

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: utente generico, 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. 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. 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


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

Segnalazione computer



Descrizione del problema

Nome del dispositivo


Invio segnalazione

L'utente può descrivere il problema tramite l'apposita casella di testo che successivamente verrà inviata come notifica al tecnico o personale ATA

L'utente deve segnalare il nome del computer tramite la medesima casella di testo

L'utente infine dovrà cliccare sul pulsante di invio per mandare il form di segnalazione al tecnico o personale ATA

Segnalazione aula



Descrizione del problema

Nome dell'aula/laboratorio

Invio segnalazione

L'utente può descrivere il problema tramite l'apposita casella di testo che successivamente verrà inviata come notifica al tecnico o personale ATA

L'utente deve segnalare il nome dell'aula e del laboratorio tramite la medesima casella di testo

L'utente infine dovrà cliccare sul pulsante di invio per mandare il form di segnalazione al tecnico o personale ATA

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

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 form with the following fields: "Nome" and "Cognome" (split into two input boxes), "Email" (one input box), and "Classe" (one input box). Below the form are two buttons: a yellow "Modifica Account" button and a red "Elimina Account" button. Annotations with arrows point to these elements: "Form per visualizzare le proprie informazioni dell'account" points to the form 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

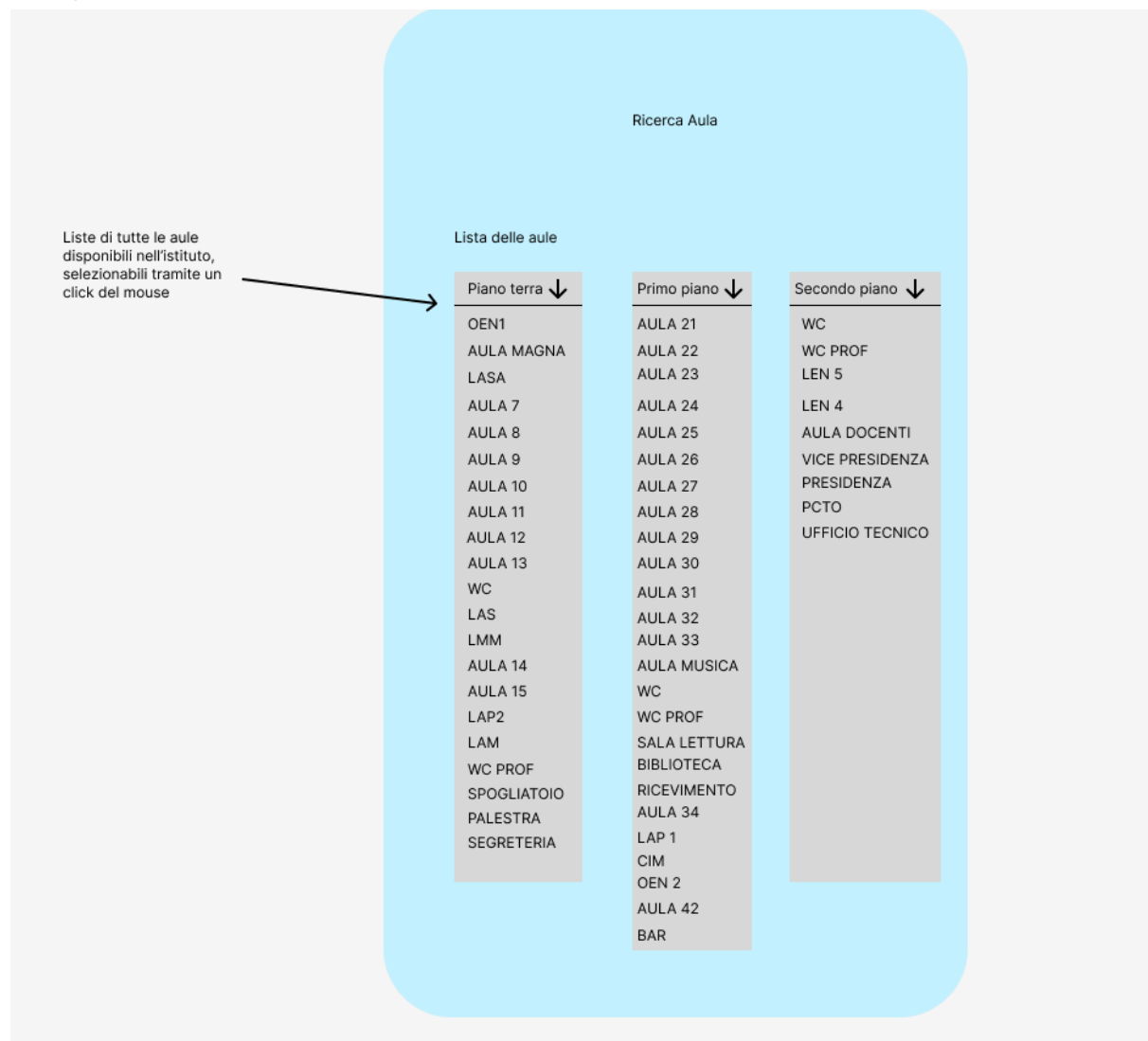
Pulsante per eliminare l'Account

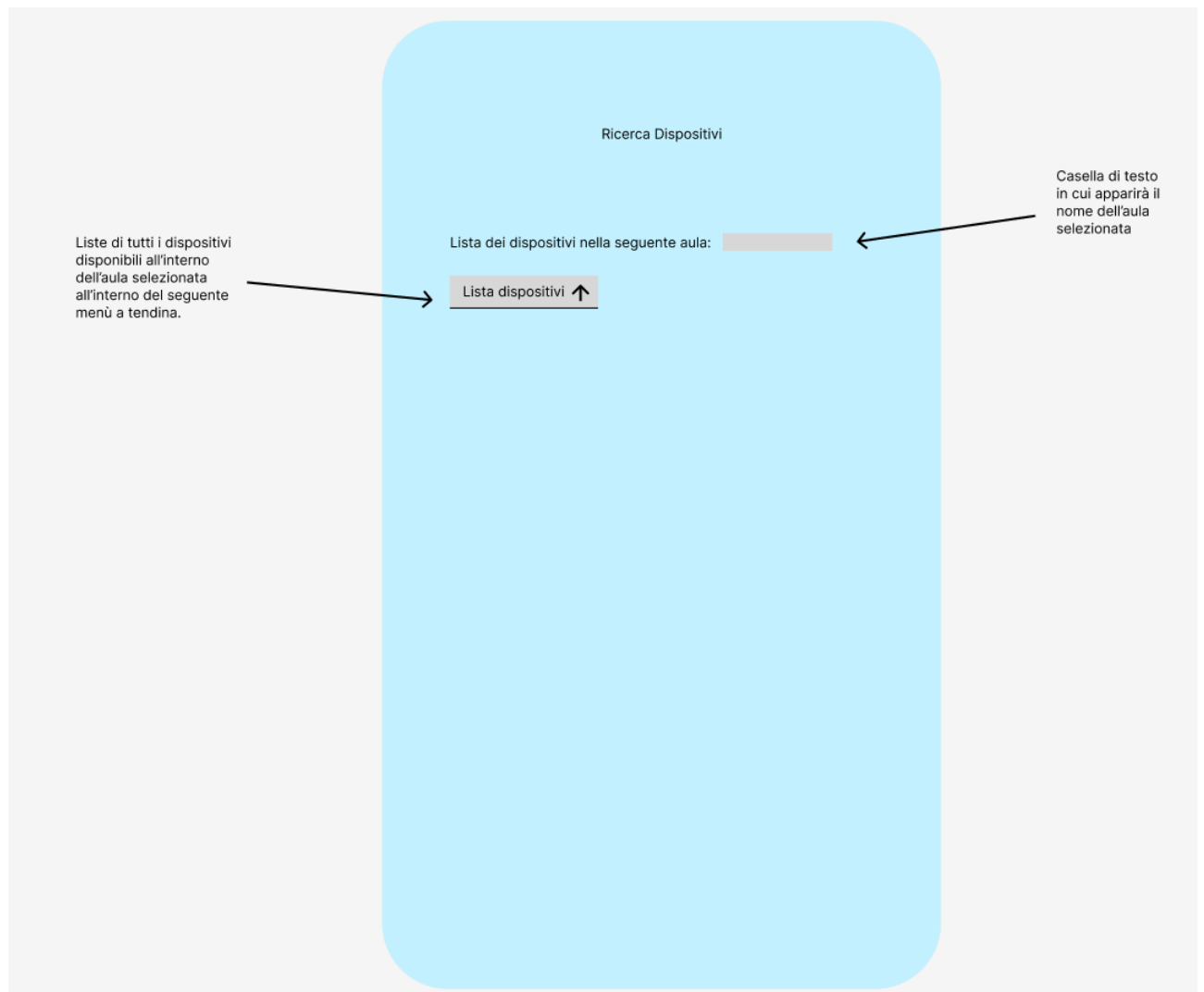
Ricerca aula/dispositivi

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



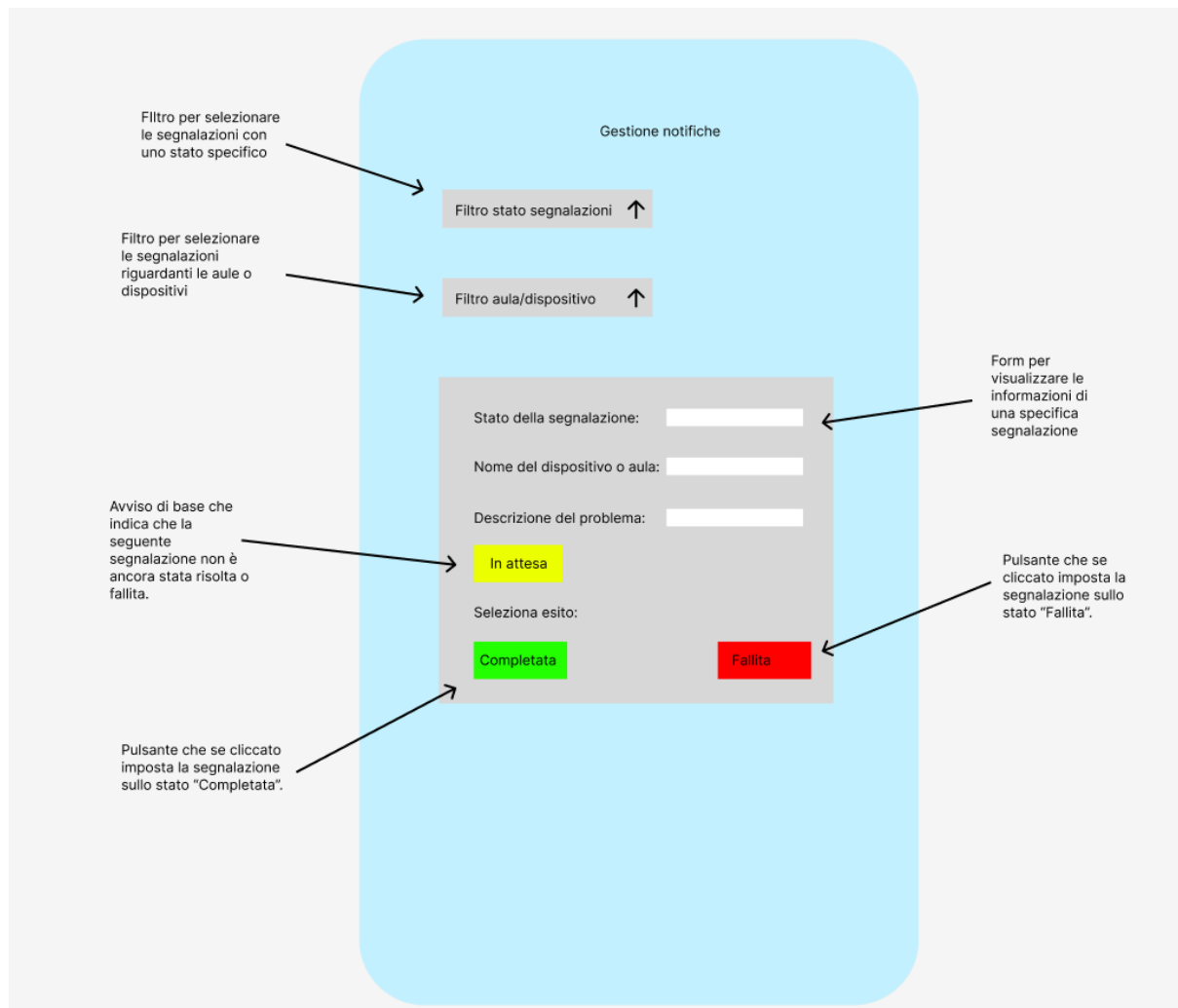


Gestione notifiche

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



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”.