# ZJT Tickets

Jakub Vlček, David Šticha, Daniel Zeman

10. 3. 2025

10. 3. 2025

11.3. 2025

# Cíl a rozsah projektu

Cíl projektu: Aplikace bude řešit problémy

Cílová skupina: Zaměstnanci SOUEPL

## Související dokumenty

* [Sdílené úložiště](https://github.com/)

# Funkční design

## Popis řešení

### Hlavní funkcionality

* **Vytváření ticketů**: Uživatelé by se měli nejprve přihlásit do aplikace, dále stránka přesměruje uživatele na další, kam vypíše svůj problém a podá ticket.
* **Správa ticketů**: Přístup do správy ticketů bude udělena specifickým účtům, které budou mít navíc přístup k řešení ticketů.
* **Notifikace**: Uživatel bude mít možnost v aplikaci nahlédnout na postup jeho ticketu.
* **Historie a sledování**: Na nové stránce bude mít uživatel možnost se kouknout na tickety, které dříve podal.
* **Vyhledávání a filtrování**: Na stránce bude možnost vyhledávání a filtrování ticketů podle různých kritérií (stav, přiřazená osoba, datum).

### Integrace

* Aplikace bude integrována se školními e-maily tak že když uživatel vytvoří ticket tak se to automaticky přiřadí k uživatelovo e-mailu.

### Procesy

* **Vytváření tiketu**: Uživatel se přihlásí, vytvoří ticket se svým problémem a odešle ho k řešení. Následně se přihlásí správce ticketů a dle popisu bude pokračovat tak, aby dospěl k řešení. Po dokončení správce ticket uzavře a bude považován za vyřešený.
* **Přiřazování a eskalace**: Jak budou tickety přiřazovány a jak bude probíhat eskalace v případě neřešení.
* **Řešení a uzavření**: Ticket si otevřou naši správci, zhodnotí problém a následně ho vyřeší. Uzavřené tickety se budou ukládat do databáze na měsíc.
* **Zpětná vazba**: Možnost kontaktovat podporu na Email.

### Diagram procesního toku

### Technické požadavky

* **Platforma**: Webová aplikace.
* **Bezpečnost**: Uzavřené tickety se ukládají do zabezpečeného uložiště, do kterého mají přístup pouze správci a administrátoři.
* **Škálovatelnost**: Aplikace bude mít možnost rozšíření nástroje v případě zvýšení počtu uživatelů nebo ticketů.

### Uživatelské rozhraní

* **Design**: Uživatelské rozhraní bude intuitivní a snadno použitelné pro uživatele a pro správce bude stejné, kromě víc oken možností pro otevření a řešení ticketů.
* **Přístupnost**: Zajištění přístupnosti pro všechny uživatele, včetně těch s omezenými schopnostmi.

### Testování a nasazení

* **Testovací plán**: Aplikace bude zkoušená našimi profesionálními programátory, než přejde do ostrého provozu. Před spuštěním bude provedeno několik testů i ze sféry potenciálních uživatelů.
* **Nasazení**: Pro správu aplikace bude vyškoleno několik správců a administrátorů. Budeme se snažit, aby prostředí správců nebylo nijak složité a dostupné i nejen pro pokročilé programátory.

### Údržba a podpora

* **Údržba**: Administrátoři aplikace budou pravidelně kontrolovat strav aplikace a zda se nevyskytly nějaké chyby, popřípadě je opravovat a vylepšovat prostředí pro uživatele.
* **Podpora**: V případě problémů bude vše řešeno na podpoře, která bude v průběhu přidána a dostupná přímo v aplikaci.

# Detailní funkční design

## Jazyk aplikace

PHP, JS, CSS

## Prostředí aplikace

## Správa hlavních dat

## Požadavky na zabezpečení

Každý uživatel bude mít sví vlastní školní e-mail a heslo

### Role

* Koncový uživatel
* Správce ticketů
* Administrátor

## Oznámení

Typy e-mailů

Hlavní podpora:

dan866663@gmail.com

# Detailní technický design

Použitá technologie a architektura řešení

* Použité technologické platformy s popisem jednotlivých částí celého řešení, služby, výstupy, …

Datový model

* Popis koncepce databázového modelu

Ověřování a autorizace

Konfigurace systémů

Popis zdrojového kódu

Datová integrace

Zdrojové a cílové údaje

Mapování middlewaru

Související technická dokumentace