



Prosjektbeskrivelse: Utvikling av ticketsystem

Løsningsbeskrivelse

Den foreslåtte løsningen tar sikte på å utvikle et ticketssystem for å dekke behovene i et sammensatt arbeids- og kundemiljø. Målet er å levere et omfattende og brukervennlig system som kan administrere kundehenvendelser. Løsningen vil benytte Ubuntu som operativsystem, Apache som webserver, og MariaDB som databaseløsning. Programmeringsspråket PHP vil være sentralt, med Tailwind for å forbedre brukergrensesnittet.

Målgruppe

Målgruppen for denne løsningen utvides fra kun ansatte til å omfatte både ansatte og kunder, noe som gjør systemet til en helhetlig ticketsystemplattform. Dette inkluderer funksjonaliteter for håndtering av kundedata, statuser og oppfølging, og tilganger for administrativt personell og vanlige kunder.

Funksjonalitet

Administrasjon

- Systemet vil støtte opprettelse, oppfølging og kansellering av henvendelser for ansatte.
- Det vil også tilby utvidede brukertilganger og et administrasjonspanel for å sikre en høy grad av kontroll og logistikk

Kundehenvendelser

- Se oversikt og administrere henvendelser fra kunder.
- Kunder får innsikt i egne henvendelser og har yttligere muligheter til å bli kontaktet på fks epost eller på nettsiden.

Teknisk oppsett

- Systemet vil kjøre på Ubuntu og bruke Apache som webserver.
- MariaDB vil bli brukt som databasesystem, en robust og pålitelig løsning for lagring og spørring av data.
- PHP vil bli brukt som hovedprogrammeringsspråk, med Tailwind som hovedrammeverk.

Nettverk

- Nettverksinfrastrukturen vil være basert på en virtuell konfigurasjon.

Sikkerhet

- Implementering av robuste sikkerhetstiltak for å beskytte mot trusler som SQL-injection.
- Sikring av brukersesjoner for å forhindre uautorisert tilgang.
- Praktisering av regelmessige sikkerhetskopier/backup for å forebygge mot potensielt datatap.

Oppgaver for gjennomføring

Systemutvikling

- Utvikle brukergrensesnittet med Tailwind integrasjon for forbedret interaktivitet, design og brukervennlighet.
- Implementere funksjonaliteter for administrasjon og kunder.

Teknisk oppsett

- Konfigurere Ubuntu, Apache, og MariaDB for optimal systemytelse.

Sikkerhetsimplementering

- Implementere sikkerhetstiltak mot potensielle trusler som SQL-injection og innloggingsproblemer.
- Etablere en robust backupstrategi for å beskytte mot datatap.

Konklusjon

Dette prosjektet har som hovedmål å skape et ticketsystem, som vil gjøre det mulig for bedrifter å håndtere kundehenvendelser på en effektiv og brukervennlig måte. Ved å integrere robuste og pålitelige teknologier som Ubuntu, Apache, MariaDB og PHP, sammen med et intuitivt brukergrensesnitt basert på Tailwind, vil systemet tilby en omfattende løsning rettet mot både bedrifter og kunder.

Med implementering av funksjoner for administrasjon og kundehenvendelser, vil systemet bedre effektivitet og kommunikasjon innad kundeservice i bedriften. Avansert sikkerhetsimplementering inkludert beskyttelse mot SQL-injection og sikre innloggingssystemer, vil sørge for beskyttelse av den verdifulle kundeinformasjonen.

Gjennom å møte de direkte behovene til bedrifter, vil dette systemet støtte kunde problemer effektivt, og fremme en mer samordnet bedriftsmiljø.