

# Technická dokumentace

## HelpDesk



## Obsah

<b>1.</b>	<b>SYSTÉMOVÉ POŽADAVKY / DOPORUČENÁ KONFIGURACE HW A SW .....</b>	<b>1</b>
1.1	Databázový server .....	1
1.2	Webový server .....	1
1.3	Uživatelské stanice .....	1
<b>2.</b>	<b>ZÁKLADNÍ EVIDENCE.....</b>	<b>1</b>
2.1	Požadavky .....	1
2.2	Úkoly .....	1
2.3	Znalostní báze .....	2
<b>3.</b>	<b>DŮLEŽITÉ FUNKCE APLIKACE .....</b>	<b>2</b>
3.1	Přístupová práva .....	2
3.2	Oznámení .....	2
3.3	Zastupování .....	2
<b>4.</b>	<b>SEZNAM SOFTWARE TŘETÍCH STRAN .....</b>	<b>2</b>

## 1. Systémové požadavky / Doporučená konfigurace HW a SW

### 1.1 Databázový server

Je server, na kterém musí být nainstalován Microsoft SQL Server pro ukládání dat.

- Standardní hardware s procesorem minimálně Intel Core i5 a podobné kategorie procesoru AMD
- Velikost operační paměti minimálně 8 GB
- Síťový operační systém **Microsoft Windows Server 2012 a vyšší**
- Databáze **Microsoft SQL Server 2014 a vyšší**
  - Edice Express
  - Edice Standard a výše (licenci musí vlastnit zákazník)+ nutná instalace Microsoft .NET Framework 4.7.2, nebo vyšší
- Databáze MySQL 8 a vyšší (nelze mít společnou DB se Správce IT)

### 1.2 Webový server

Je server, na kterém musí být nainstalována webová část systému HelpDesk.

- Standardní hardware s procesorem minimálně Intel Core i5 a podobné kategorie procesoru AMD
- Velikost operační paměti minimálně 8 GB
- Síťový operační systém **Microsoft Windows 2012 a vyšší**
- Microsoft .NET Framework 4.7.2 nebo vyšší
- Microsoft IIS verze 8 a vyšší nebo Apache
- PHP 8.1 + ionCube loader

### 1.3 Uživatelské stanice

Jedná se o pracovní stanice, ze kterých bude webová aplikace Helpdesk spouštěna (administrátor, vedoucí pracovníci, aj.).

- Procesor minimálně Intel Core i3 a podobné kategorie procesoru AMD
- Velikost paměti minimálně 4 GB
- Operační systém **Microsoft Windows 8 a vyšší**
- Webový prohlížeč Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera.

## 2. Základní evidence

### 2.1 Požadavky

V aplikaci Helpdesk jsou požadavky základní a stěžejní funkcí aplikace. Slouží ke komplexní evidenci problémů, námětů a požadavků v podniku. Každý uživatel (pokud na to má právo) může zadat požadavek. Tento požadavek někdo z týmu řešitelů obdrží nebo sám převezme. Řešitel, sám nebo ve spolupráci s dalšími řešiteli, daný požadavek vyřeší. Žadatel, stejně jako řešitel, je o celém průběhu řešení a jeho změnách informován emailem, zobrazením zprávy přímo v aplikaci nebo zasláním zprávy formou SMS.

### 2.2 Úkoly

Úkoly jsou další základní funkcí aplikace. Na rozdíl od požadavků, které jdou zdola nahoru (od žadatele k vedoucímu a řešiteli), jdou úkoly opačným směrem od řešitele k jinému řešiteli nebo od vedoucího k podřízenému. V principu fungují úkoly podobně jako požadavky. Zadavatel zadá úkol, který musí vybraný řešitel vykonat. Odpadá jen proces schvalování. Zásadní odlišnosti od požadavků je možnost vytvářet tzv. projekty. Úkoly lze přiřadit do těchto projektů, což je vlastně souhrn několika úkolů.

## 2.3 Znalostní báze

Opakované problémy uživatelů je možné řešit pomocí znalostní báze, která obsahuje seznam řešení chyb, požadavků a problémů. Záznamy do databáze lze zadávat ručním zapsáním problému přímo ve znalostní bázi nebo vložením řešení již vyřešeného požadavku. Znalostní báze je rozdělena na dvě části. Na veřejnou část, která je přístupná všem uživatelům (pokud mají právo na vstup do znalostní báze). A na neveřejnou část, která je přístupná pouze určeným uživatelům (podle nastavených práv). Ve znalostní bázi lze problém vyhledávat pomocí vyhledávání.

## 3. Důležité funkce aplikace

### 3.1 Přístupová práva

Skupiny a role práv slouží k nastavení jednotlivých práv a přístupů v aplikaci. Je zde přednastaveno osm základní skupin. Tyto skupiny a role lze modifikovat anebo si vytvořit své vlastní. U každého uživatele lze určit viditelnost požadavků a úkolů ostatních uživatelů.

### 3.2 Oznámení

Oznámení slouží k upozornění na důležité akce (opravy, výpadky apod.).

### 3.3 Zastupování

Aplikace umožňuje uživateli, pokud není přítomen (dovolená, nemocenská apod.), určit jeho zástupce. Tento zástupce bude mít možnost řešit, schvalovat požadavky a řešit úkoly uživateli přidělené.

## 4. Seznam software třetích stran

- ADOdb - <https://adodb.org>
- Captcha - <https://github.com/Gregwar/Captcha>
- DevExtreme - <https://js.devexpress.com>
- Html2Text - <https://github.com/mtibben/html2text>
- IMAP library - <https://github.com/ddeboer/imap>
- ionCube - <https://www.ioncube.com>
- Laminas - <https://laminas.com>
- Microsoft Graph - <https://github.com/microsoftgraph/msgraph-sdk-php>
- Mail mime parser - <https://mail-mime-parser.org>
- Material Design - <https://materialdesignicons.com>
- mPDF - <https://mpdf.github.io>
- PHP - <https://php.net/>
- PHP Exchange Web Services - <https://github.com/Garethp/php-ews>
- PHPMailer - <https://github.com/PHPMailer/PHPMailer>
- PHPOffice - <https://github.com/PHPOffice>
- PrismJs - <https://prismjs.com>