

ALFADESK

Inteligentný helpdesk systém

Moderný online systém pre správu a automatizáciu IT úloh, určený pre školy a firmy.

© 2025 ALFASYSTEMS – Projekt ALFADESK

Motivácia projektu

- Zefektívniť riešenie IT požiadaviek a incidentov.
- Automatizovať pridelenie úloh podľa dostupnosti technikov.
- Zaviesť jednotný prehľad o stave úloh a ich histórii.
- Umožniť prepojenie s IoT zariadeniami pre monitoring.

Ciele projektu

- Vyvinúť stabilný backend pre spracovanie požiadaviek.
- Navrhnúť databázový model pre efektívnu prácu s dátami.
- Vytvoriť prehľadné webové rozhranie pre používateľov.
- Zabezpečiť integráciu notifikácií a štatistik.
- Vytvoriť modul pre automatické generovanie úloh z IoT vstupov.

Architektúra systému

- Frontend: HTML, CSS, JavaScript – používateľské rozhranie.
- Backend: PHP / Python – spracovanie požiadaviek, API, logika.
- Databáza: MySQL – úložisko úloh, používateľov, správ a štatistik.
- IoT integrácia: MQTT – komunikácia s externými zariadeniami.
- Hosting: Docker kontajnery, Linux server, CI/CD pipeline.

Databázový model

- users - údaje o používateľoch (ID, meno, rola, e-mail, heslo).
- tickets - zoznam úloh a incidentov s väzbou na používateľov.
- status - definícia stavov (nová, v riešení, vyriešená).
- messages - komunikácia medzi používateľom a technikom.
- devices - prepojené IoT zariadenia a ich stavy.

Funkcie systému

- Registrácia používateľov a prihlásование s rolami (admin, technik, používateľ).
- Zadávanie a správa helpdesk ticketov.
- Notifikácie o stave úloh a pripomienky termínov.
- Prehľady a štatistiky - počet úloh, úspešnosť, čas riešenia.
- Integrácia IoT senzorov pre automatické vytváranie úloh.

Harmonogram vývoja

- Október 2025: Kick-off, návrh architektúry a databázy.
- November 2025: Implementácia backendu a UI prototypu.
- December 2025: Integrácia, testovanie, dokumentácia a obhajoba.

ALFADESK – Moderný helpdesk pre IT oddelenia.