

Inženjerstvo zahteva

Predlog teme projekta

Claims

1. Problem

<i>Problem je</i>	Upravljanje reklamacionim procesom za mala i velika preduzeća. Nepotrebno je da preduzeće ima razvijen softver za upravljanje reklamacionim procesom već mogu koristiti generično konfigurabilno rešenje.
<i>Pogađa</i>	Mala i velika preduzeća, korisnike istih
<i>Posledice su</i>	Neefikasnost reklamacionog procesa može dovesti do velikog nezadovoljstva korisnika i gubitka istih. Razvoj novog rešenja samo za potrebe preduzeća može biti skupo.
<i>Uspešno rešenje će</i>	Uspešno rešenje će unaprediti proces reklamacije proizvoda i usluga i samim tim umanjiti radne sate potrebne za obradu istih i povećati zadovoljstvo korisnika jer će imati ažurne informacije o statusu svog reklamacionog zahteva.

2. Proizvod

<i>Proizvod je namenjen</i>	Proizvod može biti naručen od strane malih i velikih preduzeća. Takođe sami korisnici(mušterije) mogu biti motivisani da zahtevaju neko prilagođeno rešenje.
<i>Koji</i>	Proizvod će unaprediti reklamacioni proces i poboljšati zadovoljstvo mušterija i povećati njihovo poverenje u kompaniju kod

	kojih su bili u neprilici da pokrenu reklamacioni postupak.
Proizvod je	Veb aplikacija.
Koji	Proizvod će poboljšati proces reklamacionog procesa tako što će pružati korisnicima ažurne informacije koje će biti dostupne i pregledne u pretraživaču i na mobilnim uređajima.
Za razliku od	Potojeća rešenja imaju veoma loše performanse u kontekstu brzine dobaljanja podataka, obaveštenja i korisničkog interfejsa koji nije dostupan na mobilnim uređajima.
Naš proizvod će	Proizvod će biti responsivan i u kontekstu performansi i u kontekstu koišćenja na različitim uređajima. Informacije o promenama statusa reklamacije biće dostupne na većini popularnih platformi (mobile, desktop, tablet...).

3. Kratak opis projekta

Aplikacija **Claims** je progresivna veb aplikacija koja pruža generičko i prilagodljivo rešenje za upravljanje reklamacionim procesom. Ova veb aplikacija ima korisničke interfejse za zaposlenima firme, serviseri i krajnje korisnike na kojoj će oni moći da obavljaju nesmetanu komunikaciju i razmenu informacija koje će doprineti do toga da sam reklamacioni postupak bude što efikasniji.

Korinici aplikacije su:

- **zaposleni firme** - Kreiraju reklamacije na sistemu. Imaju uvidu statusa i mogu da komuniciraju sa serviserima i korisnicima. Imaju uvid u statistiku radi optimizacije poslovanja.
- **serviseri** - Serviseri mogu da budu deo firme ili treće lice. Učestvuju u reklamacionom procesu i potražuju informacije od korisnika i iste pružaju nazad.
- **korisnici** - Učestvuju u reklamacionom procesu. Dobijaju i pružaju informacije koje doprinose bržem razrešenju reklamacije.

Aplikacija nudi:

- Automatizovan sistem za kreiranje naloga korisnika i kreiranje reklamacionih tiketa.
- Personalizaciju stranica aplikacije za svaku od instanci iste koju koriste različite firme. Na primer `claims.gigatron.rs` će imati drugačiji dizajn od `claims.tehnomanija.rs`.
- Olakšanu komunikaciju sa serviserima nalik na komentare na blog objavu.
- Upload fajlova(uglavnom slika).
- Statistički pregled reklamacija. Broj, trajanje, proizvod, uspešnost.
- Sistem za email,sms i mobilne notifikacije o promeni statusa reklamacije.