



# Αλεξάνδρειο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Θεσσαλονίκης

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΓΡΑΦΕΙΟ  
ΑΡΩΓΗΣ  
ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Αβραμίδης Σάββας  
Νοέμβριος 2011

Επιβλέπων Καθηγητής  
Αντώνης Βαφειάδης

# Στόχοι

- Η πτυχιακή αυτή έχει σαν σκοπό να προσφέρει βοήθεια στους φοιτητές που έχουν μια απορία και δεν ξέρουν που να απευθυνθούν.
  - Ο χρήστης θα υποβάλλει την ερώτηση μέσω ενός web interface.
  - Ο υπεύθυνος ενός κέντρου εξυπηρέτησης θα δέχεται το ερώτημα και θα απαντά.
  - Ο διαχειριστής του συστήματος θα μπορεί να προθέτει και να αφαιρεί κέντρα εξυπηρέτησης και τους υπεύθυνους των κέντρων αυτών, καθώς και να βλέπει στατιστικά στοιχεία για τις ερωτήσεις

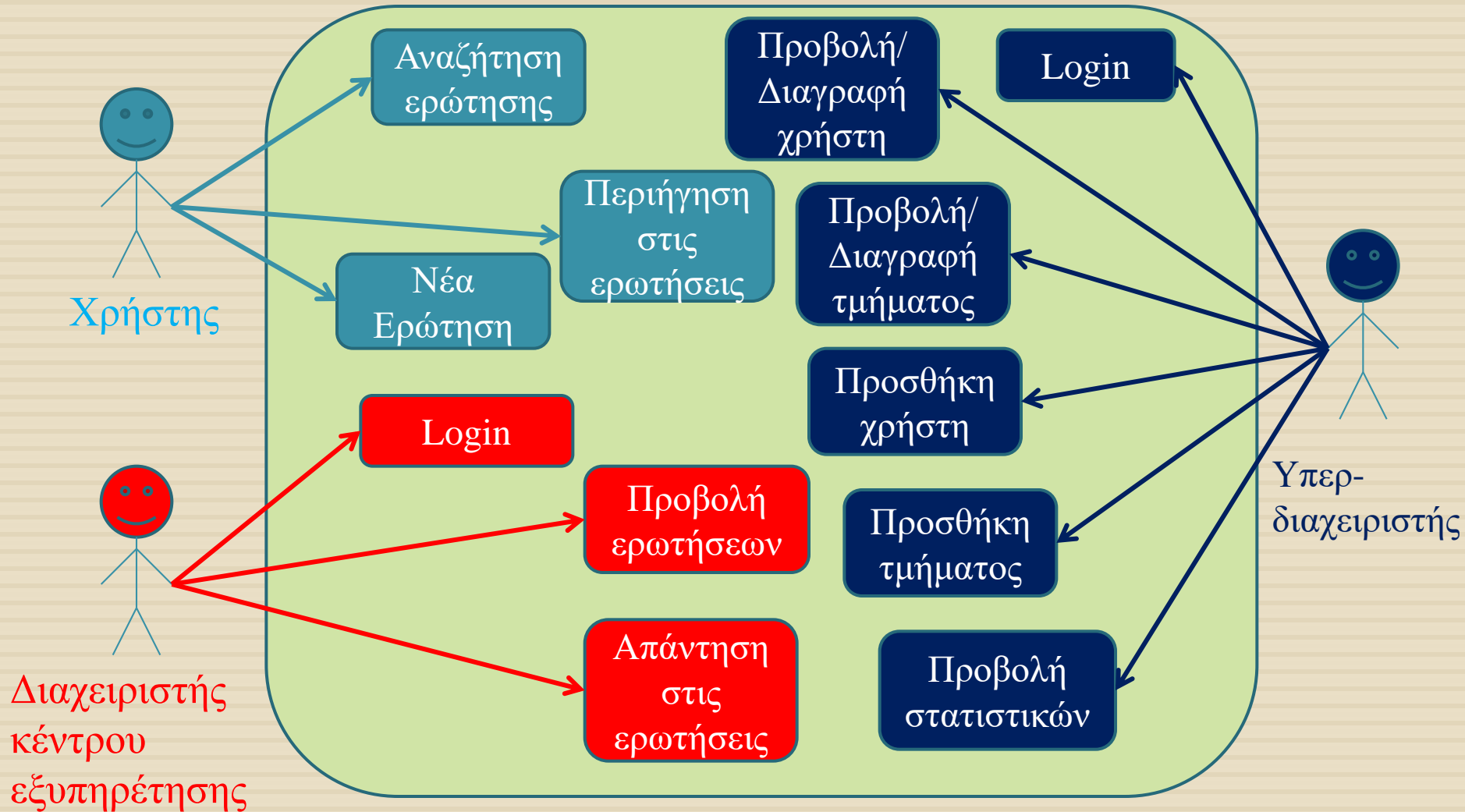
# Τι είναι το Helpdesk;

- είναι ένα μέρος που ο χρήστης μιας υπηρεσίας μπορεί να απευθυνθεί για να πάρει βοήθεια αναφορικά με κάποιο πρόβλημα που αντιμετωπίζει.
- είναι για τους χρήστες μιας ιστοσελίδας ο βασικός τρόπος με τον οποίο μπορούν να ζητήσουν βοήθεια και ενημέρωση σχετικά με όλα τα προβλήματα και τις απορίες τους γύρω από τις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει στο κοινό που την επισκέπτεται.

# Παράδειγμα Helpdesk



# Διάγραμμα Use-Case



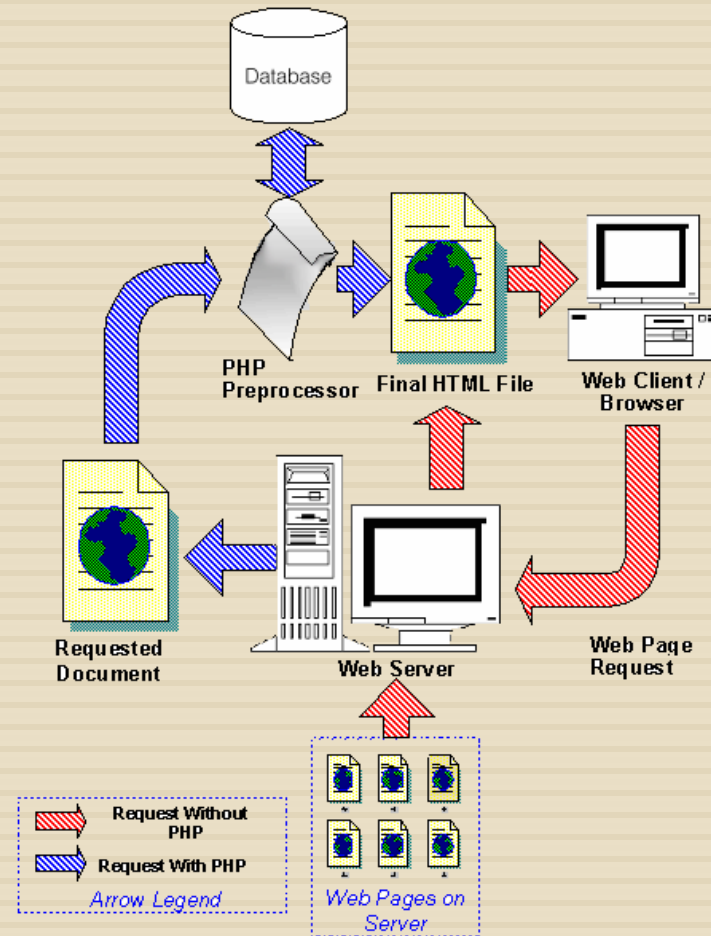
# Λογισμικό που χρησιμοποιήθηκε

- Dreamweaver CS3 της Adobe για την σχεδίαση και τη συγγραφή κώδικα :
  - PHP
  - XHTML,CSS,Javascript
- MySQL της Oracle για τη Βάση δεδομένων
- Apache Server της Apache για εξυπηρετητή
- Wamp Server ή Xampp Server που περιλαμβάνει:
  - PHP 5.0
  - MySQL
  - Apache Server



# Πως συνεργάζονται μεταξύ τους;

- Client-side
  - XHTML
  - CSS
  - Javascript
- Server-side
  - PHP
  - MySql



# Πίνακες Mysql

## ➤ Πίνακας users

Πεδίο	Τύπος	Κωδικοποίηση	Πρόσθετα
user_id	mediumint(8)	-	auto_increment
Username	varchar(40)	greek_general_ci	
Password	varchar(60)	greek_general_ci	
section_id	mediumint(8)	-	

## ➤ Πίνακας faq

Πεδίο	Τύπος	Κωδικοποίηση	Πρόσθετα
faq_id	mediumint(8)	-	auto_increment
question	text	greek_general_ci	
answer	text	greek_general_ci	
section_id	mediumint(8)	-	

## ➤ Πίνακας sections


Πεδίο	Τύπος	Κωδικοποίηση	Πρόσθετα
section_id	mediumint(8)	-	auto_increment
name	varchar(40)	greek_general_ci	
keywords	text	greek_general_ci	



# Τμήμα κώδικα PHP submitquestion()

```
1. $question = trim($_POST['question']);
2. $words = explode(' ', $question );
3. $sections = mysql_query("SELECT section_id FROM sections");
4. while($section = mysql_fetch_array($sections)){
5.     $allkeywords = mysql_result(mysql_query("SELECT keywords FROM sections WHERE section_id = '{$section[section_id]}'), 0);
6.     $keywords = explode(' ', $allkeywords);
7.     foreach($keywords as $keyword){
8.         foreach($words as $word){
9.             if (strcmp(trim($keyword),trim($word)) == 0){
10.                 $section_id[] = $section[section_id];
11.             }
12.         }
13.     }
14. }
15. $result = array_count_values($section_id);
16. asort($result);
17. end($result);
18. $answer = key($result);
19. if($answer != ''){
20.     mysql_query("INSERT INTO faq VALUES ('', '$question', '', '$answer')") or die('faq insert:'.mysql_error());
21.     $msg = "Επιτυχής Υποβολή ερωτήματος.";
```

section_id	
[1]	1
[2]	1
[3]	5
[4]	5
[5]	5



result	
[1]	2
[5]	3

# Οδηγός χρήσης για τον υπερδιαχειριστή

Προσθήκη χρήστη:

helpdesk Διαχείριση Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρωγής (Helpdesk)

Καλώς έρθετε, admin Υπερδιαχειριστής Έξοδος

Αρχική Προσθήκη Χρήστη Προβολή Χρηστών Προσθήκη Τμήματος Προβολή Τμημάτων Στατιστικά

Νέος Χρήστης

Χρήστης:

Κωδικός:

Τμήμα:

Προβολή Χρηστών:

helpdesk Διαχείριση Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρωγής (Helpdesk)

Καλώς έρθετε, admin Υπερδιαχειριστής Έξοδος

Αρχική Προσθήκη Χρήστη Προβολή Χρηστών Προσθήκη Τμήματος Προβολή Τμημάτων Στατιστικά

Χρήστης	Τμήμα	Διαγραφή
user1	Γραμματοείο	<input type="button" value="Διαγραφή"/>
user2	Κέντρο πληροφορικής	<input type="button" value="Διαγραφή"/>

Προσθήκη τμήματος:

helpdesk Διαχείριση Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρωγής (Helpdesk)

Καλώς έρθετε, admin Υπερδιαχειριστής Έξοδος

Αρχική Προσθήκη Χρήστη Προβολή Χρηστών Προσθήκη Τμήματος Προβολή Τμημάτων Στατιστικά

Νέο Τμήμα

Όνομα:

Αίθριο κλειδί:

Προβολή Τμήματος:

helpdesk Διαχείριση Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρωγής (Helpdesk)

Καλώς έρθετε, admin Υπερδιαχειριστής Έξοδος

Αρχική Προσθήκη Χρήστη Προβολή Χρηστών Προσθήκη Τμήματος Προβολή Τμημάτων Στατιστικά

Τμήμα	Διαγραφή
Γραμματοείο	<input type="button" value="Διαγραφή"/>
Κέντρο πληροφορικής	<input type="button" value="Διαγραφή"/>

Προβολή Στατιστικών:



# Οδηγός χρήσης για τον διαχειριστή

Προβολή όλων:

**helpdesk** Διαχείριση Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρωγής (Helpdesk)

Καλώς όρατε, user!  
Διακριτικός Τμήματος Γραμματείας!  
Έχετε 1 αναπάντητες ερωτήσεις!

Εξόφως

Αρχική Προβολή όλων Προβολή αναπάντητων

Ερώτηση: αλε Διαγραφή

Ερώτηση: γραμματεία διόμος εργαζομε εργατομο ελμινο υπολογιστις Διαγραφή

Ερώτηση: ποτε αρικζει η εχταστικη? Διαγραφή

Απάντηση:

Υπερβολή

Προβολή αναπάντητων:

**helpdesk** Διαχείριση Συστήματος Ηλεκτρονικής Αρωγής (Helpdesk)

Καλώς όρατε, user!  
Διακριτικός Τμήματος Γραμματείας!  
Έχετε 1 αναπάντητες ερωτήσεις!

Εξόφως

Αρχική Προβολή όλων Προβολή αναπάντητων

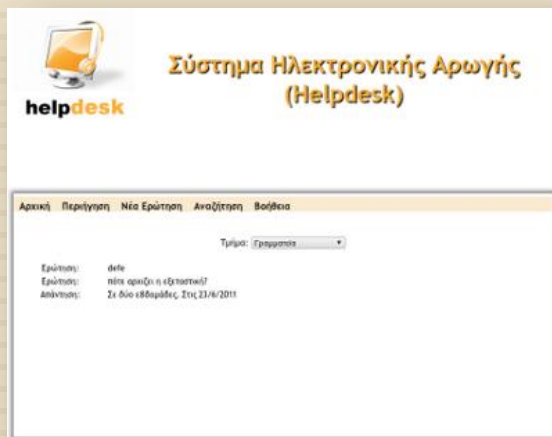
Ερώτηση: γραμματεία διόμος εργαζομε εργατομο ελμινο υπολογιστις

Απάντηση:

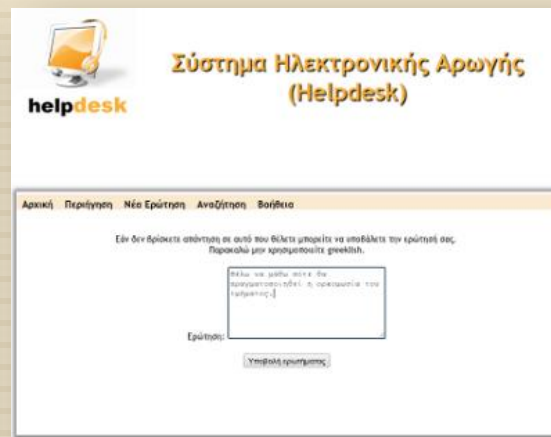
Αποθικωσις

# Οδηγός χρήσης για τον χρήστη

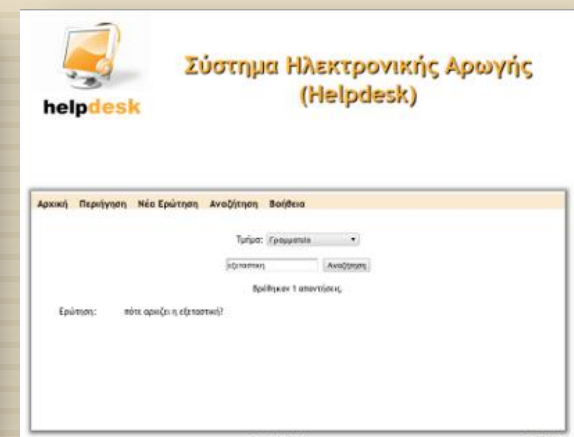
Περιήγηση :



Νέα ερώτηση:



Αναζήτηση:





ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ !!!