

# HELP DESK

*L'applicazione proposta comprende sia una versione mobile che un sito web, entrambi progettati per facilitare la segnalazione di problemi relativi a stanze e dispositivi al loro interno. Le segnalazioni saranno monitorate e gestite attraverso stati definiti, quali "Completata", "In attesa" o "Fallita". Il sistema prevede quattro tipologie di account: studente, tecnico, amministratore e personale ATA. Tecnici e personale ATA saranno assegnati a specifiche mansioni per garantire una gestione mirata delle segnalazioni. La piattaforma web include diverse sezioni, tra cui una dedicata all'esplorazione dei vari piani dell'istituto, permettendo agli utenti di selezionare una stanza e visualizzare i dispositivi presenti. Le segnalazioni possono essere effettuate per un dispositivo specifico o per la stanza in generale, con la necessità di compilare vari campi informativi. Le notifiche delle segnalazioni saranno inviate esclusivamente al personale incaricato della stanza in questione, con una distinzione tra segnalazioni gestite dai tecnici e quelle affidate al personale ATA, saranno visibili anche le notifiche riguardanti gli alert con l'unica differenza che il loro stato non può essere modificato. Ogni utente avrà la possibilità di visualizzare le proprie segnalazioni, mentre gli amministratori avranno accesso a tutte le segnalazioni effettuate. Tecnici e personale ATA, invece, potranno consultare le segnalazioni pertinenti ai locali di loro competenza. Inoltre, il sistema di gestione degli alert è integrato per notificare i tecnici e il personale ATA quando viene impostato un alert su un'aula o un dispositivo specifico, situato in un piano diverso da quello in cui operano. Questa architettura del sistema di Help Desk è volta a ottimizzare la gestione delle segnalazioni e la manutenzione delle strutture e attrezzature dell'istituto, promuovendo una comunicazione efficace tra utenti, personale tecnico, personale ATA e amministratore.*

## Casi d'uso principali

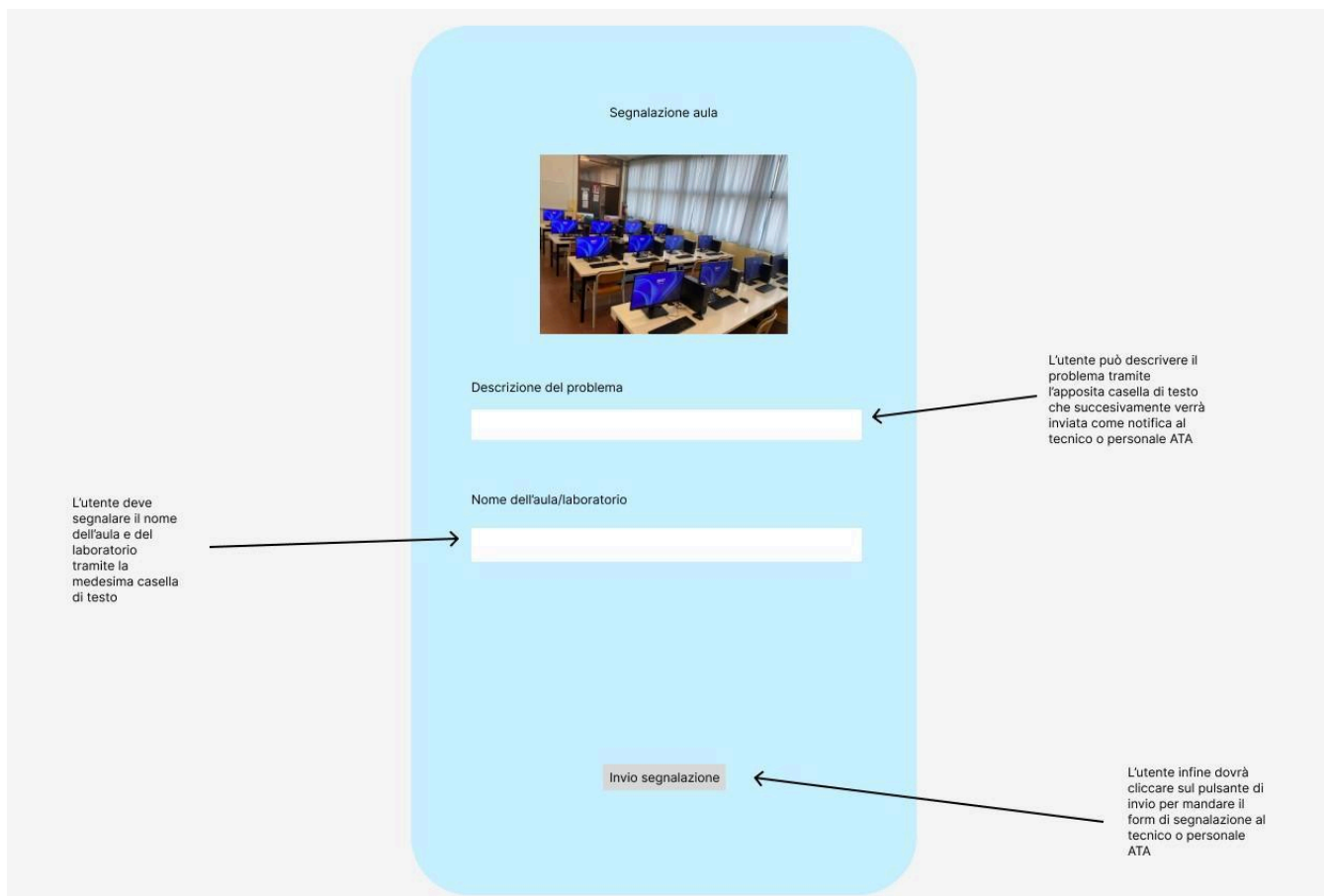
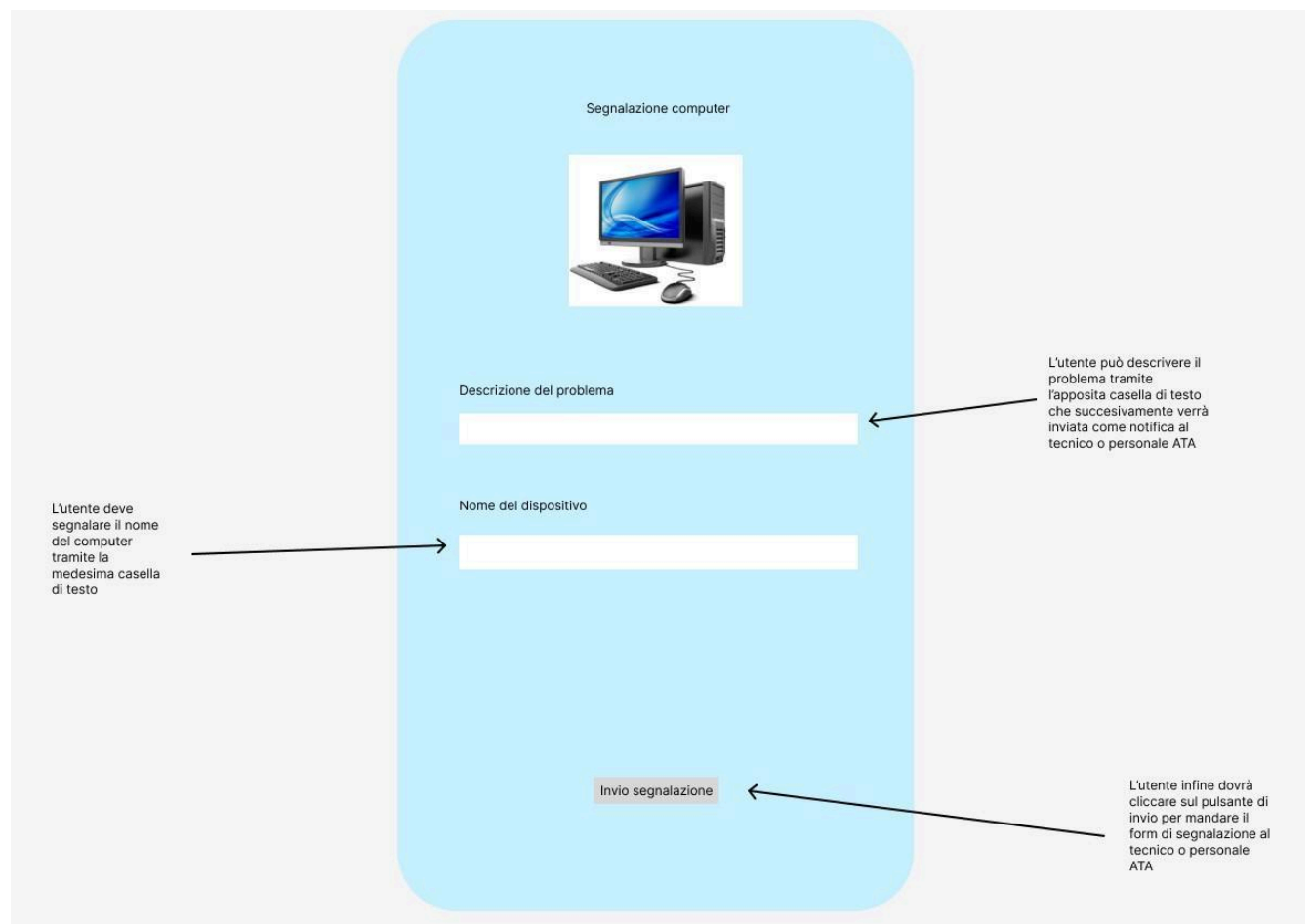
1. Segnalazione
2. Account management (CRUD)
3. Ricerca aula/dispositivi
4. Gestione notifiche
5. Alert

## Segnalazione

### Descrizione

Gli utenti hanno la possibilità di segnalare eventuali malfunzionamenti o problemi riguardanti le stanze e i dispositivi presenti al loro interno. Tali segnalazioni vengono registrate e monitorate attraverso diversi stati operativi fino al loro completo trattamento e risoluzione, che sarà a cura del personale tecnico o del personale ATA.

# Storyboard



# Account management (CRUD)

## Descrizione

L'implementazione delle operazioni CRUD (Creare, Leggere, Aggiornare, Eliminare) permette la gestione efficace degli account. Attraverso queste funzioni, l'amministratore ha la capacità di aggiungere account specificamente per tecnici e personale ATA, oltre a modificarli o rimuoverli secondo necessità. Gli account studenti, invece, vengono creati utilizzando l'indirizzo email associato al dominio dell'istituto e autenticati mediante OAuth.

## Storyboard

The storyboard illustrates the 'Creazione Account' (Account Creation) process. It features a light blue rounded rectangle containing the form elements. At the top, the title 'Creazione Account' is centered above a user icon. Below the icon are four text input fields labeled 'Nome', 'Cognome', 'Email', and 'Classe'. At the bottom right is a 'Crea Account' button. Annotations with arrows point to each input field and the button, describing the user's required actions.

Creazione Account

L'utente dovrà inserire il proprio nome all'interno della seguente casella di testo

Nome

L'utente dovrà inserire il proprio cognome all'interno della seguente casella di testo

Cognome

L'utente dovrà inserire la propria email all'interno della seguente casella di testo

Email

L'utente dovrà inserire la propria classe all'interno della seguente casella di testo

Classe

L'utente infine dovrà cliccare sul seguente pulsante per creare l'account

Crea Account

The image shows a user account management interface titled "Dettagli Account". It features a "Profilo" section with input fields for "Nome", "Cognome", "Email", and "Classe". At the bottom, there are two buttons: "Modifica Account" (yellow) and "Elimina Account" (red). Annotations with arrows point to these elements: "Form per visualizzare le proprie informazioni dell'account" points to the profile fields; "Pulsante per modificare le informazioni del proprio Account" points to the "Modifica Account" button; and "Pulsante per eliminare l'Account" points to the "Elimina Account" button.

Dettagli Account

Profilo

Nome

Cognome

Email

Classe

Modifica Account

Elimina Account

Form per visualizzare le proprie informazioni dell'account

Pulsante per modificare le informazioni del proprio Account

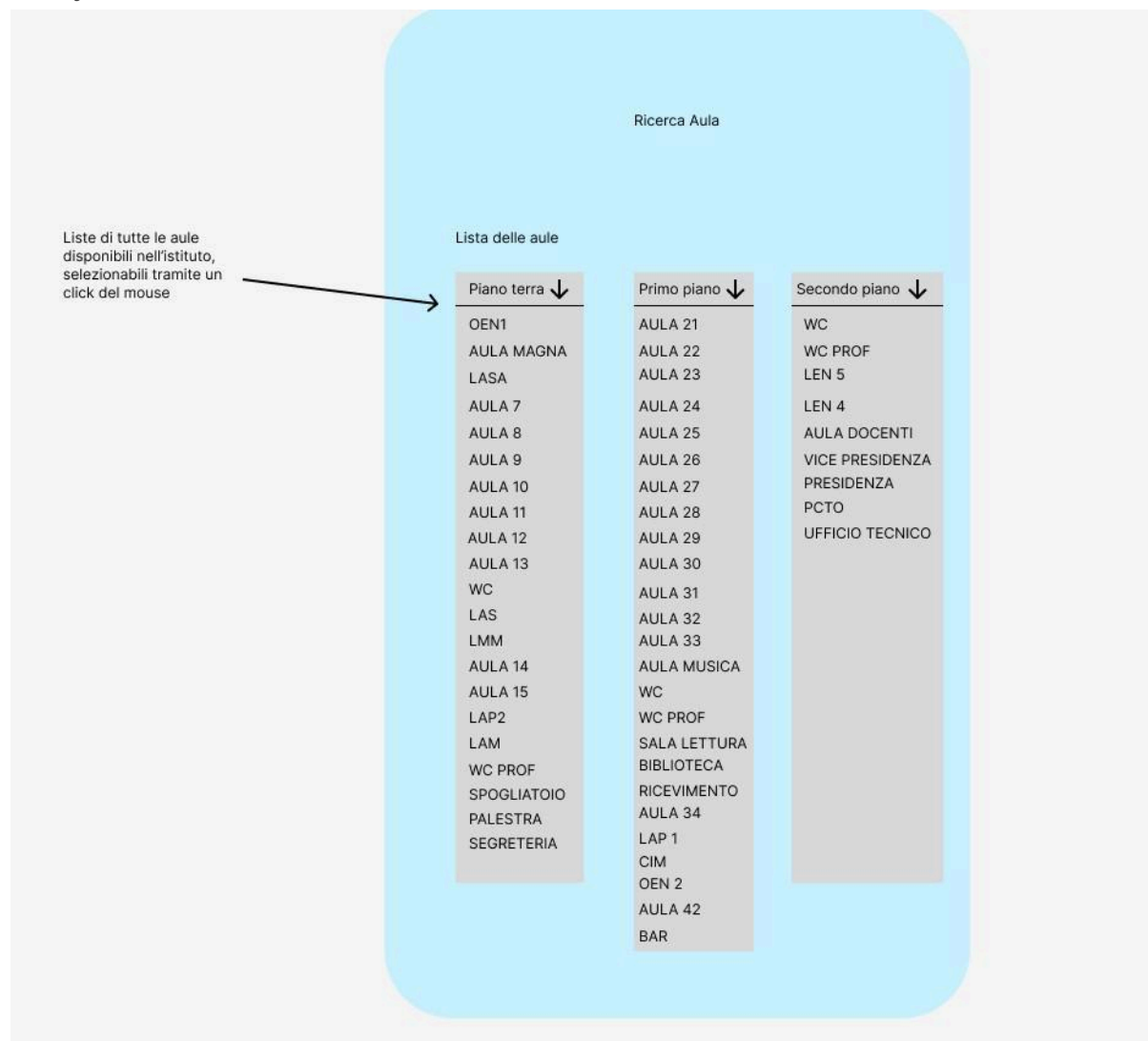
Pulsante per eliminare l'Account

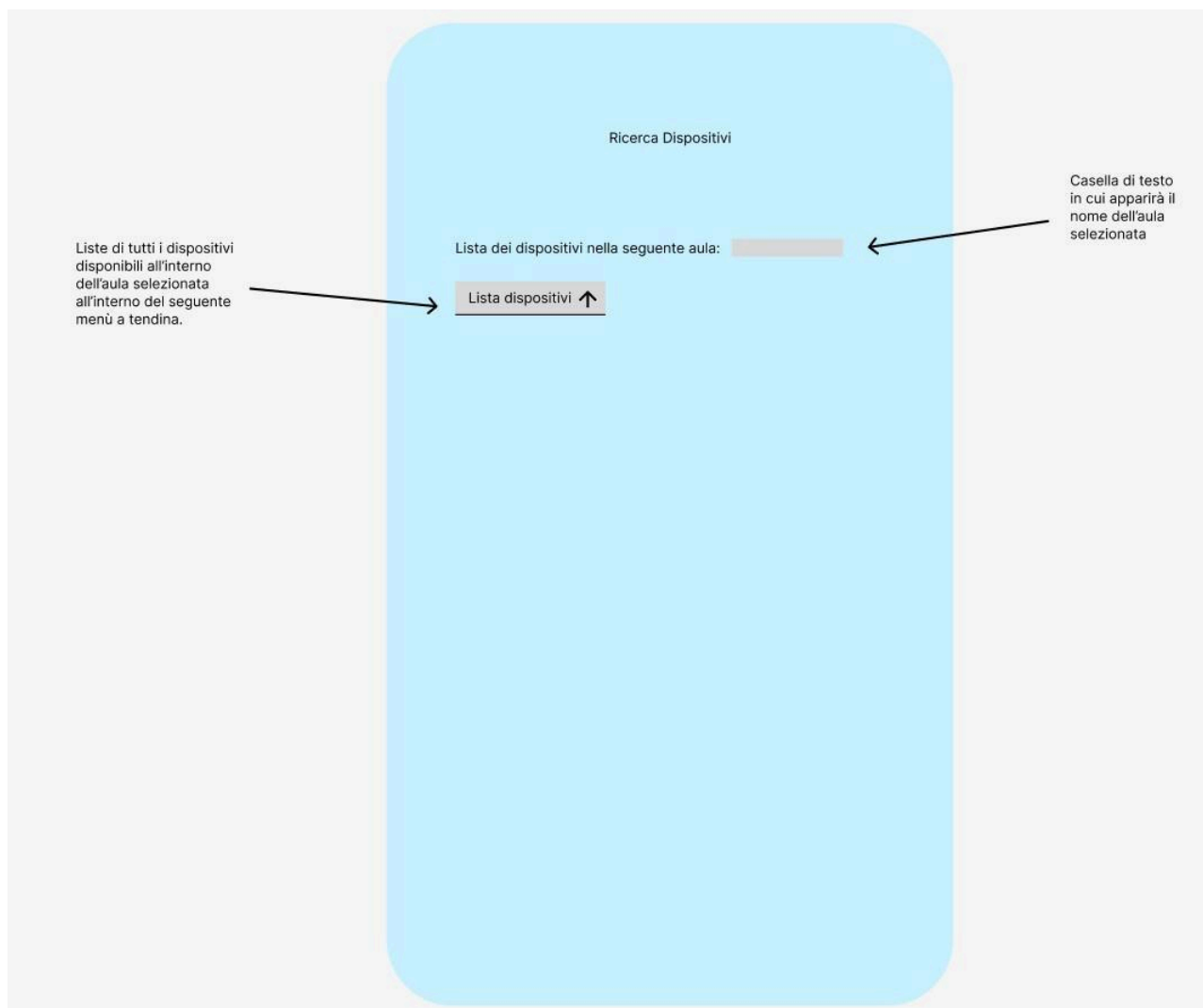
## Ricerca aula/dispositivi

### Descrizione

Ogni utente avrà la facoltà di ricercare determinate aule o dispositivi all'interno dell'istituto, avvalendosi di un elenco dedicato per individuarli. Selezionando un'aula dall'elenco, sarà possibile consultare l'elenco completo dei dispositivi presenti in quella specifica stanza, accedendo tramite un menù a tendina predisposto per questo scopo.

# Storyboard



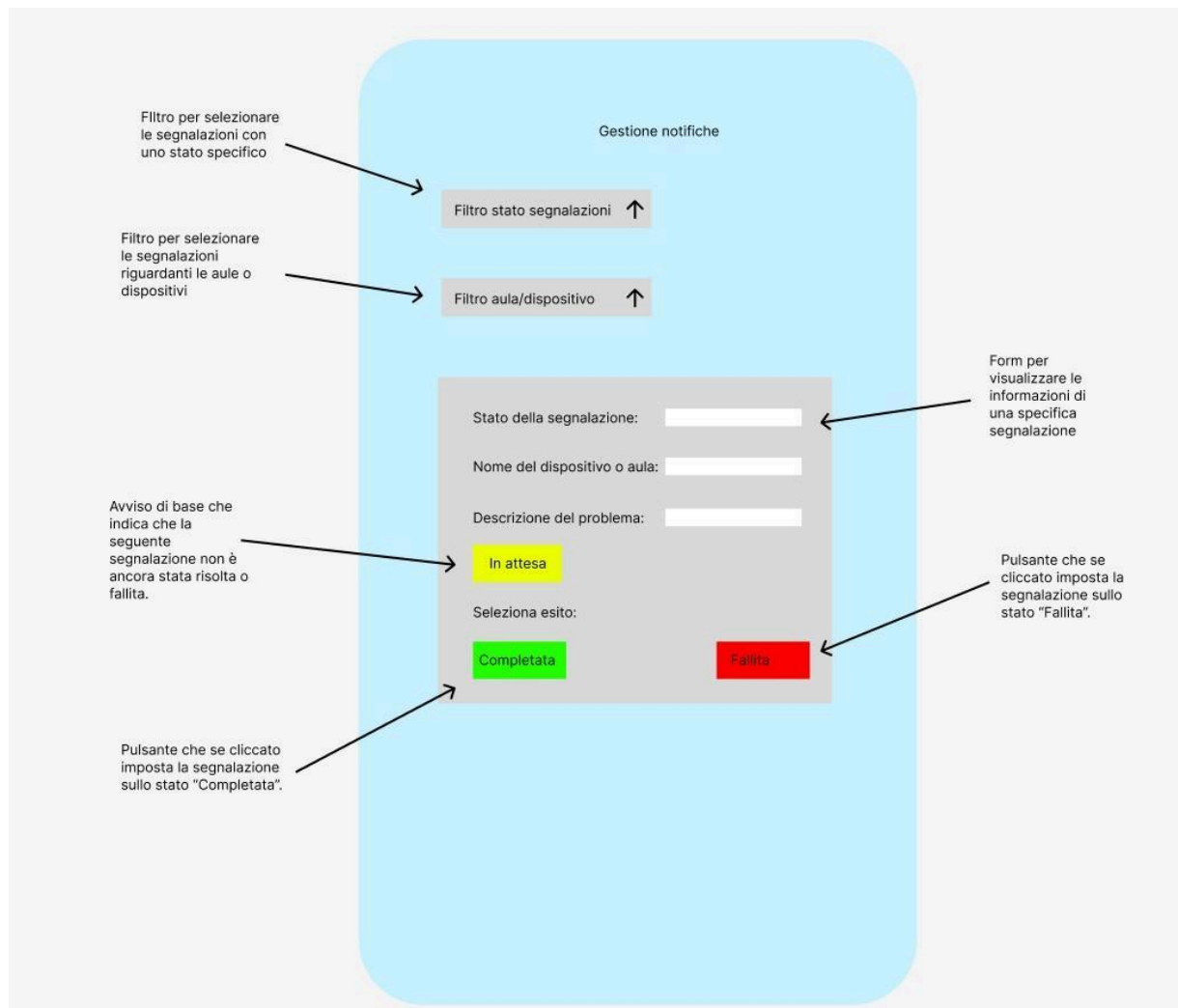


## Gestione notifiche

### Descrizione

Il sistema provvederà ad inviare notifiche agli utenti interessati, sia al personale tecnico sia al personale ATA responsabile, per fornire aggiornamenti sulle segnalazioni o per trasmettere altre informazioni rilevanti. Al termine dell'intervento, il tecnico o il personale ATA incaricato avrà la possibilità di marcare la segnalazione come "Completata" oppure come "Fallita", garantendo che ogni segnalazione rimanga in stato di attesa fino alla definitiva risoluzione.

## Storyboard

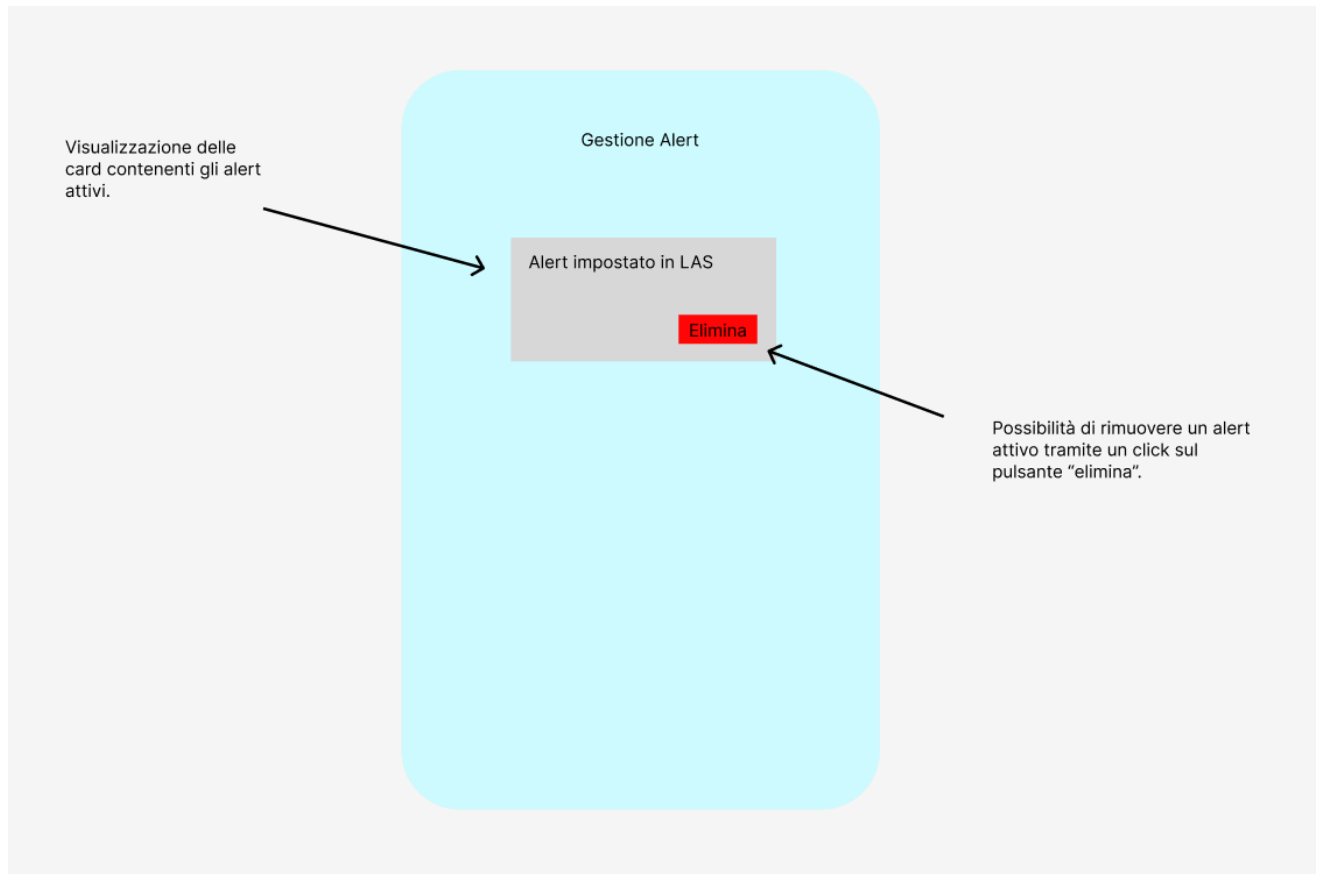


## Alert

### Descrizione

Il sistema di gestione degli alert è progettato per notificare efficacemente i tecnici e il personale ATA quando viene impostato un alert su un'aula o un dispositivo specifico, situato in un piano diverso da quello in cui operano. Gli alert inviati sono informativi bensì lo stato delle notifiche degli alert non potrà essere modificato.

### Storyboard



## Architettura del software

### WEB APP

#### Frontend

È costruito utilizzando HTML, CSS e con il framework "Bootstrap", con un possibile utilizzo di JavaScript.

#### Backend

È costruito utilizzando PHP e MySQL.

#### Server

Il server sarà gestito dal framework "Fat-Free".



## Client

Il client sarà gestito dal framework "Fat-Free".