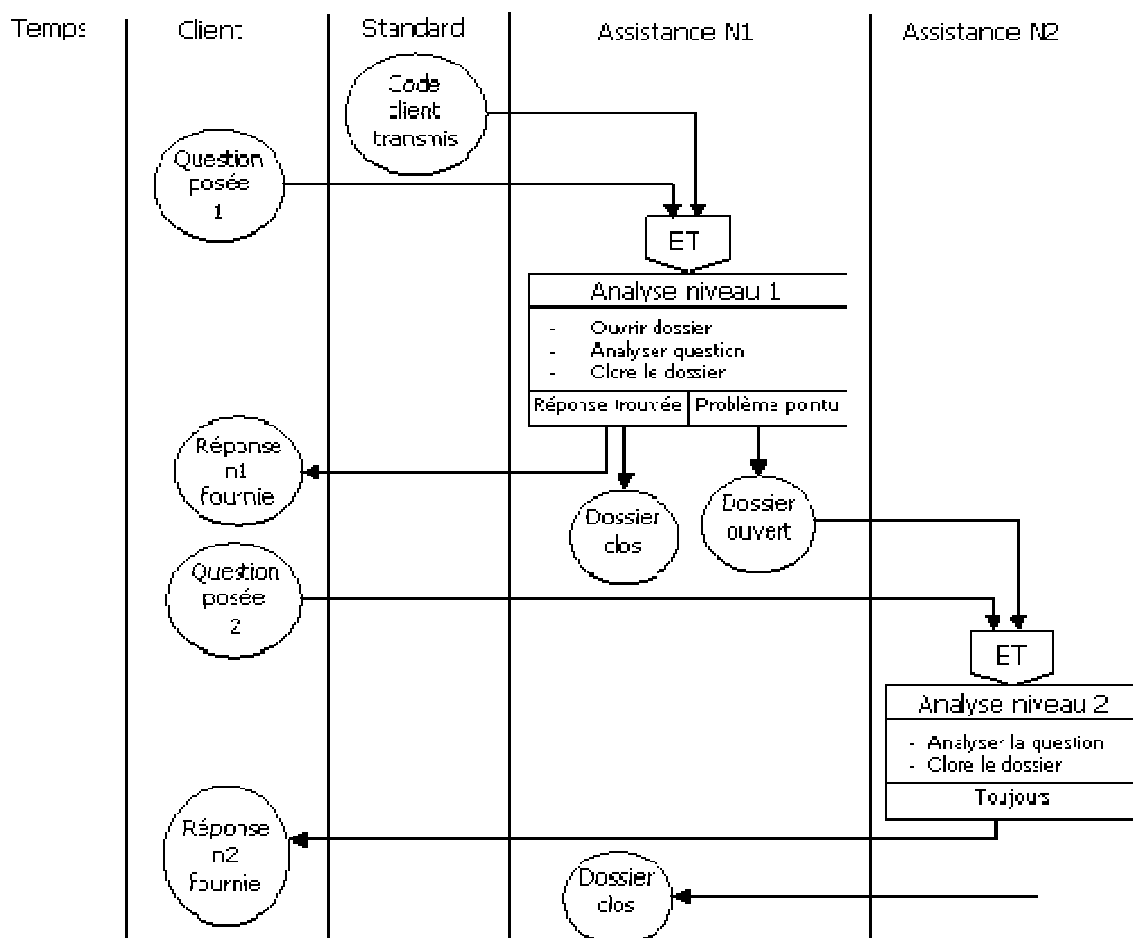
Résultat :

Le dossier est constitué, la réponse N1 est transmise et le dossier est clos ou le dossier est transmis à l'assistance de niveau 2.

Voir le schéma des écrans en annexe B

Indice : 1.0 - 2015	Projet d'intranet 2015	INFOTECH S.A.
Processus : Objet : Objet :		

Annexe A : schéma événement/résultat actuel du processus.



Note : les questions posées représentent une discussion entre le client et l'assistant. La question est la description du problème rencontré par le client, objet de la demande d'assistance.

Interface : Formulaire de saisie du numéro de client et du HL :

(Contenu brut, sans style.)

Données de test pour la liste déroulante :

Valeur	Données assistant
1	Odile Kroch
2	Alain Thérieur
3	Alex Thérieur
4	Ali Gathor
5	Sylvain Haibon

Accueil

FAQ

INFOTECH S.A.

Gestion des dossiers client

- Code Hotliner :
- Code Client :

Envoyer

Indice : 1.0 - 2015	Projet d'intranet 2015	INFOTECH S.A.
Processus : Objet : Objet :		

Interface : liste des dossiers client

(Contenu brut, sans style.)

Accueil

FAQ

INFOTECH S.A.

Gestion des dossiers client

Client 123 - Boulangerie du nord

Ouvrir un nouveau dossier

Liste des dossiers existants

Voir	modifier	n°	Question	Réponse	Statut	Date de modif
Voir	modifier	4	Le programme ne sauvegarde pas les données	-	En cours N2	26/09/2015 17:45:46
Voir	modifier	3	L'écran ne s'allume pas	Connecter l'écran au secteur	Résolu	25/09/2015 12:45:32
Voir	modifier	2	Le PC ne s'allume pas	Connecter l'écran au secteur	Résolu	25/09/2015 12:20:42
Voir	modifier	1	L'imprimante n'imprime pas	Connecter l'imprimante au PC en USB	Résolu	01/09/2015 08:54:44

Données de test (à copier et utiliser dans le fichier source) :

Client 123 – Boulangerie du Nord ; 15 Route de Schirmeck ; 67000 Strasbourg ; tel 0388 12 34 56

4	Le programme ne sauvegarde pas les données	-	En cours N2	26/09/2015 17:45:46
3	L'écran ne s'allume pas	Connecter l'écran au secteur	Résolu	25/09/2015 12:45:32
2	Le PC ne s'allume pas	Connecter l'écran au secteur	Résolu	25/09/2015 12:20:42
1	L'imprimante n'imprime pas	Connecter l'imprimante au PC en USB	Résolu	01/09/2015 08:54:44

Interface : Détails d'un dossier client :

Accueil

FAQ

INFOTECH S.A.

Gestion des dossiers client

Client 123 - Boulangerie du nord

Détail du dossier n° 3 [Résolu]

Statut	Résolu
Ouvert le	25/09/2015 12:45:32
Clos le	25/09/2015 12:45:32
Niveau	N1 - Assistance de premier niveau
Question	L'écran ne s'allume pas
Réponse	Connecter l'écran au secteur
Assistant	(1) Odile Kroch

Retour

Rédiger d'abord la structure de cette interface, elle servira de base pour les formulaires de création et de modification des données.

Indice : 1.0 - 2015	Projet d'intranet 2015	INFOTECH S.A.
Processus : Objet : Objet :		

Interface : Formulaires de création, de modification du dossier :

Accueil
FAQ

INFOTECH S.A.

Gestion des dossiers client

Client 123 - Boulangerie du nord
Modifier un dossier existant

Assistant	(1) Odile Kroch
Niveau	N1 - Assistance de premier niveau
Ouvert le	26/09/2015 17:45:46
Question	Le programme ne sauvegarde pas les données
Réponse	texte de la réponse
Statut	Dossier en cours

Mettre le dossier en attente
Enregistrer & clore le dossier
Retour

Accueil
FAQ

INFOTECH S.A.

Gestion des dossiers client

Client 123 - Boulangerie du nord
Créer un nouveau dossier

Assistant	(1) Odile Kroch
Niveau	N1 - Assistance de premier niveau
Ouvert le	28/09/2015 20:34:58
Question	texte de la question
Réponse	texte de la réponse
Statut	Dossier en cours

Enregistrer & clore le dossier
Mettre le dossier en attente
Retour

Ces formulaires sont identiques dans leur structure, mais diffère légèrement comme indiqué plus loin.

Interface : Charte graphique et structure HTML de base

La charte graphique incluse dans le fichier style.css correspond à l'exemple.

Elle est à reprendre de l'existant et peut être modifiée et améliorée selon vos besoins : changement de couleur, fond d'écran, etc. ... le contenu du fichier est le suivant :

```
* {font-family:calibri, arial, Sans Serif;}
/* styles pour le menu */
nav, nav * {margin:0;}
    /* fond et interval avec le reste de la page */
    nav {background:#337;margin-bottom:15px;}
    /* Listes dans le menu : Retrait des points, espace à droite et à gauche */
    nav ul{list-style-type:none;padding:0 5px;}
    /* retrait des points de la liste, espace à droite et à gauche, couleur du fond */
    nav ul li {display:inline;margin:3px;padding:5px;background:#66a;}
    /* pas de soulignement du texte des liens, écriture en blanc */
    nav ul li a {text-decoration:none;color:white;}
    /* changement de la couleur de fond lors du survol avec la souris */
    nav ul li:hover { background:#88c;}
    /* couleur de fond spéciale pour les items du menus qui n'ont pas de lien */
    nav ul li.nolink {background:#888;}

    /* Design fait pour les boutons : taille de police, soulignement et couleur de police,
    espaces, coins arrondis, couleur du fond */
    .button {
        font-size:14px; text-decoration:none; color:#fff;
        margin:3px; padding:5px 12px;
        border-radius:5px;
        background:#66a;
    }
    /* Bouton normal : bordures, couleur du fond dégradé & ombrage */
```

Indice : 1.0 - 2015	Projet d'intranet 2015	INFOTECH S.A.
Processus : Objet : Objet :		

```
.button {
    border: 1px solid #444;
    background-image: linear-gradient(to bottom, #66a, #88c, #88c, #66a);
    box-shadow: 1px 1px 3px black;
}
/* Bouton survolé : bordure, couleur du fond dégradé & ombrage différents ... enjoy */
.button:hover {
    border: 1px solid #222;
    background-image: linear-gradient(to bottom, #338, #66a, #66a, #338);
    box-shadow: 1px 1px 3px black inset;
}
```

De même, voici le contenu partiel commun à toutes les pages HTML.

(Je le donne pour que vous ne soyez pas bloqué par certains aspects non vus en cours)

```
<html>
<head>
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="style.css">
</head>
<body>
    <nav><ul>
        <li><a href="index.html">Accueil</a></li>
        <li class="noLink">FAQ</li>
    </ul></nav>

    Compléter la page ici...

</body>
</html>
```

Cas spécifique de la page de création de dossier : creerDossier.html

Cette page contient un petit code en javascript. Le recopier telle que, sans le changer. Il s'utiliser selon les exemple suivants.

NOTE : pour des raisons de lisibilité, j'ai supprimé certains commentaires.

```
<html>
<head>
    <link rel="stylesheet" type="text/css" href="style.css">
<script language="javascript">
function ecrireDate(){
    var today=new Date();           // récup date du jour
    var jj=today.getDate();         if (jj<10) {jj = "0" + jj}; // }      extraire
    var mm=today.getMonth()+1;      if (mm<10) {mm = "0" + mm}; // }      le détail de la
    var aa=today.getFullYear();     if (aa<10) {aa = "0" + aa}; // }      date et compléter
    var hh=today.getHours();        if (hh<10) {hh = "0" + hh}; // }      avec un zéro
    var nn=today.getMinutes();      if (nn<10) {nn = "0" + nn}; // }      à gauche,
    var ss=today.getSeconds();      if (ss<10) {ss = "0" + ss}; // }      si besoin.
    maintenant=(jj+"/"+mm+"/"+aa+" "+hh+": "+nn+": "+ss); Réassembler la date
    div_date=document.getElementById("div_date");      Ecrire la date dans
    div_date.innerHTML=maintenant;                      le champ affiché
```

Indice : 1.0 - 2015	Projet d'intranet 2015	INFOTECH S.A.
Processus : Objet : Objet :		

<pre>input_date=document.getElementById("input_date"); Ecrire la date dans input_date.value=maintenant; }</pre>
<pre></script> </head> <body onload="ecrireDate();"> <nav></pre>
... La suite est "presque" identique ...
Il y a juste body qui s'écrit comme ça :
<pre><body onload="ecrireDate();"></pre>
Le champ caché qui permet de sauvegarder la valeur :
<pre><input type="hidden" name="dateOuv" value="0" id="input_date" /></pre>
Et l'espace d'affichage de la date qu'on identifie dans une DIV afin de récupérer la date calculée :
<pre><div id="div_date"></div></pre>
(N.B., il sera rempli avec la date au moment de l'exécution du programme en javascript)
Ces codes sont à copier/coller dans vos sources (super, non?).

Évolution de l'application [plus tard ...]:

Ce service coûte très cher à l'entreprise et elle envisage d'investir dans un service en ligne comme dans le schéma E/R suivant.

L'utilisateur pourra alors consulter un service en ligne de FAQ et déposer des questions pour lesquelles la réponse sera personnalisée. Le client ne saura plus qui postera la réponse mais ce sera indifféremment un technicien de niveau N1 ou N2.

Les réponses étant faites de façon asynchrone (en différé, détachée du temps), l'organisation des assistants sera plus facile et plus efficace, les assistants pourront alors se spécialiser et répondre aux questions des utilisateurs quelque soit l'assistant.

De même, c'est ici qu'on verra apparaître la collecte des informations qui permettront de constituer la base de connaissances de la FAQ