Ein Bild, das Text, Schrift, weiß, Design enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

Projektarbeit im Fach TrainingsFirma 1

Fachinformatiker für Anwendungsentwicklung

Thema der Projektarbeit: Ticketsystem

**Kurztitel: Ticketsystem**

**Langtitel: Handbuch Ticketsystem**

Abgabetermin: 26.10.2023

Marvin Hetzer

Kapellenweg 18

97259 Greußenheim

Ein Bild, das Text, Schrift, weiß, Design enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

**Berufliches Schulzentrum für Wirtschaft und Datenverarbeitung**

Stettiner Straße 1

97072 Würzburg

Inhalt

[1. Was ist ein Ticketsystem? 3](#_Toc149129829)

[2. Einloggen und Registrieren 3](#_Toc149129830)

[3. Ticketformular 4](#_Toc149129831)

[4. AdminPanel 5](#_Toc149129832)

[4.1 Ticketübersicht 5](#_Toc149129833)

# Was ist ein Ticketsystem?

Ein Ticketsystem ist ein Tool, welches in Unternehmen zur Meldung von Problemen genutzt wird. Jeder User hat eine Rolle und damit unterschiedliche Berechtigungen. Der normale User kann nur Tickets erstellen und wird dann über E-Mail über die Lösung seines Problems informiert. Der Admin hat eine Übersicht über alle Tickets und kann diese auch lösen. Sobald ein neues Ticket eingeht, bekommt der Headadmin eine E-Mail. Des Weiteren kann jeder Admin sich alle User, außer sich selbst, anzeigen lassen. In dieser Übersicht kann er dann anderen Usern Adminrechte geben oder diese Ihnen entziehen. Zusätzlich kann er auch User löschen, welche dann vom System bei der Anmeldung geblockt werden.

# Einloggen und Registrieren

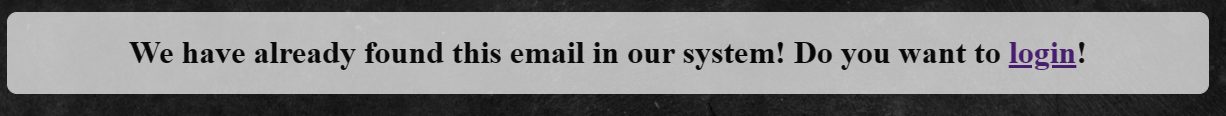
Ein Bild, das Text, Screenshot, Design enthält.

Automatisch generierte Beschreibung Beim Aufrufen der Index.php gelangt man direkt auf die Login Seite. Das Login ist ein Formular und beide Werte müssen eingegeben werden, ansonsten wird der Submitbutton nicht freigegeben. Der Submitbutton ist standardmäßig nicht freigegeben, um Leereingaben zu verhindern. Darüber hinaus wird der Button auch nicht freigegeben, wenn im E-Mail Feld keine E-Mail beinhaltet ist. Bei nicht eingaben oder ungültiger E-Mail-eingabe wird das jeweilige Feld rot umrandet. Der Geist im Passwortfeld ist klickbar und zeigt das Passwort in Klartext an, sobald dieser gedrückt wurde.

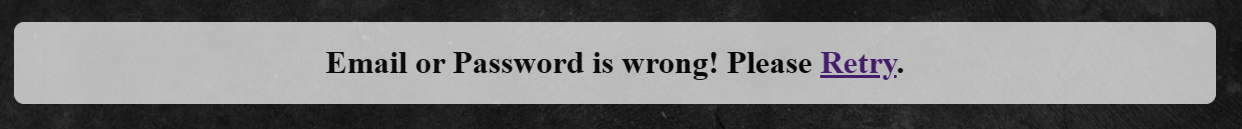
Das Registrierungsfenster ist über den am Ende des Login Formulars angegeben Link erreichbar. Es ähnelt dem Login Fenster, mit einer Ausnahme, dass man das Passwort noch einmal wiederholen muss, bevor der Submitbutton freigegeben wird. Diese beiden Felder werden dann auch wieder rot umrandet, sobald die Passwörter nicht übereinstimmen. Beide Geister sind genau so wie im Login Formular klickbar und zeigen bei dem Klick eines der Beiden die zwei Passwörter in Klartext an.

Ein Bild, das Text, Screenshot, Schrift, Zahl enthält.

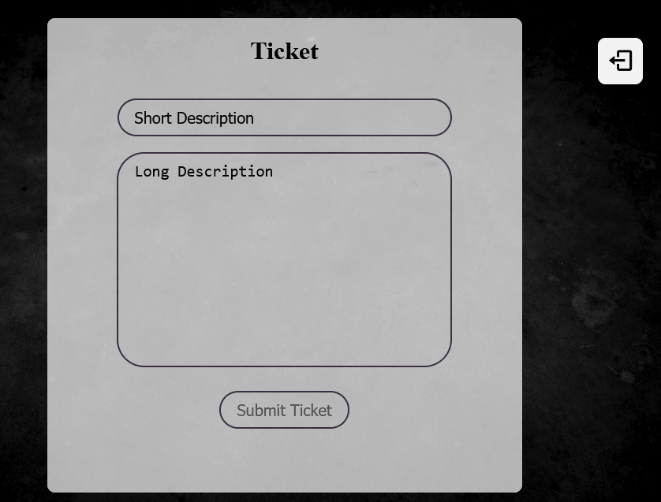
Automatisch generierte BeschreibungBei Eingabe einer schon erfassten E-Mail wird man zu einem Fenster weitergeleitet, das einen auffordert sich anzumelden.



Bei Falscheingabe im Login Fenster wird man auf der weitergeleiteten Seite, den Loginversuch noch einmal zu wiederholen.



# Ticketformular

Im Ticketformular kann der jeweilige Mitarbeiter dann sein Problem kurz im ersten Textfeld beschreiben und ausführlicher im Zweiten. Sobald das Ticket abgesendet wurde, bekommt dieses eine eindeutige ID und wird in die Datenbank gespeichert. Darüber hinaus wird der Headadmin über die Erstellung dieses informiert. In der E-Mail ist nur die Kurzbeschreibung enthalten. Mit dem Button oben rechts in der Ecke kann der User sich ausloggen und wird zurück zum Login Fenster gebracht.

# AdminPanel

## Ticketübersicht

Sobald sich ein Admin anmeldet wird dieser nicht wie ein normaler User auf das Ticketformular weitergeleitet, sondern direkt auf die Übersicht aller ungelösten Tickets. Dort bekommt alle ungelösten Tickets in Form einer Tabelle zur Verfügung gestellt. Die Tabelle ist in die TicketID, UserE-Mail des Erstellers, Kurzbeschreibung, Langbeschreibung und ein Button, der das Ticket als gelöst markiert. Das Ticket bleibt weiterhin für zukünftige Einsichten in der Datenbank gespeichert. Es wird jedoch nicht weiter in der Übersicht angezeigt. Nach dem das Problem gelöst wurde bekommt der Ersteller über seine angegebene E-Mail eine Mail, die ihn darüber informiert, dass sein Problem gelöst wurde.