

# Dokumentation Go-Ticketsystem

---

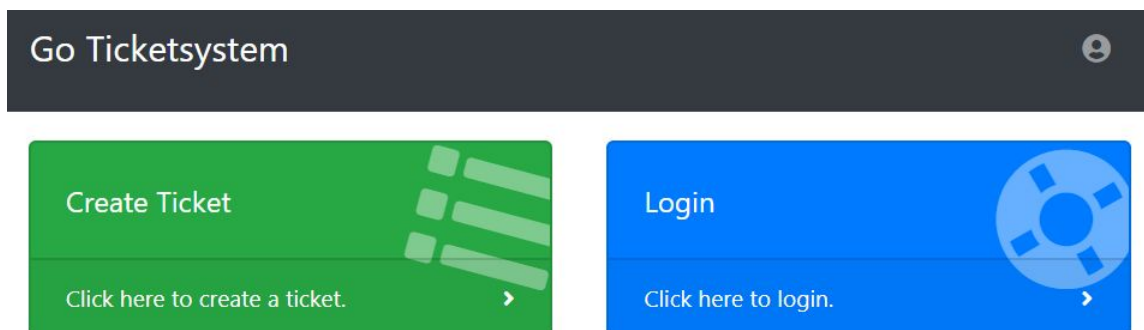
Von 2057008, 2624395, 9111696

## Architekturdokumentation

## Anwenderdokumentation

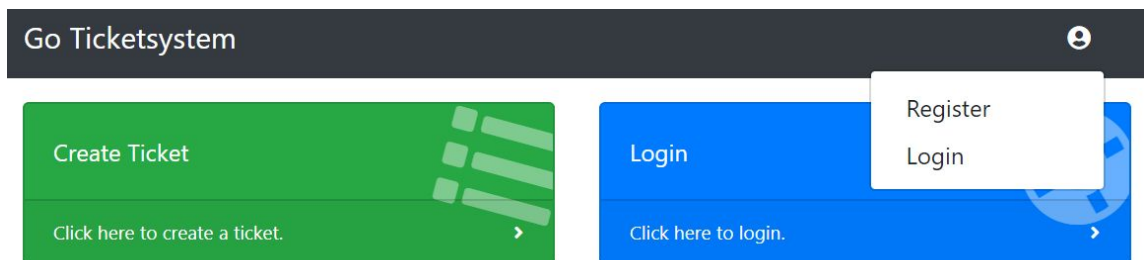
- **Startseite**

Auf der Startseite befinden sich zwei Schaltflächen. Die Linke kann jeder Nutzer benutzen, um ein neues Ticket zu erstellen. Die Rechte Schaltfläche ist für Nutzer gedacht, die als Bearbeiter fungieren und über Zugangsdaten verfügen. Der Login kann auch über das Benutzericon in der oberen, rechten Ecke angestoßen werden. Sollten noch keine Zugangsdaten vorhanden sein, kann hier auch das Registrierungsformular geöffnet werden.



- **Registrierung**


Von der Startseite aus kann der Benutzer oben rechts auf die Registrierung zugreifen.




Es öffnet sich ein neues Fenster indem der User seinen Namen und sein Passwort eingibt.

Register an Account


Name



Password



Confirm password



Register

Nach Bestätigung des Buttons "Register" kann sich der User mit den eingegebenen Zugangsdaten auf der Startseite anmelden.

- Ticketerstellung

Für die Ticketerstellung muss der Nutzer seine E-Mail-Adresse, den Betreff und die Beschreibung seines Problems eintragen. Anschließend kann auf speichern (Ticket wird erstellt und für alle Mitarbeiter angezeigt) oder auf abbruch (alle Eingaben werden gelöscht) klicken. Unabhängig davon gelangt der Nutzer wieder auf die Startseite.



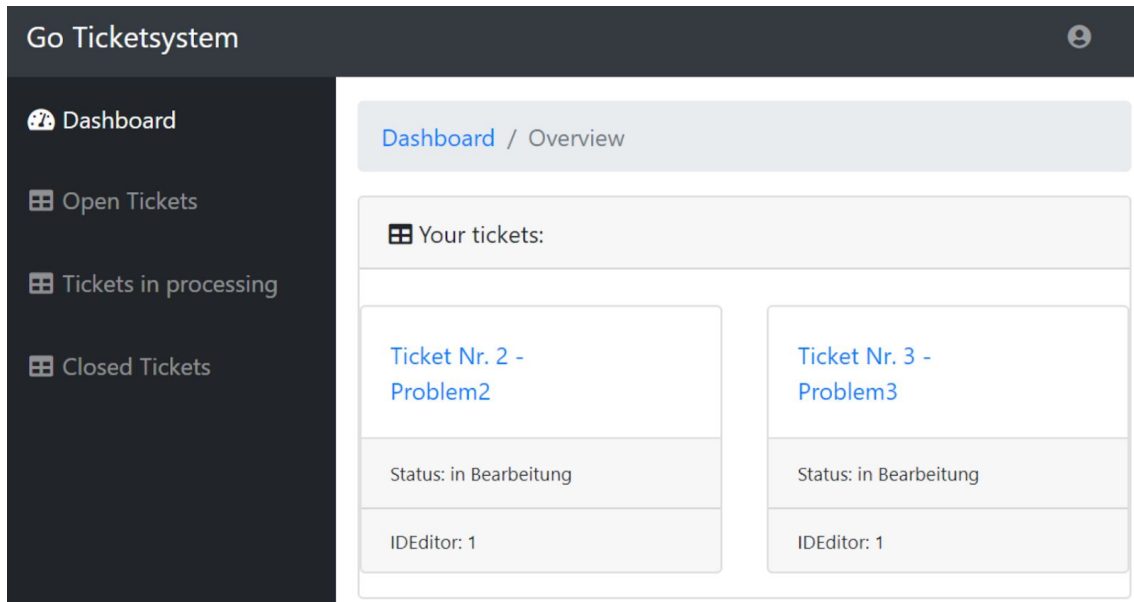
## Ticket erstellen

Text

Speichern

Abbruch

- **Dashboard (für Bearbeiter)**  
Nach erfolgreichem Login gelangt der Nutzer auf sein persönliches Dashboard. Hier werden alle Tickets mit Status "in Bearbeitung" angezeigt, die seiner ID zugeordnet sind. Für die Detailansicht eines Tickets muss der Bearbeiter lediglich auf den Betreff des Tickets klicken.



- Weitere Auflistungen der Tickets (für Bearbeiter)  
Im linken Menü kann ein Bearbeiter zwischen verschiedenen Ansichten wechseln. Zur Auswahl steht eine Ansicht mit den offenen Tickets, eine Ansicht mit den Tickets, die bei dem eingeloggten Benutzer in Bearbeitung sind und eine Ansicht mit den geschlossenen Tickets.
- Detailansicht eines Tickets (für Bearbeiter)  
In der Detailansicht eines Ticket kann ein Bearbeiter den gesamten bisherigen Verlauf des Tickets einsehen. Dies beinhaltet alle Kommentare von Ticketersteller und Bearbeitern mit Datum. Hier ist es einem Bearbeiter auch möglich ein offenes Ticket zu übernehmen oder ein Ticket, das ihm bereits zugeordnet ist freizugeben oder einem anderen Bearbeiter zuzuweisen. Es stehen für die Zuweisung nur die Bearbeiter zur Verfügung, die nicht den Status "im Urlaub" haben. Weiterhin können 2 Tickets zusammengeführt werden. Hierfür ist jedoch die Bedingung dass beide Tickets denselben Bearbeiter zugeordnet sind. Ist dies der Fall werden die Kommentare des ausgewählten Tickets an das aktuelle angehängt und das ausgewählte Ticket wird mit einem Systemkommentar auf den Status "geschlossen" gesetzt.



Dashboard

Open Tickets

Tickets in processing

Closed Tickets

## Ticket Nr. 3 - Problem3

in Bearbeitung

Bearbeiter: 1

2018-12-30 - hans@wurst.com:  
Blablabla1.1

2018-12-30 - John Doe2:  
Blablabla1.2

2018-12-30 - hans@wurst.com:  
Blablabla1.3

2019-01-01 - asd:  
asdasd

2019-01-05 - System:  
Das Ticket wurde wegen Zusammenführung geschlossen. Die Einträge wurden in Ticket Nr. 2 übertragen.

[Kommentar hinzufügen](#)[Ticket freigeben](#)

### Ticket anderem Bearbeiter zuweisen:

[Ticket zuweisen](#)[Ticket schließen](#)

### Tickets zusammenführen:

Das aktuelle Ticket bleibt erhalten, während die Kommentare des ausgewählten Tickets angehängt und das Ticket geschlossen wird. Die Aktion wird nur ausgeführt, wenn beide Tickets denselben Bearbeiter haben.

[Ticket zusammenführen](#)

- Profil (für Bearbeiter)

Auf allen Seiten nach dem Login steht dem Nutzer oben rechts das Benutzericon zur Ansicht seines Profils zu Verfügung. Auf der Profilsseite wird der aktuelle Urlaubsstatus, die ID und der Name angezeigt. ID und Name können nicht geändert werden, der Urlaubsstatus kann jedoch je nach Bedarf gesetzt werden. Die Änderung des Status muss mit Klick auf Speichern bestätigt werden. Sobald ein Bearbeiter seinen Status auf Urlaub gesetzt hat, können ihm keine neuen Tickets zugewiesen werden.

The screenshot shows the 'Go Ticketsystem' interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: 'Dashboard' (with a person icon), 'Open Tickets' (with a list icon), 'Tickets in processing' (with a list icon), and 'Closed Tickets' (with a list icon). The main content area is titled 'Profile'. It features a 'Urlaub:' label above a toggle switch, which is currently turned off. Below this are two read-only input fields: the first contains the number '1' and the second contains the text 'admin'. At the bottom of the profile section are two buttons: a blue 'Speichern' button and a grey 'Abbruch' button.

## Dokumentation des Betriebs

### Starten mit Flags

### REST-API für Mail-Empfang

Um die API mit Hilfe eines Kommandozeilentools zu nutzen steht im Ordner cmd die Datei mailn.go zur Verfügung. Wird diese gestartet muss der Nutzer zunächst mit "y" bestätigen, dass er eine Nachricht senden will, danach wird die Absenderadresse, der Betreff und der Text der Nachricht abgefragt. Jede Eingabe muss der Nutzer mit Enter bestätigen.

```
Do you want to send a mail to Ticketsystem? (y/n)
y
Please enter your e-mail-address:
test@test.com
Please enter the subject of email:
Test API
Please enter the text of email:
This is a test.
Message successfully created.
```

Zum Schluss erhält der Nutzer noch eine Erfolgsmeldung, dass die Nachricht erfolgreich erstellt und versendet wurde.

REST-API für Mail-Versand



## Beiträge der Gruppenmitglieder

2057008

- Authentifizierung (userAuth.go, Logout.js, Eingriffe in relevante andere Klassen [handler.go, main.go])  
Implementierung der Authentifizierung über das Basic Authentication-Verfahren. Bau des Wrapper-Handler Konstrukts, über das die gesicherten Teile der Website Zugangsgeschützt sind. Erstellung der Logout-Funktion im Rahmen des Basic Authentication-Verfahrens für die Browser Internet Explorer, Edge, Chrome und Firefox. Einbindung des "saltings", "hashings", dem Entschlüsseln und dem Abgleich der Passwörter.
- Benutzerverwaltung (userAuth.go)  
Anmeldung und Speicherung registrierter Nutzer in einer Datei, Passwörter sind nicht im Klartext. Funktionen, die anderen Teilen der Anwendung ausgeben können, welcher User gerade angemeldet ist, wurden ebenfalls eingebaut.
- Mail-Out API (mailAPIOut.go, mailOut.go)  
Konsument für eine REST-API auf der Seite des Mailservers eingebaut. Zusätzlich wurde noch ein Kommandozeilentool eingerichtet, mit dem die Mail-Warteschlange angezeigt werden kann und das versenden der Mails simuliert werden kann.

2624395

9111696

- Frontend  
Erstellung der HTML-Seiten unter Zuhilfenahme von Bootstrap CSS und Einfügen von dynamischen Funktionen, um je nach Ticketstatus andere Buttons anzuzeigen.
- Ticketerstellung und Bearbeitung (handler.go)  
Bei gespeicherter Ticketerstellung wird ein Ticket im Ordner Tickets hinzugefügt und ist dann für alle Bearbeiter bei den Tickets mit Status "offen" zu sehen. Funktionalitäten zum Kommentar hinzufügen, Tickets freigeben und übernehmen, Tickets anderen Bearbeitern zuweisen und Tickets zusammenführen.
- Urlaubsmodus (handler.go)  
Speichern des Zustandes des On-Off-Sliders in der User-Datei.
- Mail-In API (mailAPIin.go, mailIn.go)

Kommandozeilentool, dass die API, die empfangene Mails überprüft, aufruft. Entweder Erstellung eines Kommentars bei vorhandenem Ticket oder Erstellung eines neuen Tickets.