

Integració d'una aplicació de HelpDesk amb LDAP i BBDD externes



Realitzat per Antonio Cerezo Iglesias
Dirigit per María Elena Martín Albarrán

13 de Setembre de 2010





Introducció



Objectius i planificació del projecte



Entorn de desenvolupament



Moduls realitzats



Proves realitzades



Conclusions



Introducció



Objectius i planificació del projecte



Entorn de desenvolupament



Moduls realitzats



Proves realitzades



Conclusions

ServiceTonic

Empresa nascuda per desenvolupar un Software de HelpDesk

Estat de l'art

Eines de Help Desk més conegudes: FootPrints, Remedy, ZenDesk, ...

Objectius

- Equiparar-se amb la competència en nivell d'integració de dades
- Adaptar-se a les necessitats actuals de les empreses



Introducció



Objectius i planificació del projecte



Entorn de desenvolupament



Moduls realitzats



Proves realitzades



Conclusions



Objectius i planificació del projecte (I)

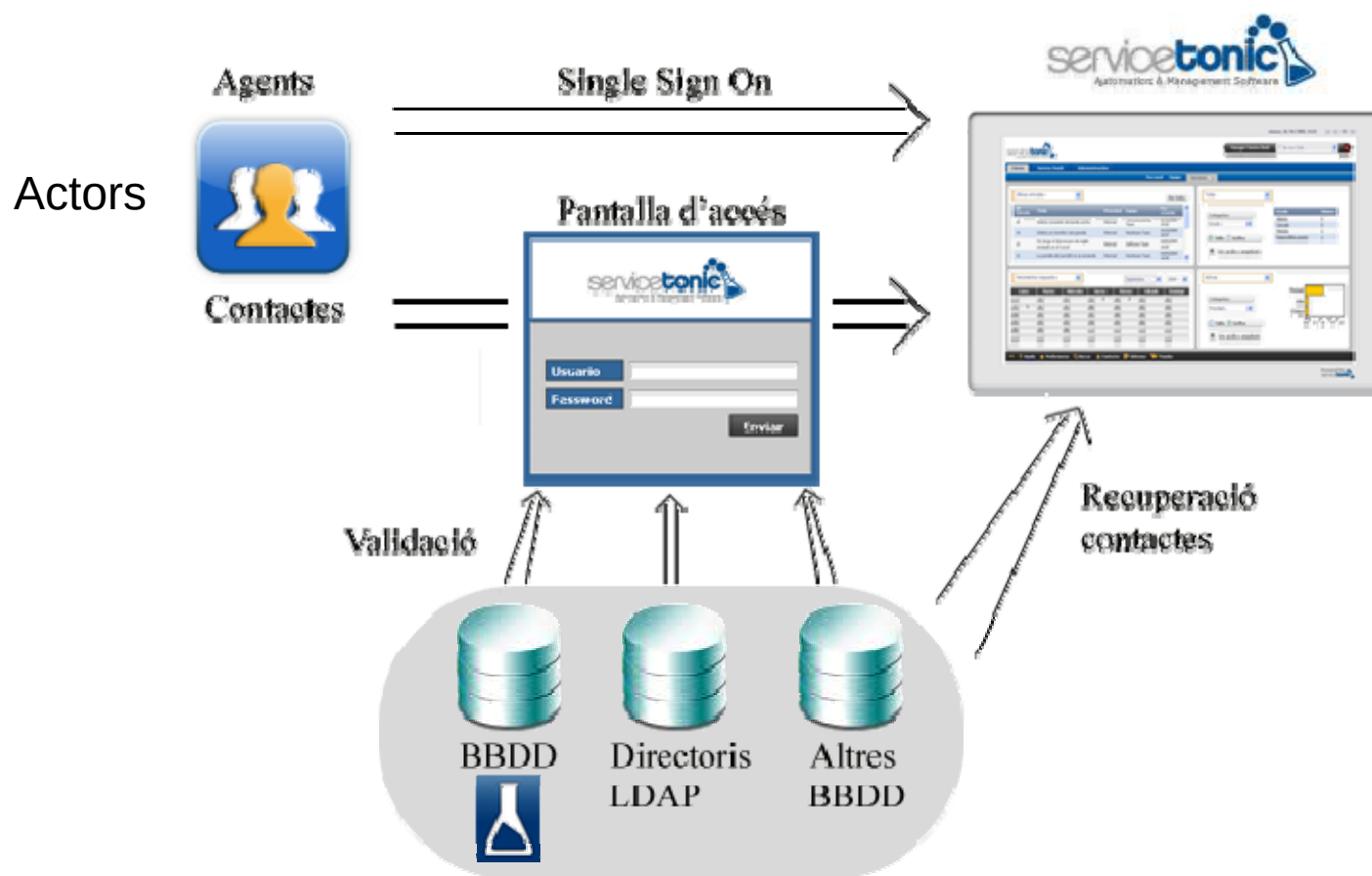


Objectius

- Establir connexions amb servidors LDAP:
Microsoft Active Directory i Open LDAP
- Establir connexions amb bases de dades externes:
MySQL, SQL Server, Oracle i DB2
- Permetre accedir mitjançant Single Sign On



Esquema ServiceTonic després del projecte



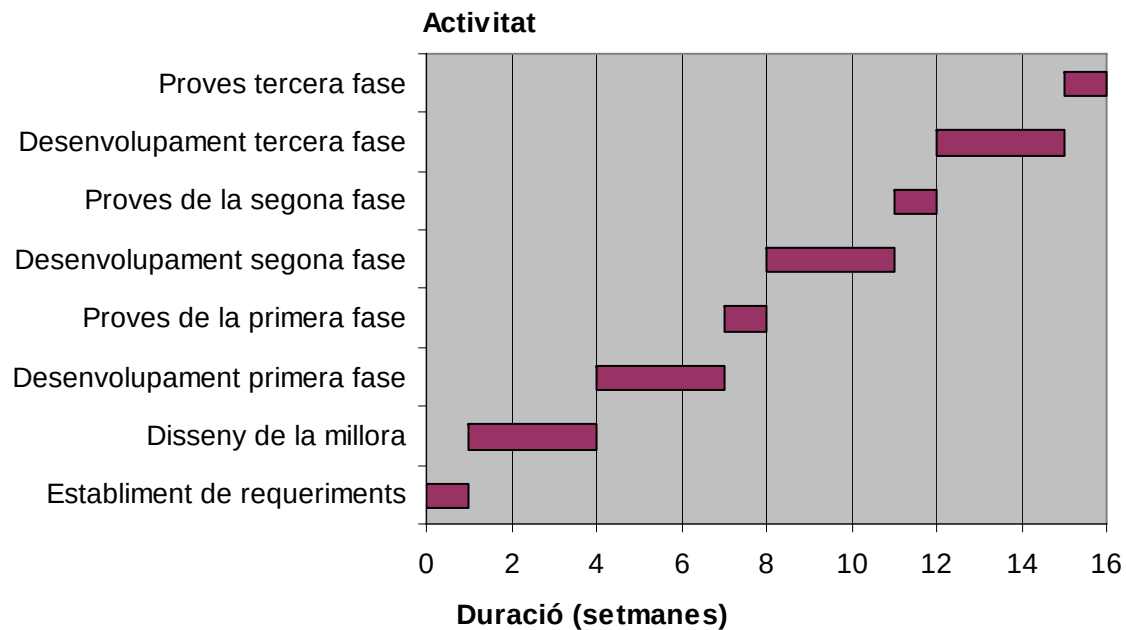


Objectius i planificació del projecte (III)



Planificació en tres fases

Desenvolupament projecte (Abril - Setembre)





Introducció



Objectius i planificació del projecte



Entorn de desenvolupament



Moduls realitzats



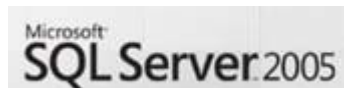
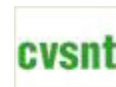
Proves realitzades



Conclusions



Eines utilizades





Llenguatge utilitzats



Dades



Visualització



Control



Introducció



Objectius i planificació del projecte



Entorn de desenvolupament



Moduls realitzats



Proves realitzades



Conclusions

 **Connexions per agents**

 **Llistes de contactes**

 **Single Sign On**

-  **Permetre configurar connexions amb servidors LDAP**
-  **Permetre configurar connexions amb bases de de dades externes a ServiceTonic**
-  **Autenticació d'agents fent la validació a una font de dades externa**





Usuario

Password

Enviar

-  **Gestió de llistes de contactes que extreuen les dades d'un servidor LDAP i BBDD externes**
-  **Gestió dels contactes**
-  **Cerques de contactes**
-  **Autenticació dels contactes fent la validació a una font de dades externa**





Usuario

Password

al

- admin
- Admin
- Administrador
- ADMIN

-  **Generació d'un enllaç des d'una intranet**
-  **Accés directe sense validació**
-  **Vàlid durant l'hora actual**



Generator Hash

User

I

Key Word

00000008C

Send



Introducció



Objectius i planificació del projecte



Entorn de desenvolupament



Moduls realitzats



Proves realitzades



Conclusions



Realitzades al final de cada fase



Proves de la primera fase

- Proves de creació de connexions i llistes de contactes amb LDAP
- Accés a ServiceTonic amb usuaris dels LDAP
- Cerca i gestió de contactes
- Accés mitjançant Single Sign On



Proves de la segona fase

- Proves de creació de múltiples connexions i llistes de contactes amb LDAP
- Accés a ServiceTonic amb usuaris de cadascun dels LDAP
- Cerca i gestió de contactes de cada LDAP configurat



Proves de la tercera fase

- Proves de creació de múltiples connexions i llistes de contactes amb bases de dades externes
- Accés a ServiceTonic amb usuaris de cadascuna de les connexions i llistes
- Cerca i gestió de contactes de totes les connexions



Introducció



Objectius i planificació del projecte



Entorn de desenvolupament



Moduls realitzats



Proves realitzades



Conclusions



Objectius establerts

- Connexions a LDAP i BBDD externes per autenticar agents
- Extreure dades de contactes de servidors LDAP i BBDD externes
- Accés a ServiceTonic directe amb Single Sign On



Futures ampliacions

- Importació de dades d'agents a ServiceTonic
- Ampliació dels LDAP i BBDD suportades
- Cerca avançada de contactes a totes les llistes alhora.

Gràcies per la seva atenció, alguna pregunta?

