

Τεκμηρίωση Πρόσθετου (Plugin Documentation): Tech Support Manager (v1.20)

1. Γενική Περιγραφή

Το **Tech Support Manager** είναι ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης εργασιών τεχνικής υποστήριξης (Tech Support) για το WordPress. Επιτρέπει την καταγραφή, κοστολόγηση, παρακολούθηση πληρωμών και εξαγωγή ιστορικού των τεχνικών εργασιών (απομακρυσμένων ή δια ζώσης). Επιπλέον, περιλαμβάνει ένα εξωτερικό σενάριο PowerShell για την αυτόματη συγχρονισμένη καταγραφή συνεδριών μέσω AnyDesk.

2. Δομή Αρχείων & Αρχιτεκτονική

Το plugin αποτελείται από τα εξής βασικά αρχεία:

1. `tech-support-manager.php`: Το κύριο αρχείο εισόδου, υπεύθυνο για την ενεργοποίηση, τον έλεγχο αδειών, το βασικό μενού και την αρχική φόρμα καταχώρησης.
2. `settings-page.php`: Διαχειρίζεται τις οικονομικές ρυθμίσεις (τιμές ανά ώρα, ελάχιστες χρεώσεις) και τις ρυθμίσεις αλληλογραφίας (Email).
3. `display-records.php`: Το περιβάλλον διαχείρισης ιστορικού, το οποίο υποστηρίζει φιλτράρισμα, αναζήτηση, επεξεργασία/διαγραφή μέσω AJAX και εξαγωγή σε CSV.
4. `anydesk_uploader.ps1`: Ένα PowerShell script που εκτελείται τοπικά σε υπολογιστή Windows για την ανάλυση των AnyDesk logs και την αποστολή τους στο WordPress API.

3. Λειτουργικά Χαρακτηριστικά (Features)

A. Δομή Βάσης Δεδομένων

Κατά την ενεργοποίηση του plugin, δημιουργείται ένας custom πίνακας στη βάση δεδομένων με το όνομα `{prefix}tech_support_log`. Τα πεδία του πίνακα είναι:

- `id`: Μοναδικός αναγνωριστικός αριθμός (Primary Key).
- `date`: Ημερομηνία της εργασίας.
- `start_time` & `end_time`: Ώρα έναρξης και λήξης.
- `client_name`: Όνομα πελάτη.
- `technician_id`: Το ID του χρήστη/τεχνικού στο WordPress.
- `problem_desc`: Περιγραφή του προβλήματος.
- `solution_desc`: Περιγραφή της λύσης που δόθηκε.
- `support_type`: Τύπος υποστήριξης (remote ή onsite).
- `duration_hours` & `duration_minutes`: Διάρκεια εργασίας.
- `total_cost`: Συνολικό κόστος εργασίας.
- `is_paid`: Κατάσταση πληρωμής (Boolean - Προεπιλογή: false).

B. Σύστημα Αδειών (License Manager & Kill Switch)

Το plugin διαθέτει ενσωματωμένο σύστημα προστασίας μέσω License API:

- **Επαλήθευση:** Επικοινωνεί με το API στη διεύθυνση <https://support-informatics.eu> στέλνοντας το Serial Number, το όνομα του plugin και το domain.
- **Kill Switch:** Εάν η άδεια είναι *inactive* (ανενεργή), ο χρήστης βλέπει μόνο τη σελίδα ενεργοποίησης άδειας και εμφανίζεται ένα καθολικό σφάλμα (Admin Notice) στο backend. Όλες οι υπόλοιπες σελίδες και λειτουργίες «κλειδώνουν».
- **Cron Job:** Ένας αυτοματοποιημένος μηχανισμός (Cron Job) ελέγχει την κατάσταση της άδειας κάθε 12 ώρες.

Γ. Διαχείριση Ρόλων (Τεχνικοί)

Στο προφίλ κάθε χρήστη του WordPress προστίθεται το custom πεδίο **"Είναι Τεχνικός;"**. Αν επιλεγεί, ο χρήστης αποθηκεύεται με το meta key `is_technician = yes` και συμπεριλαμβάνεται στις λίστες επιλογής τεχνικών κατά την καταχώρηση ή επεξεργασία εργασιών.

Δ. Ρυθμίσεις Χρεώσεων & Επικοινωνίας

Μέσα από τη σελίδα ρυθμίσεων ορίζονται:

1. **Οικονομικές Παράμετροι:**
 - ο Ωριαία χρέωση για Remote υποστήριξη.
 - ο Ελάχιστος χρόνος χρέωσης σε λεπτά για Remote.
 - ο Ωριαία χρέωση για Onsite (δια ζώσης) υποστήριξη.
 - ο Ελάχιστος χρόνος χρέωσης σε λεπτά για Onsite.
2. **Ρυθμίσεις Email:**
 - ο **Email Αποστολής (To):** Ο κύριος παραλήπτης των αναφορών.
 - ο **Email Κοινοποίησης (CC):** Διεύθυνση για ταυτόχρονη κοινοποίηση.

Ε. Σύστημα Ειδοποιήσεων (Emails)

Κάθε φορά που γίνεται μια **νέα καταχώρηση** ή μια **επεξεργασία** εργασίας, το plugin δημιουργεί και αποστέλλει αυτόματα ένα HTML email με μια πλήρως μορφοποιημένη αναφορά της τεχνικής υποστήριξης (Πελάτης, Ημερομηνία, Διάρκεια, Τεχνικός, Κόστος, Περιγραφή και Λύση). Στην περίπτωση επεξεργασίας, το θέμα του email τροποποιείται σε [Ενημερώθηκε]... για την αποφυγή παρανοήσεων.

ΣΤ. Ιστορικό & Διαχείριση (AJAX & UI)

Η σελίδα του ιστορικού παρέχει προηγμένες δυνατότητες διαχείρισης:

- **Έξυπνη Αναζήτηση & Φίλτρα:** Αναζήτηση με ελεύθερο κείμενο (ή ημερομηνία) και φιλτράρισμα ανά τεχνικό.
- **Ταξινόμηση:** Δυνατότητα ταξινόμησης ανά Ημερομηνία, Πελάτη, Τύπο και Συνολικό Κόστος.
- **Επεξεργασία & Διαγραφή με AJAX:** Οι εγγραφές ανοίγουν σε αναδυόμενο παράθυρο (Modal) όπου μπορούν να τροποποιηθούν τα στοιχεία τους χωρίς ανανέωση της σελίδας. Η αλλαγή της κατάστασης πληρωμής (`is_paid`) γίνεται επίσης άμεσα μέσω toggle.
- **Εξαγωγή σε CSV:** Λειτουργία άμεσου download των δεδομένων σε μορφή CSV.

4. Εξωτερικός Συγχρονισμός: AnyDesk Uploader Script

Το αρχείο `anydesk_uploader.ps1` λειτουργεί ως γέφυρα (integration) μεταξύ της τοπικής εφαρμογής AnyDesk και του WordPress.

Πώς λειτουργεί:

1. **Ανάγνωση Logs:** Το script εντοπίζει το αρχείο καταγραφής του AnyDesk (`ad.trace` ή `anydesk.log`) στο προφίλ του χρήστη.
2. **Ανίχνευση Συνεδριών (Sessions):**
 - ο Αναγνωρίζει την έναρξη μιας σύνδεσης (μέσω regex στο string `tcp_tunneling...`) και καταγράφει το ID και το ψευδώνυμο του πελάτη.
 - ο Αναγνωρίζει τη λήξη της σύνδεσης όταν το session count μηδενιστεί (`Session count: (0, 0)`).
3. **Υπολογισμός & Φιλτράρισμα:** Υπολογίζει τη διάρκεια σε UTC και φιλτράρει μόνο τις νέες συνεδρίες, χρησιμοποιώντας ένα τοπικό αρχείο bookmark (`last_sync.txt`) για να γνωρίζει πού σταμάτησε στον προηγούμενο έλεγχο.
4. **Αποστολή δεδομένων:** Μετατρέπει τα δεδομένα σε JSON μορφή και τα στέλνει με POST αίτημα (χρησιμοποιώντας ένα Secret API Token για ασφάλεια στο HTTP Header `x-TSM-TOKEN`) στο custom REST API endpoint του plugin: `https://support-informatics.eu/wp-json/tsm/v1/anydesk-sync`.

5. Οδηγίες Εγκατάστασης & Παραμετροποίησης

1. **Εγκατάσταση Plugin:** Ανεβάστε τον φάκελο του plugin στον κατάλογο `/wp-content/plugins/` και ενεργοποιήστε το από το panel του WordPress.
2. **Ενεργοποίηση Άδειας:** Μεταβείτε στο μενού **Tech Support -> Άδεια Χρήσης**, εισάγετε το Serial Number και πατήστε "Ενεργοποίηση".
3. **Ορισμός Τεχνικών:** Επισκεφθείτε τα προφίλ των χρηστών που θα εκτελούν εργασίες και ενεργοποιήστε την επιλογή "Είναι Τεχνικός".
4. **Ρυθμίσεις Χρεώσεων:** Μεταβείτε στο **Tech Support -> Ρυθμίσεις** για να εισάγετε τις τιμές χρέωσης ανά ώρα και τα email παραληπτών.
5. **Ρύθμιση AnyDesk Script:** Ανοίξτε το αρχείο `anydesk_uploader.ps1`, βεβαιωθείτε ότι η μεταβλητή `$WORDPRESS_URL` δείχνει στο σωστό site και ρυθμίστε το `$API_TOKEN` ώστε να ταυτίζεται με αυτό που περιμένει το API σας. Μπορείτε να το βάλετε στα Windows Tasks (Task Scheduler) για να εκτελείται αυτόματα ανά τακτά χρονικά διαστήματα.