



Aplikacja - Help -Desk

Projekt zespołowy – Aplikacja „Help - Desk”

Dokumentacja techniczna

**Grupa II - Karol Budzyński, Rafał Baranowski, Szymon Angielczyk,
Rafał Kurek, Adam Szyszkowski.**

Łomża 2018r.

Spis treści

1. Opis programu.....	3
2. Na pytanie, co i jak zostało zrobione ?.....	4
3. Nasza aplikacja zawiera takie funkcje jak :.....	8
4. Aplikacja została zrobiona na podstawie różnych technologii t.j.....	9
5. Wymagania instalacyjne :.....	9
6. Wymagania sprzętowe :.....	9
a) aplikacja klienta.....	9
b) serwer bazy danych.....	10
7. Serwer baz danych Microsoft Azure - Praca w Chmurze.....	11
8. Konfiguracja systemu w architekturze klient-serwer.....	12
9. Struktura relacji występująca w bazie danych :.....	13
Koniec dokumentacji technicznej.....	13

1. Opis programu

Aplikacja Help - Desk została opracowana przy użyciu środowiska programistycznego Visual 2017 wersja 13.00 firmy „Microsoft”.

Kod źródłowy w całości został stworzony w technologiach ASP.NET, MVC, C#, MSSQL. Jako „motor” bazy danych zastosowano system baz danych Azure firmy Microsoft. Serwer bazy danych może pracować lokalnie, na jednym komputerze, na którym zostaje uruchomiony program Help-Desk, lub w sieci typu peer-to-peer oraz w sieciach z dedykowanym serwerem.

W tym ostatnim przypadku serwer może być zarządzany przez oprogramowanie firm Microsoft.

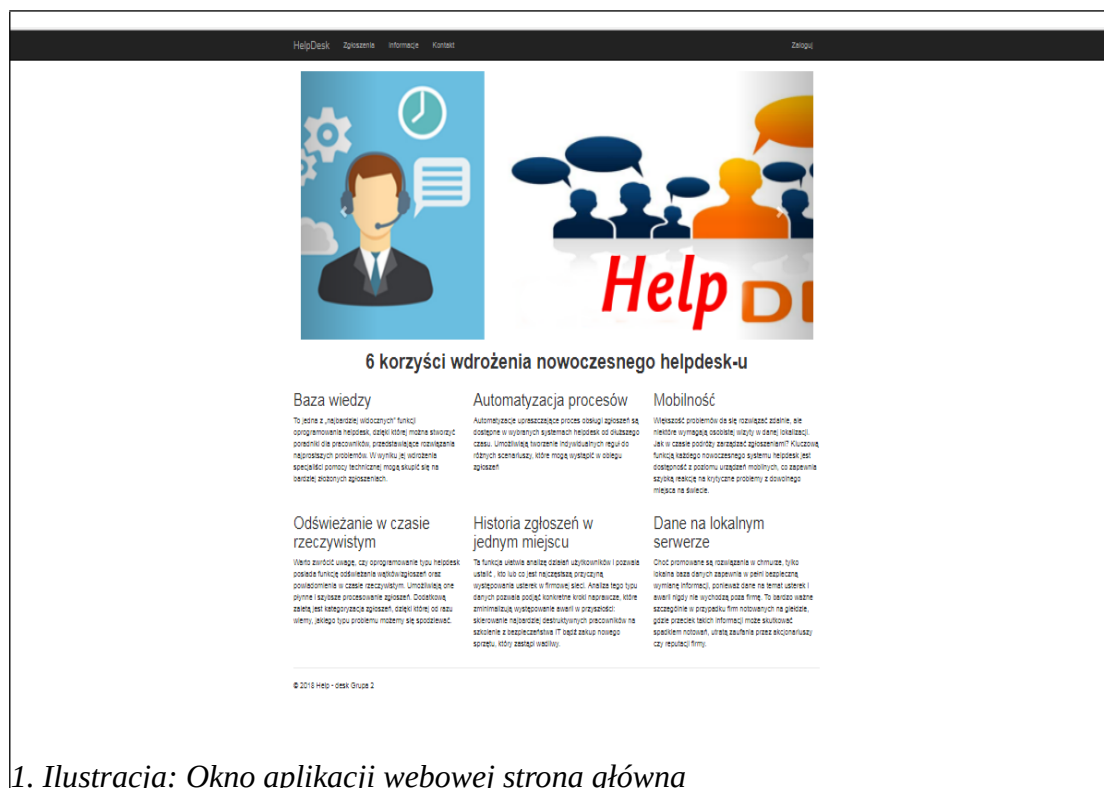
Aplikacja klienta pracuje wyłącznie w systemach operacyjnych firmy Microsoft, począwszy od wersji Windows 7 i 10.

2. Na pytanie, co i jak zostało zrobione ?

Na wstępie tworzenia aplikacji webowej, jak i desktop-owej, to skupiliśmy się nad tym:

1. Po pierwsze, jak będzie wyglądać nasza aplikacja, czyli zarys aplikacji w finalnej odsłonie prezentuje się tak:

- w wersji webowej



1. Ilustracja: Okno aplikacji webowej strona główna

Informacje o produkcie Help Desk

" Rozwiązania typu „helpdesk”, w których zarządzanie incydentami jest realizowane bez uwzględniania sformalizowanych procesów obejmujących inne obszary IT , są zwykle skoncentrowane na tym, aby klient jak najszybciej uzyskał pomoc i rozwiązanie problemu pozwalające na kontynuowanie jego pracy "

Do głównych zadań konsultantów takich projektów należy:

- A. udzielanie ogólnych porad, np. technicznych,
- B. dotyczących produktu lub usługi
- C. przyjmowanie zgłoszeń reklamacji lub skarg oraz ich rejestracja
- D. tworzenie bazy najczęściej zadawanych pytań (FAQ)
- E. rejestracja i obsługa korespondencji email.



Oferujemy również integracje z Twoimi systemami:

Korzyści dla naszych partnerów :

© 2018 Help - desk Grupa 2

2. Ilustracja: Okno aplikacji webowej informacje o produkcie

← → ↻ localhost:65184/Account/Login

HelpDesk Zgłoszenia Informacje Kontakt Zaloguj

Zaloguj się za pomocą konta lokalnego.

Adres e-mail admin@admin.pl

Hasło

☐ Zapamiętać Cię?

Zaloguj

© 2018 Help - desk Grupa 2

3. Ilustracja: Okno aplikacji webowej strona logowania

← → ↻ localhost:65184/Home/Contact ☆

HelpDesk Zgłoszenia Informacje Kontakt Zaloguj

Masz jakieś pytania ?

Skontaktuj się z nami

Imię

Email

Temat związany z :

Wybierz z :

Wiadomość

Wiadomość

Wyślij wiadomość

Dane kontaktowe :


Grupa
Łomża PWsip
ul. Akademicka 14,
Tel.: (123) 456-7890

Help Desk
Help-Desk_Grupa_2@HelpDesk.com

4. Ilustracja: Okno aplikacji webowej strona kontaktu

- w wersji desktop

HelpDesk - Logowanie

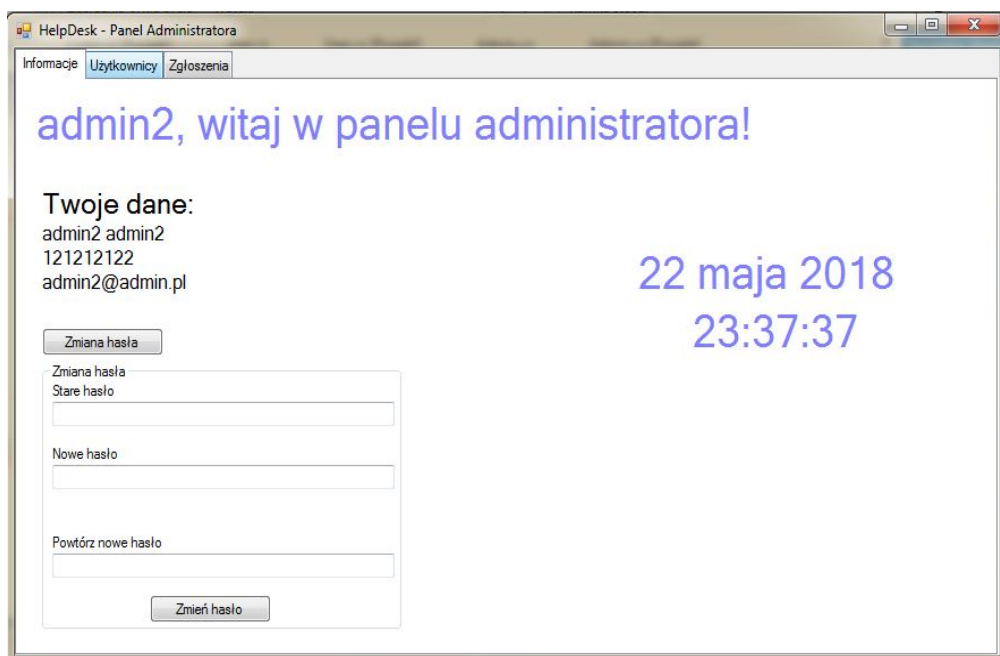


Login:

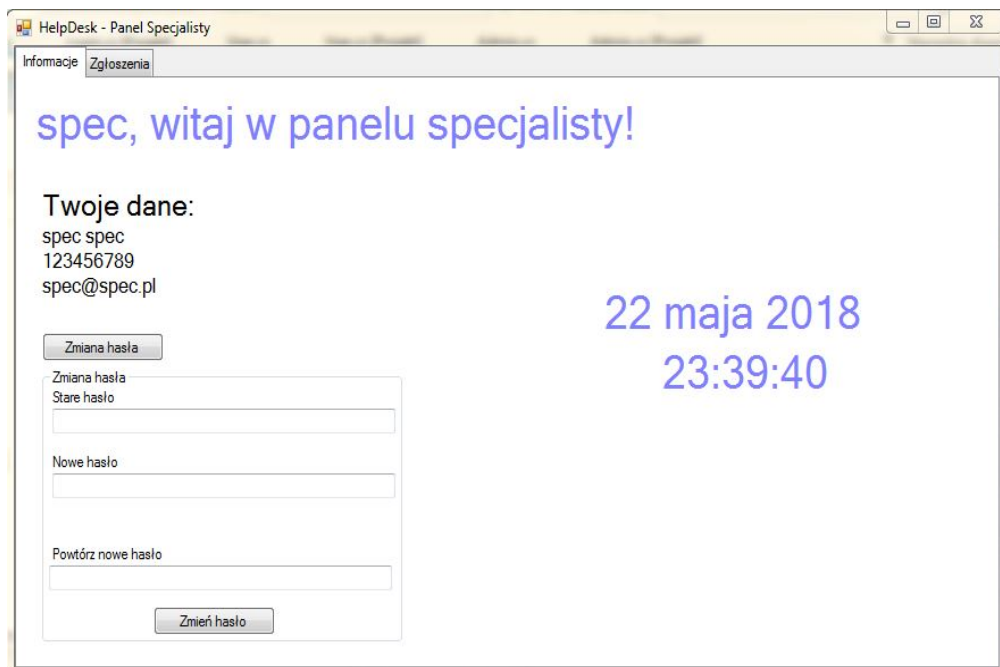
Hasło:

Zaloguj

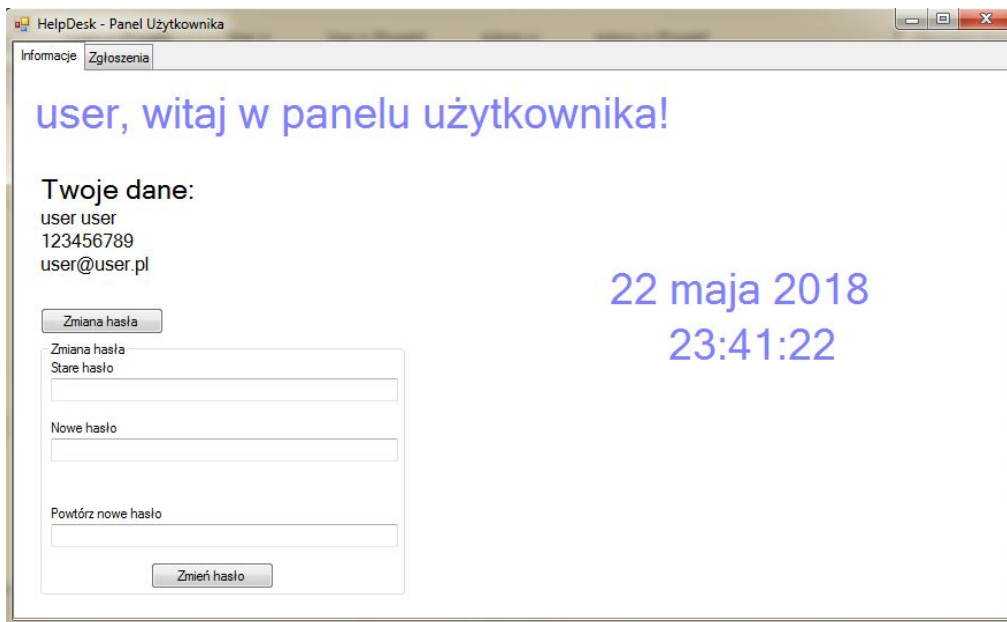
5. Ilustracja: Okno logowania aplikacji desktop.



6. Ilustracja: Okno Administratora aplikacji desktop



7. Ilustracja: Okno specjalisty aplikacji desktop



8. Ilustracja: Okno użytkownika aplikacji desktop

3. Nasza aplikacja zawiera takie funkcje jak :

- Tworzenie konta użytkownika,
- Tworzenie zgłoszeń,
- Przeglądanie i wyszukiwanie zgłoszeń przez użytkownika,
- Zarządzanie zgłoszeniami ze względu na kategorie przez osoby z odpowiednimi uprawnieniami,
- Możliwość wymiany wiadomości między zgłaszającym a obsługującym,
- Nadanie statusów dla zgłoszeń przez administratora,
- Powiadomienie użytkownika e-mail-owo o zmianie statusu zgłoszenia,

4. Aplikacja została zrobiona na podstawie różnych technologii t.j.

- Asp.net
- C#
- Microsoft Azure

5. Wymagania instalacyjne :

- Serwis musi być dostępny przez przeglądarkę urządzeń o małych wyświetlaczach.
- Aplikacja desktop-owa pracująca po systemami z rodziny Windows
- Aplikacja desktopowa wymaga środowiska .Net Framework w wersji 4.5 lub nowszej.
- Serwis jest instalowany raz z ewentualną możliwością przeniesienia.

6. Wymagania sprzętowe :

a) aplikacja klienta

**Obsługiwane
systemy
operacyjne**

Program Visual Studio 2017 można zainstalować i uruchamiać w następujących systemach operacyjnych:

Windows 10 wersji 1507 lub nowszej: Home, Professional, Education i Enterprise (wersje LTSC i S nie są obsługiwane)

Windows 7 z dodatkiem SP1 (z najnowszymi aktualizacjami systemu Windows): Home Premium, Professional, Enterprise i Ultimate

Sprzęt

Procesor 1,8 GHz lub szybszy(zalecany dwurdzeniowy lub lepszy).2 GB pamięci RAM; zalecane 4 GB pamięci RAM (co najmniej 2,5 GB w przypadku uruchamiania na maszynie wirtualnej). Miejsce na dysku twardym: maksymalnie 130 GB Szybkość dysku twardego: aby zwiększyć wydajność, system Windows i program Visual Studio należy zainstalować na dysku półprzewodnikowym (SSD). Karta wideo obsługująca rozdzielczość ekranu co najmniej 720p (1280 x 720); program Visual Studio będzie działać najlepiej przy rozdzielczości WXGA (1366 x 768) lub wyższej.

b) serwer bazy danych

Składnik	Wymaganie
.NET Framework	Systemy Windows 8.1 i Windows Server 2012 R2 przed zainstalowaniem programu .NET Framework 4.6 wymagają aktualizacji KB2919355.
Dysk twardy	Serwer raportów usługi Power BI wymaga co najmniej 1 GB wolnego miejsca na dysku twardym. Dodatkowe miejsce będzie wymagane na serwerze bazy danych, który jest hostem bazy danych serwera raportów.
Pamięć	Minimalna: 1 GB Zalecana: co najmniej 4 GB
Szybkość procesora	Minimalna: procesor x64: 1,4 GHz Zalecana: 2,0 GHz lub szybszy
Typ procesora	Procesor x64: AMD Opteron, AMD Athlon 64, Intel Xeon z obsługą technologii Intel EM64T, Intel Pentium IV z obsługą technologii EM64T
System operacyjny	Windows Server 2016 Windows Server 2012 Windows 10 Hom

7. Serwer baz danych Microsoft Azure - Praca w Chmurze

Baza danych Azure to potężna, w pełni funkcjonalna, udostępniona w chmurze baza danych, która pozwala zminimalizować koszty, a zarazem utrzymać duże tempo tworzenia skomplikowanych aplikacji biznesowych. Jest zaprojektowana pod kątem szerokiego zastosowania wszędzie tam, gdzie zasoby systemowe są niewystarczające, a obsługa informatyczna – niedostępna. Ich zadaniem jest przyspieszanie tworzenia i wdrażania oprogramowania, przy jednoczesnym zmniejszeniu kosztu eksploatacji infrastruktury informatycznej.

Baza Azure jest niezależna od platformy, łatwa w użyciu i potrafi obsługiwać skomplikowane aplikacje biznesowe pisane z myślą o wielu jednoczesnych użytkownikach, a mimo to oferuje wysoką niezawodność, niski koszt wdrożenia i ekonomiczną eksploatację. Jest zoptymalizowana pod kątem niskiego całkowitego kosztu eksploatacji i szybkiego zwrotu z inwestycji. Niski koszt i elastyczność potężnej, wbudowanej bazy danych. Baza danych Azure jest przeznaczona do obsługi aplikacji, które pełnią krytyczne funkcje w dużych środowiskach sieciowych. Azure to elastyczne rozwiązanie wdrożeniowe, które potrafi obsługiwać niezwykle wymagające aplikacje, a mimo to może być zainstalowane w sposób niewidoczny dla użytkowników końcowych. Baza jest zbudowana i zoptymalizowana pod kątem wbudowywania w wyspecjalizowane aplikacje, cieszy się dużą popularnością i jest stosowana w aplikacjach

powszechnego użytku, z których korzystają tysiące użytkowników. Wiele korporacji używa jej jako wdrożeniowej bazy danych w złożonych aplikacjach biznesowych, które obsługują sieciowych użytkowników w rozproszonych oddziałach, zagranicznych zakładach produkcyjnych i kanałach dystrybucji.

Bardzo niskie wymagania co do konserwacji i łatwa instalacja Funkcje samodzielnej administracji, takie jak automatyczne odzyskiwanie sprawności po awarii, programowalne tworzenie kopii zapasowych online i zdolność do automatycznego dostrajania pomagają ograniczyć koszty konserwacji. Jeśli przedsiębiorstwo musi wdrożyć nową aplikacyjną bazę danych w tysiącach lokalizacji, w których brak wykwalifikowanego personelu technicznego i instalacyjnego, baza Azure jest idealnym rozwiązaniem, ponieważ zawiera funkcje i interfejsy instalacyjne, które całkowicie automatyzują konfigurację i instalację.

8. Konfiguracja systemu w architekturze klient-serwer

Cała aplikacja desktop i web zostały zestawione za pomocą bazy danych umieszczonej w chmurze w serwisie Microsoft Azure. Wszelkie wprowadzone zmiany są na bieżąco aktualizowane w obu aplikacjach.

9. Struktura relacji występująca w bazie danych :

- TabelaAspNetUsers jest powiązana relacją 1-n z tabelą Zgloszeniaa (jeden użytkownik może mieć wiele zgłoszeń).
- Tabela Kategories jest powiązana relacją 1-n z tabelą AspNetUsers (jedna kategoria może mieć przypisanych wielu użytkowników).
- Tabela Kategories jest powiązana relacją 1-n z tabelą Zgloszenias (jedna kategoria może mieć przypisanych wiele zgłoszeń).
- Tabela Statusis jest powiązana relacją 1-n z tabelą Zgloszenias (jeden status może mieć aktywny wiele zgłoszeń).
- Tabela Zgloszenias jest powiązana relacją 1-n z tabelą Wiadomoscis (jedno zgłoszenie może mieć wiele wiadomości).

Koniec dokumentacji technicznej.