

Compte-Rendu : Site de support utilisateur



Sommaire

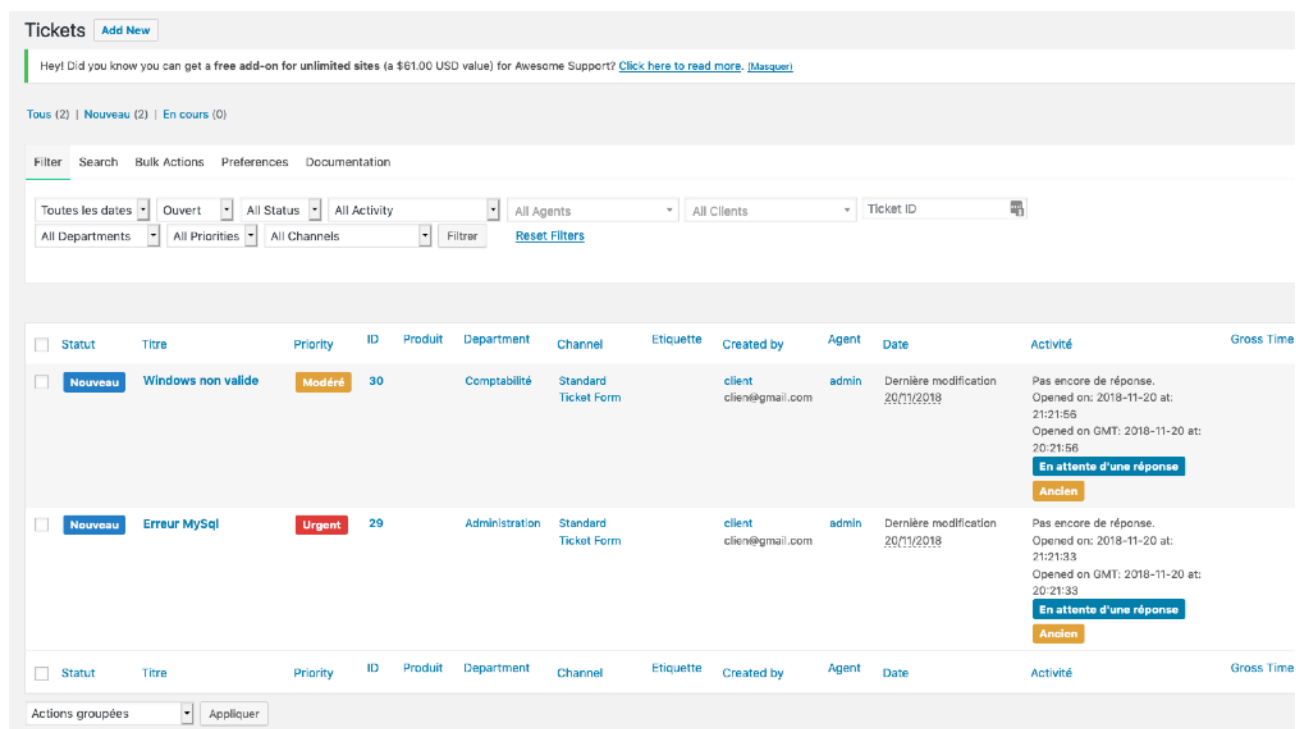
I. Objectifs	3
II. Présentation du plugin de ticketing	3
III. Mise en place d'un système de sauvegarde	3
IV. Migration du site local vers le serveur web	4
V. Simulation d'une situation de support utilisateur	5

I. Objectifs

Afin d'expérimenter les situations dans lesquels un administrateur système et réseau pourrait se retrouver, nous avons simulé la nécessité de réaliser une plateforme de support utilisateur sous Wordpress, centré sur le principe de ticketing.

II. Présentation du plugin de ticketing

Parmi les différentes extensions disponibles, j'ai sélectionné le plugin Awesome Support comme outil principal de ma solution, dont l'interface de gestion des incidents se compose comme suivant :



The screenshot displays the 'Tickets' management interface. At the top, there's a 'Tickets' header with an 'Add New' button. Below it, a notification banner reads: 'Hey! Did you know you can get a free add-on for unlimited sites (a \$61.00 USD value) for Awesome Support? [Click here to read more.](#) (Masquer)'. The main area shows a filter bar with options like 'Tous (2)', 'Nouveau (2)', and 'En cours (0)'. Below the filter bar, there are several dropdown menus for filtering tickets by date, status, priority, activity, agents, and clients. The main content is a table of tickets with columns: Statut, Titre, Priority, ID, Produit, Department, Channel, Etiquette, Created by, Agent, Date, and Activité. Two tickets are visible: one titled 'Windows non valide' with a 'Modéré' priority, and another titled 'Erreur MySql' with an 'Urgent' priority. Each ticket row includes buttons for 'En attente d'une réponse' and 'Ancien'. At the bottom, there's an 'Actions groupées' dropdown and an 'Appliquer' button.

Ce plugin à l'avantage d'être personnalisable selon différents axes : les produits peuvent être listés, des étiquettes pour indiquer le thème général de l'incident, les départements peuvent être indiqués pour situer le problème géographiquement, les niveaux de priorité peuvent être adaptés et il est possible de distinguer les différents canaux de communication pour identifier l'environnement de l'utilisateur. Cela permet ainsi de réaliser un modèle de ticket complet contenant les informations essentielles à une gestion optimale et efficace des incidents dans le système d'information.

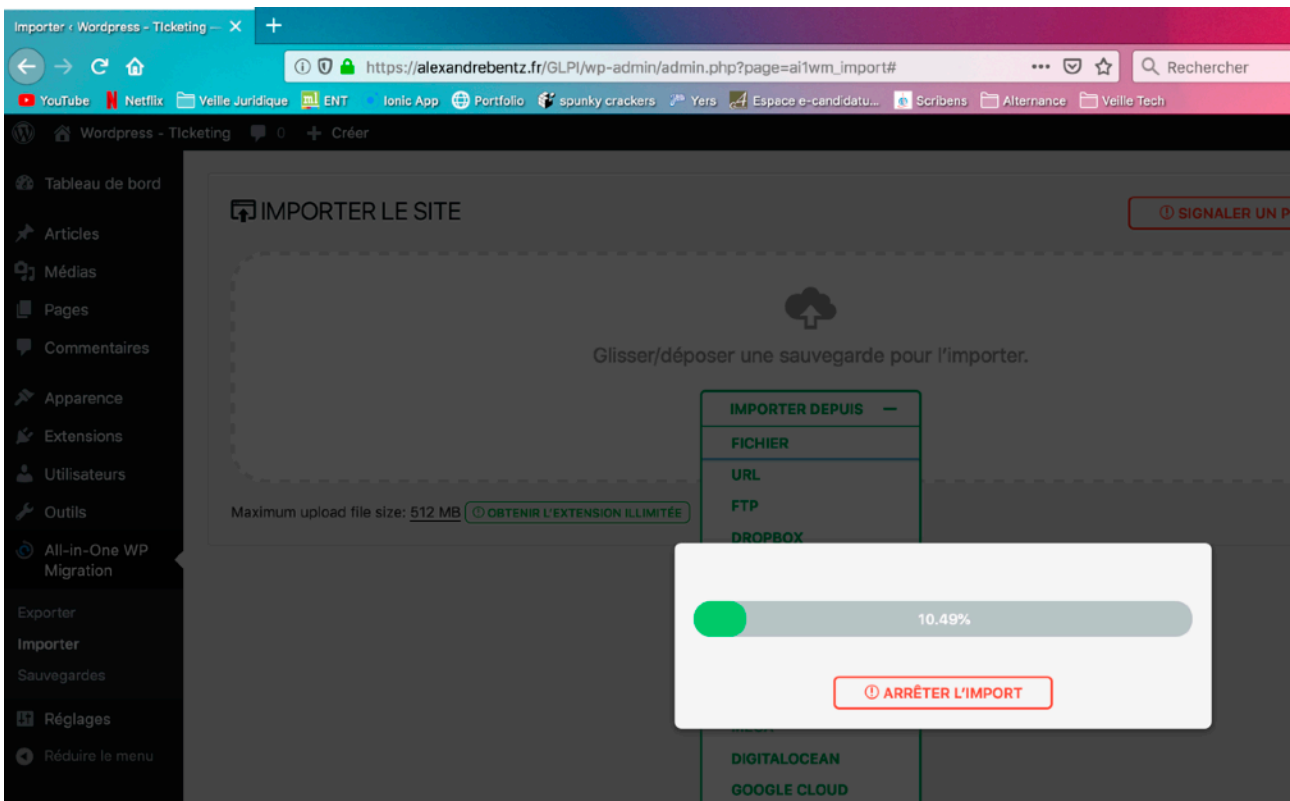
III. Mise en place d'un système de sauvegarde

Pour assurer l'intégrité des données en cas d'incompatibilité suite à une mise à jour, ou bien à la suite d'une attaque sur l'hébergement, j'ai sélectionné le plugin de sauvegarde Updraft Plus qui permet d'automatiser la sauvegarde des fichiers et de la base de données du site dans deux fichiers distincts. Par ailleurs, j'ai choisi de stocker ces copies à la fois sur le serveur, pour avoir un accès rapide lorsqu'il ne s'agit que de problèmes mineurs, et une copie sur mon espace Google Drive, afin d'avoir une version, moins actualisée par le fait que l'automatisation n'est possible

qu'en direction d'un seul lieu de stockage sans avoir à effectuer d'investissement, mais qui me permet de récupérer mes données dans le cas où elle aurait été corrompue.

IV. Migration du site local vers le serveur web

Pour faciliter la migration et surtout garder l'intégrité des données, j'ai exploité le plugin All-in-One WP Migration, qui permet à l'utilisateur d'exporter son site vers différentes sources (local, FTP, Drives...). Ainsi, à la suite de l'export de ma version locale, j'ai installé une version de Wordpress vierge sur mon hébergement et importé le fichier en installant l'extension.



V. Simulation d'une situation de support utilisateur

Un commercial n'arrive plus à accéder à l'intranet de l'entreprise de retour de déplacement, il profite de la plateforme de support pour indiquer le problème au service informatique en précisant le plus d'information possible

Sujet

Accès intranet impossible

Description

B *I* U ABC - ☰ ☷ 🔗 🗑️

Bonjour,

De retour de mes congés, je n'arrive plus à me connecter à l'intranet de l'entreprise, je n'ai visiblement pas de réponse de la part du serveur, je vois joint une capture d'écran

Cordialement,

Le service commercial

P 

Department

Commercial

Produit

Portable

Priority

Urgent

Pièces jointes



Remove file

L'administrateur prend donc connaissance de l'incident, et peut consulter le ticket avec des statistiques à propos de l'utilisateur. Il pourra ainsi résoudre le problème dans les meilleurs délais possible tout en pouvant dialoguer avec l'employé pour effectuer différents tests :

The screenshot displays a ticket management interface. The main content area shows a ticket titled "Accès intranet impossible". The ticket description reads: "Bonjour, De retour de mes congés, je n'arrive plus à me connecter à l'intranet de l'entreprise, je n'ai visiblement pas de réponse de la part du serveur, je vais joindre une capture d'écran Cordialement, Le service commercial". There is one attachment: "Pièces jointes : NoWay-11tp.png 10K". Below the ticket description is a section for "Réponses au ticket" with a "Toggle Replies" button. The response area is currently empty, with a text input field and a rich text editor toolbar. On the right side, there is a "Ticket Details" sidebar showing the status as "Nouveau", the creation date as "11 avril 2019 0 h 43 min", and the duration as "Depuis 1 minute". The "Auteur du ticket" is "client", the "Agent assigné" is "admin", and the "Current Status" is "Nouveau". There is a checkbox for "Automatically delete attachments when a ticket is closed" which is checked. Below the ticket details is a "User Profile" section for the user "client", who is a "Support User" since 5 November 2019, with the email "client@gmail.com". The user profile also shows statistics: 4 Total, 3 Ouvert, and 1 Fermé. At the bottom of the sidebar, there is a "Nouveau" button and a list of recent tickets: "Accès intranet impossible (current)", "Windows non valide", "Erreur MySQL", "Fermé", and "Panne Word".