

Dokumentacja Techniczna Projektu Helpdesk

Autor: Tomasz Myszak

December 15, 2024

Contents

1	Opis projektu	2
1.1	Cel projektu	2
1.2	Zakres projektu	2
2	Wymagania funkcjonalne	3
3	Wymagania нефункционалне	4
4	Diagramy UML	5
4.1	Diagram przypadków użycia	5
4.2	Diagram Klass	5
4.3	Diagram Aktywnosci	6
4.4	Diagram komponentnów	7
4.5	Diagram sekwencji	7
5	Architektura systemu	8
6	Podsumowanie	9

1 Opis projektu

Projekt **Helpdesk** jest aplikacja wspierająca organizację w obsłudze zgłoszeń serwisowych (tzw. ticketów) oraz zarządzaniu bazą wiedzy. Głównym celem systemu jest usprawnienie komunikacji między pracownikami a działem wsparcia IT oraz dostarczanie szybkich rozwiązań problemów.

1.1 Cel projektu

- Ułatwienie rejestrowania i śledzenia zgłoszeń przez pracowników.
- Szybsze rozwiązywanie problemów dzięki systematyzacji wiedzy.
- Efektywne zarządzanie zgłoszeniami przez administratorów IT.

1.2 Zakres projektu

System składa się z dwóch głównych modułów:

1. **System zgłoszeń (Ticketing System)** – rejestrowanie, przypisywanie i zarządzanie zgłoszeniami.
2. **Baza wiedzy** – gromadzenie i wyszukiwanie artykułów z rozwiązaniami problemów.

2 Wymagania funkcjonalne

1. Zarządzanie zgłoszeniami (Ticketing System)

- Tworzenie zgłoszeń z tytułem, opisem, priorytetem i załącznikami.
- Przeglądanie i filtrowanie zgłoszeń przez administratorów.
- Zmiana statusu zgłoszeń: otwarte, w trakcie realizacji, zamknięte.

2. Obsługa załączników

- Możliwość dodawania plików do zgłoszeń.
- Przechowywanie plików na serwerze.

3. Zarządzanie bazą wiedzy

- Tworzenie, edytowanie i usuwanie artykułów z instrukcjami.
- Wyszukiwanie artykułów po tagach lub pełnym tekście.

4. Autoryzacja i role użytkowników

- Role: pracownik, administrator.
- Logowanie i autoryzacja użytkowników.

5. Statystyki i raportowanie

- Wyświetlanie statystyk zgłoszeń: liczba zgłoszeń, średni czas odpowiedzi.

3 Wymagania niefunkcjonalne

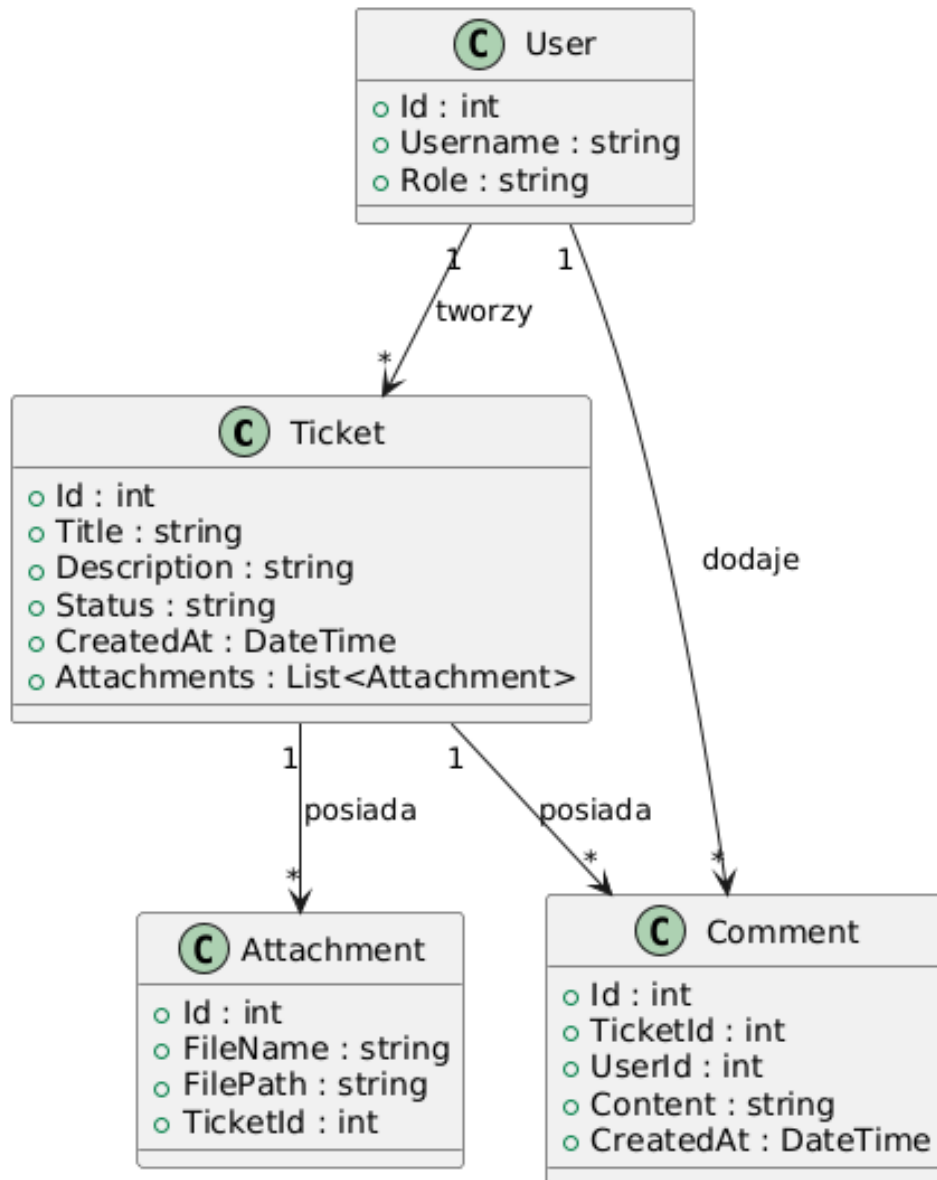
- **Wydażność:** System powinien obsługiwać do 500 użytkowników jednocześnie.
- **Bezpieczeństwo:** Dane użytkowników i zgłoszeń muszą być zabezpieczone (SSL/TLS, autoryzacja JWT).
- **Skalowalność:** Możliwość rozszerzenia systemu o nowe funkcjonalności.
- **Dostępność:** System dostępny 24/7.
- **Przenaszalność:** Wsparcie dla kontenerów Docker oraz hostingu w chmurze Azure.

4 Diagramy UML

4.1 Diagram przypadków użycia



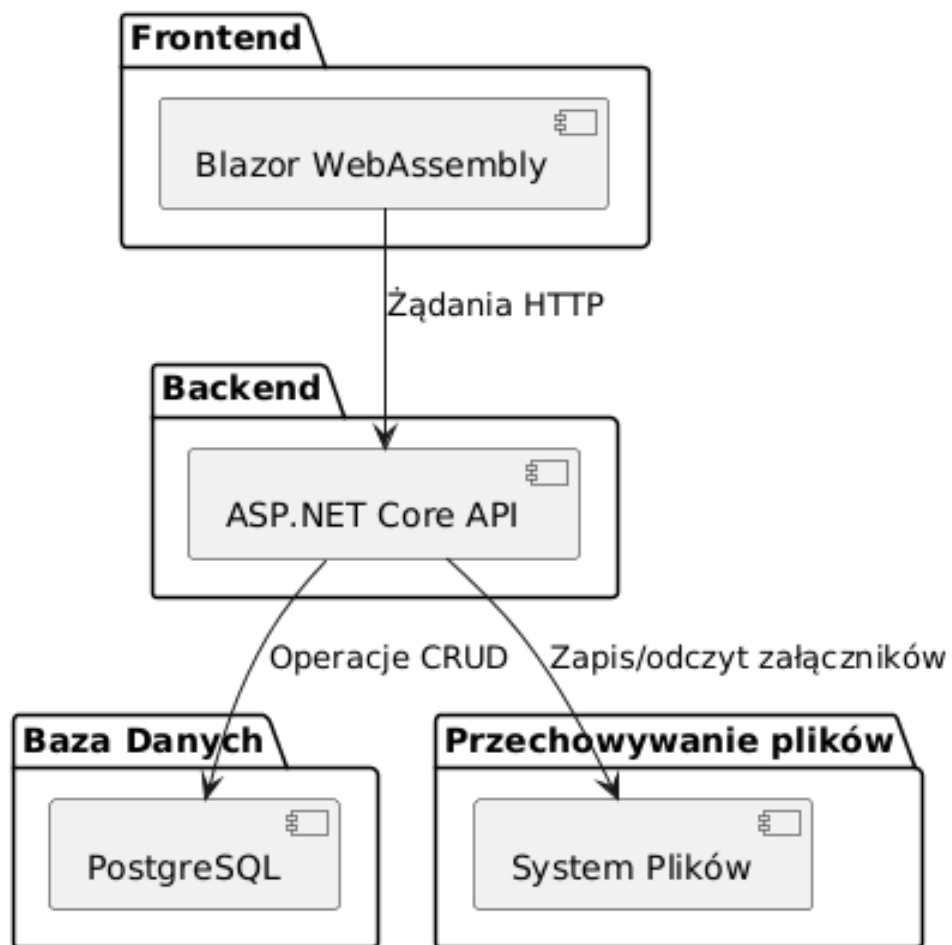
4.2 Diagram Class



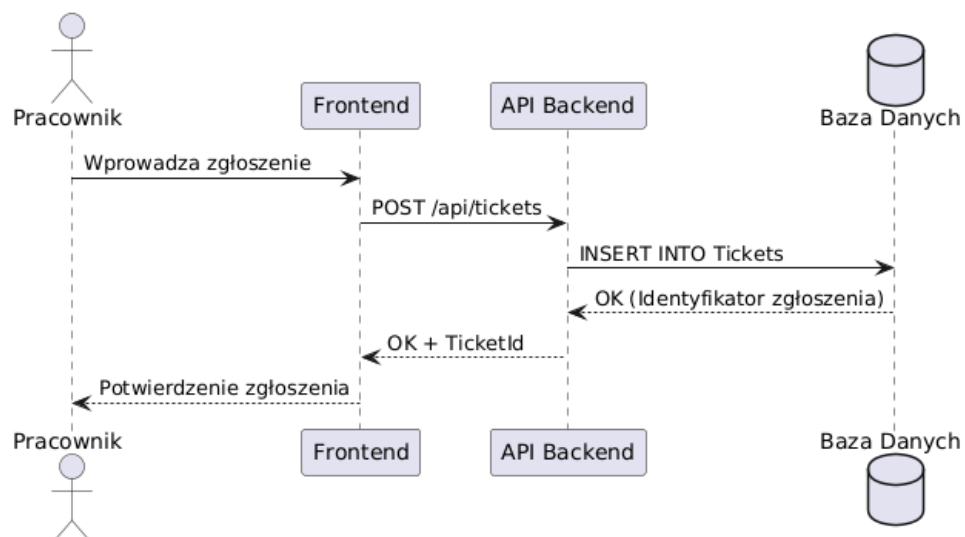
4.3 Diagram Aktywnosci



4.4 Diagram komponentów



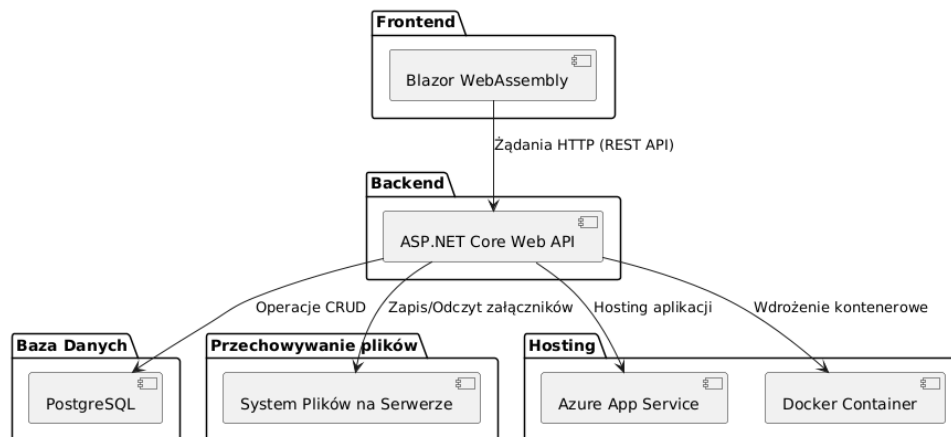
4.5 Diagram sekwencji



5 Architektura systemu

System oparty jest na architekturze ****klient-serwer****:

- **Frontend:** Blazor WebAssembly.
- **Backend:** ASP.NET Core Web API.
- **Baza danych:** PostgreSQL.
- **Przechowywanie plików:** System plików na serwerze.
- **Hosting:** Azure App Service lub Docker.



6 Podsumowanie

Aplikacja Helpdesk zapewnia kompleksowe wsparcie dla organizacji w zakresie zarządzania zgłoszeniami oraz budowania bazy wiedzy. Dzięki nowoczesnym technologiom, takim jak ASP.NET Core i Blazor, system jest wydajny, skalowalny i bezpieczny.