

Instalační manuál

HelpDesk



Obsah

1. Úvod.....	3
2. Softwarové nároky aplikace	4
3. Instalace.....	5
4. Prvotní spuštění aplikace HelpDesk.....	6
5. Aktualizace aplikace HelpDesk.....	10
6. Instalace a nastavení webového serveru IIS.....	12
6.1. Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10	12
6.2. Windows Server 2012	13
6.3. Windows Server 2008	14
7. Instalace na Linuxu či jiných typech serverů	15
8. Závěr.....	17



1. Úvod

HelpDesk je webová (intranetová/internetová) aplikace, která umožňuje přehledným a uživatelsky příjemným způsobem evidovat *požadavky*, *náměty*, *poruchy* a *úkoly* ve Vaší organizaci. Prvotním cílem aplikace je umožnit *snadné zadání* a zobrazení uživatelem vložených požadavků a úkolů, jejich řešení určenými uživateli a ve výsledku pak jejich uložení do *databáze znalostí*. Součástí aplikace je i *oznamování*, pomocí kterého můžete uživatele informovat o dění ve Vaší organizaci.

Hlavní přínosy aplikace HelpDesk:

- Požadavek bude písemně zadán přímo do systému, kde dojde automaticky ke všem základním krokům, které zaručí, aby byla informována správná skupina řešitelů. Popřípadě zdali má požadavek projít schvalovacím procesem. Tímto procesem prochází například požadavky, které se týkají čerpání financí podniku apod.
- Žadatel má kontrolu nad tím, co se s jeho požadavkem děje.
- Žadatel po zadání požadavku jen vyčká, až jej bude řešitel kontaktovat, tím bude zaručeno, že se řešitel může soustředit pouze a jenom na konkrétní problém.
- Po vyřešení požadavku má žadatel po určenou dobu možnost reagovat na řešení a v případě nespokojenosti může řešení reklamovat (opět písemně prostřednictvím aplikace).
- Společnost může snadno odhalovat nejproblémovější oblasti a soustředit se na jejich „léčení“.
- Jedná se o komplexní sledování a řízení uživatelských požadavků a úkolů, které zaručí modifikovatelné a přehledné tiskové výstupy.



2. Softwarové nároky aplikace

Aplikace HelpDesk se provozuje na webovém a databázovém serveru. Součástí naší instalace je instalace PHP (s ionCube loader) pro IIS, Microsoft SQL Server Express a Daemon.

Doporučená konfigurace:

- **Operační systém**
 - MS Windows
 - Linux
- **Webový server**
 - IIS + PHP + ionCube loader
 - Apache + PHP + ionCube loader
- **Databázový server**
 - Microsoft SQL Server – podporuje přímé propojení s aplikací *Správce IT*
 - MySQL
- **Plánovač úloh**
 - Daemon – pro MS Windows (Daemon je součástí instalace)
 - Naplánované úlohy – pro MS Windows (alternativní varianta)
 - Cron – pro Linux
- **Aplikace HelpDesk**

V Linuxu se nelze připojit k databázi Microsoft SQL Serveru. Pro připojení k databázi MySQL se používá v PHP rozšíření Mysqli.

Na klientských stanicích se po instalaci a nastavení přistupuje k aplikaci pomocí internetového prohlížeče (Windows Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera apod.).

PHP je vyžadováno ve verzi 5.5 a vyšší se zapnutými rozšířeními, které se kontrolují při prvním spuštění aplikace. Pro běh PHP na IIS je nutné mít zapnutou podporu *CGI*.

K databázovému serveru Microsoft SQL Server se přistupuje pomocí SQL Server Native Client, který musí být nainstalovaný na počítači, kde je nainstalována aplikace HelpDesk. Pokud je databázový server nainstalovaný na tom samém počítači, je Native Client nainstalován daným serverem.



3. Instalace

Pro běh aplikace *HelpDesk* je nutné mít na serveru IIS podporu *PHP*. *PHP* běží v režimu *CGI*, a proto je nutné zapnout rozšíření *CGI* pro IIS. Pokud nemáte nainstalován webový server IIS nebo nemáte zapnutou podporu *CGI*, najdete postup v kapitole [Instalace a nastavení webového serveru IIS](#).

PHP

Je-li webový server IIS v provozu a je zapnutá podpora *CGI*, nainstalujte *PHP*. Součástí instalace *PHP* je i instalace Microsoft Visual C++ Runtime.

HelpDesk

Když je webový server připravený, přistoupíme k instalaci samotné aplikace *HelpDesk*. V instalaci je jen nutné vybrat umístění, do kterého bude aplikace rozbalena. Implicitně se aplikace uloží do adresáře „C:\Inetpub\wwwroot\helpdesk“.

Po nainstalování nastavte skupině uživatelů *Users* plná práva u adresářů „files“ (a jeho podadresáře), „themes“ a „core“. Pokud budete používat přímý vstup přihlášených uživatelů v systému, je potřeba dříve uvedeným adresářům nastavit také přístup pro doménové uživatele.

Daemon

V aplikaci *HelpDesk* je nutné spouštět některé skripty v plánovači úloh, a to z důvodu opakujících se činností. Pro operační systém Windows můžete využít naši aplikaci *Daemon*. Při instalaci je opět potřeba vybrat složku, do které se má aplikace nainstalovat, a složky kde je umístěn *HelpDesk* a *PHP*.

Pokud nebudete mít definované spouštění skriptů, aplikace HelpDesk nebude odesílat a vybírat emaily, uzavírat požadavky apod.

Můžete použít i plánovač, který je součástí operačního systému Windows. Naleznete ho v ovládacích panelech -> naplánované úlohy. Do plánovače je nutné nastavit spouštění těchto skriptů:

- Soubor „/core/cron_mail.php“ – tento soubor zajišťuje odesílání a ukládání emailů do aplikace. V aplikaci *Daemon* se spouští každých pět minut.
- Soubor „/core/cron.php“ – tento soubor zajišťuje činnosti, mezi které patří např. uzavírání požadavků a úkolů, nastavování upozornění apod. V aplikaci *Daemon* se spouští každou hodinu.

Bližší informace o nastavení naleznete níže v kapitole [Instalace na Linuxu či jiných typech serverů](#).



4. Prvotní spuštění aplikace HelpDesk

Při prvním spuštění se spustí nastavení a instalace aplikace. Aplikace Vás provede postupně následujícími kroky.

Kontrola

Kontrola	Licence	Databáze	Nastavení	Konec
Pokud není některá z položek podporována (označeno jako Ne), nesplňuje váš systém minimální nutné požadavky. Proveďte prosím opravu.				
Verze PHP >= 5.4.0:	Ano			
Rozšíření - GD:	Ano			
Rozšíření - Intl:	Ano			
Rozšíření - IMAP:	Ano			
Rozšíření - Mbstring:	Ano			
Rozšíření - Mcrypt:	Ano			
Rozšíření - XSL:	Ano			
Rozšíření - Zip:	Ano			
Zápis do složky "core":	Ano			
Zápis do složky "files":	Ano			
Nastavení PHP pro bezproblémový chod aplikace. Pokud je některá z direktiv nastavená nestandardně, nemusí aplikace korektně fungovat.				
PHP direktiva	Nastaveno			
file_uploads	Zapnuto			

Aplikace provede kontrolu nastavení PHP a složek pro bezproblémový chod HelpDesku. Pokud některý z požadavků nebude splněn, nemusí aplikace korektně fungovat. Pokud nemáte v pořádku položky zápisu do složek, nastavte daným složkám v aplikaci právo čtení a zápisu pro skupinu uživatelů *Users*.

Jsou-li všechny parametry označeny zeleně, můžete pokračovat v instalaci. Klikněte na tlačítko *Další*.

Licence

Na další stránce se Vám zobrazí licenční podmínky. Pokud s nimi souhlasíte, zatrhněte souhlas s licenčními podmínkami a můžete pokračovat na další stránku.



Databáze

Kontrola	Licence	Databáze	Nastavení	Konec
Označená pole jsou povinné.				
Nastavení připojení				
Typ databáze:	Microsoft SQL Server 2012			
Server:	server\micos			
Port:				
Časový limit (v sec.):	30			
Název databáze:	helpdesk			
Uživatel:	user			
Heslo:	••••••••			
Nemáte-li vytvořenou databázi, vyplňte uživatele, který má práva pro vytvoření databáze. Bude vytvořena databáze se jménem, které jste uvedli výše.				
Vytvoření databáze				
Vytvořit databázi:	<input checked="" type="checkbox"/>			
Uživatel:	administrator			
Heslo:	••••••••			

Na stránce pro nastavení databázového připojení vyberte typ databáze, na které chcete aplikaci provozovat. Vyplňte adresu databázového serveru. Pro Microsoft SQL Server je to většinou ve tvaru „název_server\instance“. Zadejte název databáze. Vyplňte jméno uživatele a heslo.

Pokud databáze na serveru neexistuje, je možné ji vytvořit. Pro vytvoření zatrhněte parametr *Vytvořit databázi*. Zadejte uživatele s právy pro vytvoření databáze a heslo.

Pokud máte formulář vyplněný, klikněte na tlačítko *Další*. Podle Vašeho nastavení se otestuje připojení k databázi, popřípadě se databáze vytvoří.



Nastavení

Kontrola	Licence	Databáze	Nastavení	Konec
Licenční klíč pro aplikaci HelpDesk				
Licenční číslo:	HLP-987/01-XX			
Licenční klíč:	<input type="text"/>			
Nastavení aplikace				
Název společnosti:	DEMO			
E-mail HelpDesku:	helpdesk@firma.cz			
Povolené jazyky:	<input checked="" type="checkbox"/> Český <input type="checkbox"/> Anglický <input type="checkbox"/> Německy <input type="checkbox"/> Slovensky			
Jazyk aplikace:	Česky			
SMTP server:	smtp.firma.cz			
SMTP port:	25			
SMTP localhost:	server			
Nastavení administrátora				
Křestní jméno:	<input type="text"/>			
Příjmení:	Administrator			
Přihlašovací jméno:	administrator			
Přihlašovací heslo:	••••••••			
Ověření hesla:	••••••••			

Na stránce *Nastavení* jsou k vyplnění tři oblasti. V první oblasti vyplňte licenční údaje.

Ostrá verze:

Licenční číslo naleznete na instalačním CD. Licenční klíč si musíte stáhnout z webu. K tomuto účelu je na CD tzv. *Registrační kód*, pomocí kterého se přihlásíte v menu *Zákaznická sekce* (<http://micos-sw.cz/podpora/prihlaseni>).

Demo verze:

Licenční údaje pro demo verzi jsou před vyplněné.



V druhé oblasti *Nastavení aplikace* doplňte název společnosti, email, ze kterého budou zasílány informační emaily žadatelům, řešitelům apod. Vyberte jazykové mutace, které budou uživatelům k dispozici. Doplňte údaje o SMTP serveru.

V třetí oblasti *Nastavení administrátora* vyplňte uživatele, který bude mít práva administrátor. S tímto uživatelem se do aplikace poprvé přihlásíte a provedete nastavení HelpDesku. Pokud instalujete aplikaci do stejné databáze jako *Správce IT*, zobrazí se výpis existujících uživatelů, ze kterého vyberte uživatele, který bude mít administrátorské práva pro HelpDesk.

Po vyplnění potřebných údajů klikněte na tlačítko *Další*. Provede se instalace, v které se vytvoří potřebné tabulky v databázi, naplní se daty a vytvoří se účet administrátora.

Ukončení instalace

Kontrola	Licence	Databáze	Nastavení	Konec
Instalace proběhla úspěšně.				
Vytvoření databáze				✓
Uložení údajů pro připojení k databázi				✓
Instalace aplikace				✓

[Pokračovat k přihlášení >>](#)

Na poslední stránce je výpis akcí, které proběhly. Po úspěšné instalaci můžete pokračovat k přihlášení do aplikace. Po přihlášení se nachází základní příručka aplikace v *Administraci* v sekci *Podpora aplikace*. V této příručce jsou popsána jednotlivá nastavení HelpDesku.



5. Aktualizace aplikace HelpDesk

Před jakoukoliv aktualizací si zálohujte databázi, popřípadě i adresář s HelpDeskem!

Po instalaci aktualizace anebo nahrání souborů HelpDesku spusťte aplikaci. Aplikace sama pozná, že se má provést aktualizace a provede Vás postupně následujícími kroky.

Kontrola

Kontrola
Změny
Licence
Konec

Doporučujeme provést zálohu databáze.

Pokud není některá z položek podporována (označeno jako **Ne**), nesplňuje váš systém minimální nutné požadavky. Proveďte prosím opravu.

Verze PHP >= 5.4.0:	Ano
Rozšíření - GD:	Ano
Rozšíření - Intl:	Ano
Rozšíření - IMAP:	Ano
Rozšíření - Mbstring:	Ano
Rozšíření - Mcrypt:	Ano
Rozšíření - XSL:	Ano
Rozšíření - Zip:	Ano

Nastavení PHP pro bezproblémový chod aplikace. Pokud je některá z direktiv nastavená nestandardně, nemusí aplikace korektně fungovat.

PHP direktiva	Nastaveno
file_uploads	Zapnuto

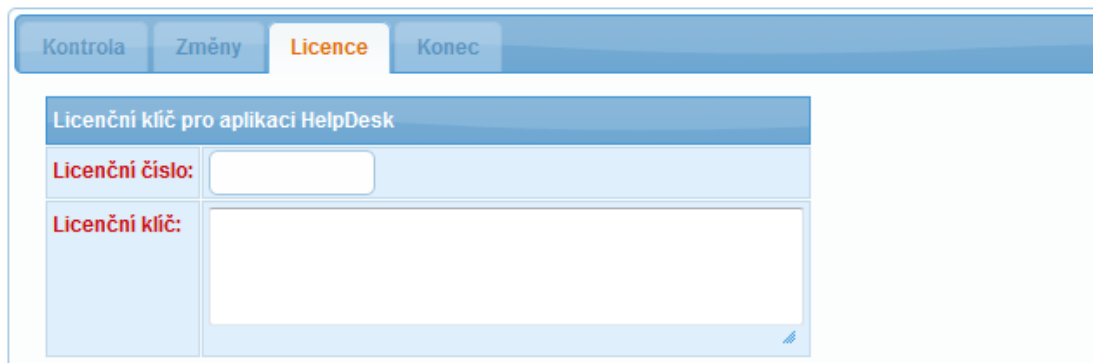
Aplikace provede kontrolu nastavení PHP, a pokud některý z požadavků nebude splněn, nemusí aplikace korektně fungovat. Jsou-li všechny parametry označeny zeleně, můžete pokračovat v aktualizaci. Klikněte na tlačítko *Další*.

Změny

Na další stránce se vám zobrazí změny od poslední verze, kterou jste měli nainstalovanou. Přejděte na další stránku.

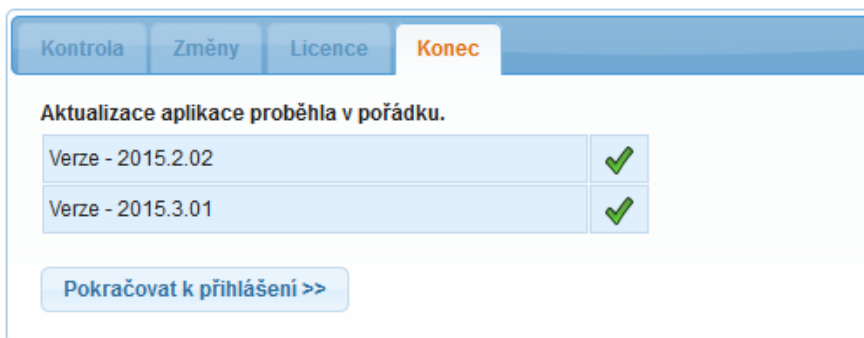


Licence



Na stránce *Licence* je nutné vyplnit Vaše licenční údaje a zatrhnout souhlas s licenčními podmínkami, pokud s nimi souhlasíte.

Konec aktualizace



Aktualizace aplikace proběhla v pořádku.	
Verze - 2015.2.02	✓
Verze - 2015.3.01	✓

[Pokračovat k přihlášení >>](#)

Na poslední stránce je výpis verzí, které aplikace aktualizovala. Po úspěšné aktualizaci můžete pokračovat k přihlášení do aplikace.



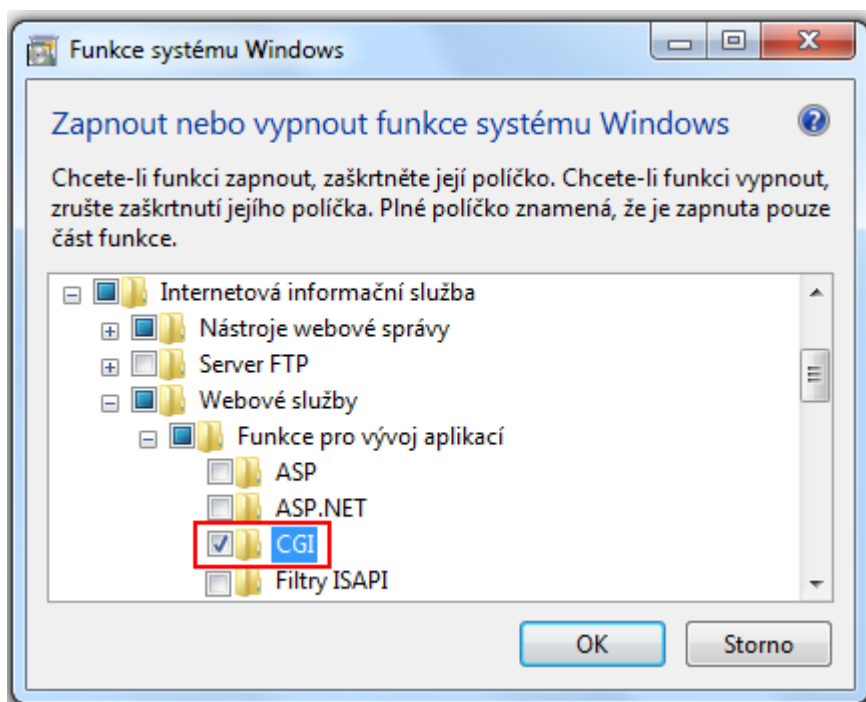
6. Instalace a nastavení webového serveru IIS

Pro běh aplikace *HelpDesk* je nutné mít nainstalovaný a nastavený webový server *IIS*. Po instalaci serveru spusťte instalaci PHP.

6.1. Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows 10

Instalace serveru IIS se provádí přes *Ovládací panely* -> *Programy a funkce* -> *Zapnout nebo vypnout funkce systému Windows*. Ve stromu vyberte položku *Internetová informační služba*.

Pro běh aplikace *HelpDesk* je nutné mít na IIS serveru podporu *PHP*. PHP běží v režimu *CGI*, a proto je nutné zapnout rozšíření *CGI* pro IIS.

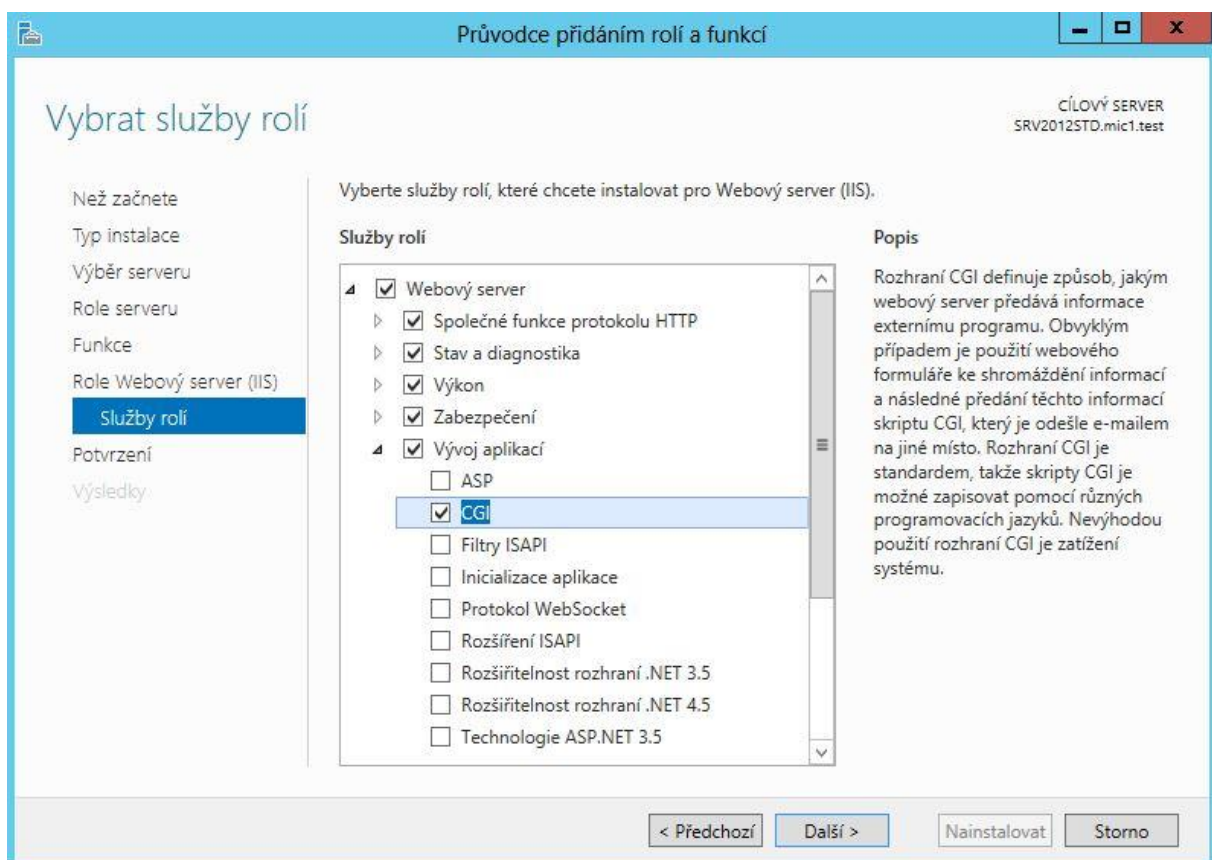


6.2. Windows Server 2012

Instalace serveru IIS se provádí přes Ovládací panely -> *Programy a funkce* -> *Zapnout nebo vypnout funkce systému Windows*. Otevře se *Správce serveru*. V levém stromu vyberte položku *Výběr serveru*, kde po výběru příslušného serveru přejděte na *Role serveru*. K výběru serveru a jeho rolím se lze dostat také přímo z nabídky *Start*, kde po spuštění *Správce serveru*, vyberete volbu *Spravovat* -> *Přidat role a funkce*.

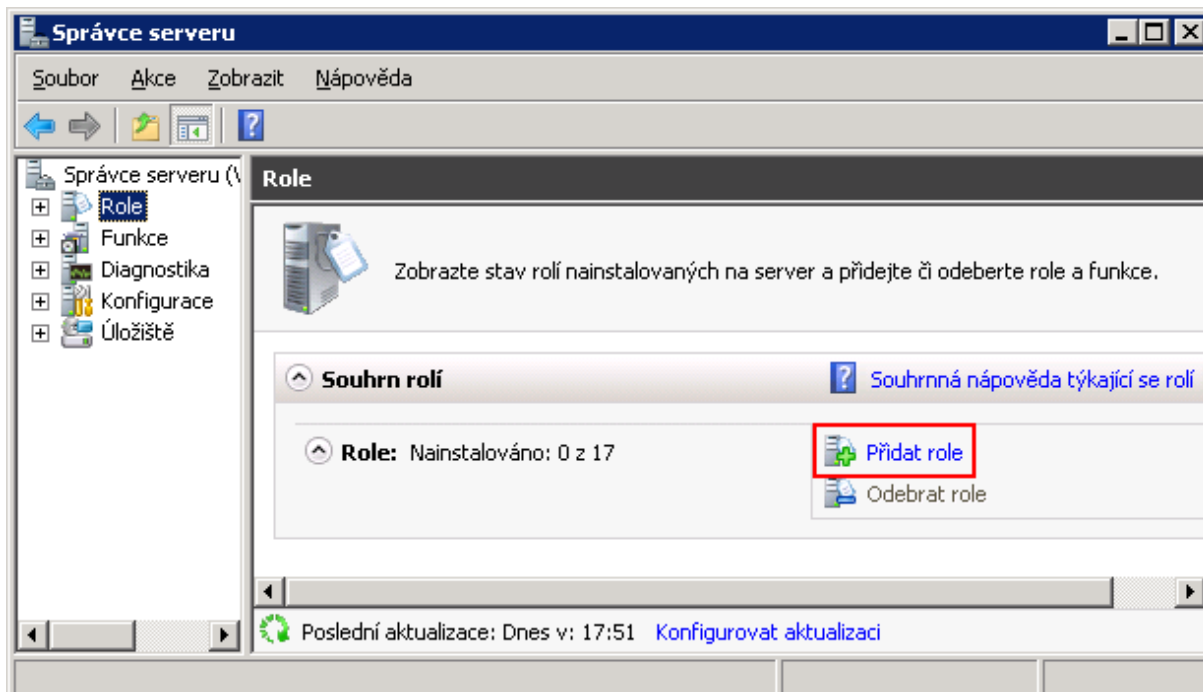
Otevře se *Průvodce přidáním rolí a funkcí*, kde vyberte položku *Webový server (IIS)*. Průvodce automaticky nabídne přidání dalších funkcí potřebných pro správný chod systému, které potvrďte.

Pokračujte tlačítkem *Další*, až na obrazovku „*Služby rolí*“, kde ve *Webovém serveru – Vývoj aplikací* zapněte rozhraní CGI. Poté už jen pokračujte volbou *Další* a *Nainstalovat*.



6.3. Windows Server 2008

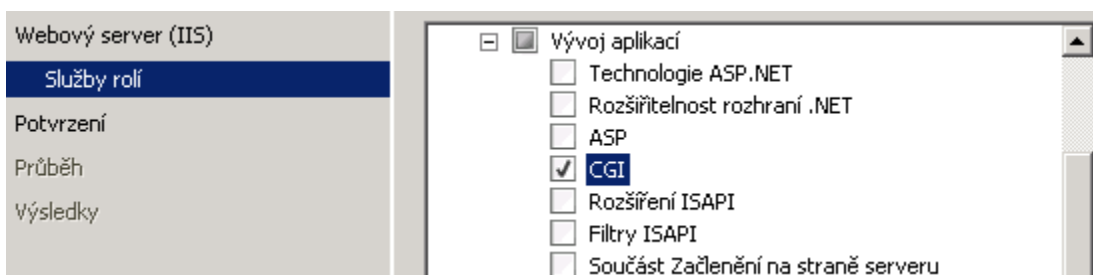
Instalace serveru IIS se provádí přes *Ovládací panely* -> *Programy a funkce* -> *Zapnout nebo vypnout funkce systému Windows*. Otevře se *Správce serveru*. V levém stromu vyberte položku *Role*, pak klikněte na odkaz *Přidat role*.



Otevře se *Průvodce přidáním rolí*. V následujícím okně vyberte položku *Webový server (IIS)*. Průvodce automaticky přidá další funkce potřebné pro správný chod systému.

- Vzdálená plocha
- Webový server (IIS)
- Windows Server Update Services

Pro běh aplikace HelpDesk je nutné mít na IIS serveru podporu *PHP*. PHP běží v režimu *CGI*, a proto je nutné zapnout tuto funkci. Pokračujte tlačítkem *Další* a poté *Nainstalovat*.



7. Instalace na Linuxu či jiných typech serverů

Aplikace může být provozována i na jiných webových a databázových serverech. Pro úspěšnou instalaci se držte následujících rad.

Nastavení databáze

Pro běh aplikace je nutné mít databázový server. Aplikace podporuje MySQL. Na databázovém serveru vytvořte nový katalog (databázi) se znakovou sadou UTF-8 (pro MySQL nastavte porovnávání na `utf8_czech_ci`). Databázi můžete vytvořit i při prvním spuštění aplikace HelpDesk (viz. [Spuštění aplikace](#)).

Nastavení web serveru

Na webovém serveru je nutná podpora PHP (5.5 a vyšší) s nainstalovanými rozšířeními *mbstring*, *mcrypt*, *gd*, *imap*, *intl*, *xsl* a *zip*. Podle použitého databázového serveru je nutná podpora *mysqli*. Na webu <http://www.ioncube.com> pak stáhněte a doinstalujte rozšíření *ioncube loader*.

Instalace aplikace HelpDesk

Nainstalujte či rozbalte archiv s HelpDeskem na webový server. Pro adresáře „files“ (a jeho podadresáře), „themes“ a „core“ nastavte právo zápisu. Poté spusťte aplikaci (viz. [Prvotní spuštění aplikace HelpDesk](#)).

Nastavení plánovače

Pro chod aplikace je *nutné* používat *plánovač*, který zajišťuje opakované spuštění skriptů. V Linuxu lze použít aplikaci *Cron*, ve Windows *naplánované úlohy* (v ovládacích panelech) či software *Daemon*. Skripty provádějí odesílání a příjem emailů, nastavování upozornění na termíny, uzavírají automaticky požadavky apod.

Do *Cronu* musíte nastavit spuštění těchto skriptů:

- Soubor „./core/cron_mail.php“ – tento soubor zajišťuje odesílání emailů a ukládání emailových požadavků. Měl by se spouštět každých pět minut. Např. (cesty musí být absolutní):
 - `* /5 * * * * /bin/php -c /custom/dir/php.ini -q /var/www/helpdesk/core/cron_mail.php`
 - `* /5 * * * * wget -q http://localhost/helpdesk/core/cron_mail.php`
- Soubor „./core/cron.php“ – tento soubor zajišťuje činnosti, mezi které patří např. uzavírání požadavků a úkolů, nastavování termínů apod. Měl by se spouštět každou hodinu. Např. (cesty musí být absolutní):
 - `0 * * * * /bin/php -c /custom/dir/php.ini -q /var/www/helpdesk/core/cron.php`
 - `0 * * * * wget -q http://localhost/helpdesk/core/cron.php`

Do *naplánovaných úloh* je nutné nastavit spuštění těchto skriptů:

- Soubor „./core/cron_mail.php“ – tento soubor zajišťuje odesílání emailů a ukládání emailových požadavků. Měl by se spouštět každých pět minut.
- Soubor „./core/cron.php“ – tento soubor zajišťuje činnosti, mezi které patří např. uzavírání požadavků a úkolů, nastavování termínů apod. Měl by se spouštět každou hodinu.



Program, který má spouštět dané skripty, je „php-win.exe“. Pokud nainstalujete PHP, které dodáváme, pak ho najdete v „C:\Program Files\php\“. Do položky spustit poté zadejte následující:

- "C:\Program Files\php\php-win.exe" -c "C:\Program Files\php\php.ini" -q "C:\Inetpub\wwwroot\helpdesk\core\cron_mail.php"

Spouštěcí složka je "C:\Program Files\php". Stejný postup je i druhého skriptu.



8. Závěr

Copyright 2016 MiCoS SOFTWARE s.r.o. Všechna práva vyhrazena. Názvy produktů a společností v tomto dokumentu mohou být registrovanými ochrannými známkami nebo ochrannými známkami jejich případných držitelů.

Obsah této příručky je určen k informačním účelům a může být změněn bez ohlášení. Nemůže být interpretován jako závazek. Společnost MiCoS SOFTWARE s.r.o. nenesе žádnou odpovědnost ani závazek za jakékoli nepřesnosti nebo chyby, které se mohou v této příručce objevit.

Bez předchozího písemného souhlasu společnosti MiCoS SOFTWARE s.r.o. nemůže být žádná část této příručky reprodukována, ukládána nebo přenášena v jakékoli elektronické, nahrávací, mechanické, či jiné formě.

