**PLAN PRACY:**

1. **Cel**

Moim celem jest stworzenie oprogramowania wspomagającego komunikację między klientami i poszczególnymi poziomami pomocy technicznej. W tym celu zaprojektuję i stworzę aplikację, która w łatwy sposób pozwoli na tworzenie   
i zarządzanie incydentami oraz po zakwalifikowaniu przekaże je do odpowiedniego poziomu. Drugim celem będzie stworzenie systemu bazodanowego obsługującego autoryzację użytkowników systemu, pozwalającego na określenie poziomu uprawnień każdego z nich oraz zbierającego informację o incydentach zgłaszanych przez klientów. Dzięki informacjom znajdującym się w bazie danych zaprojektuje również system raportów opisujących między innymi najczęściej pojawiające się typy problemów. Dodatkowo podsumują one statystyki poszczególnych pracowników systemu ServiceDesk.

1. **Analiza wymagań:**

Aby spełnić cel należy spełnić następujące wymagania

1. **Wymagania funkcjonalne**

- Autoryzacja dostępu

- Informacje o aktualnie zalogowanym użytkowniku

- Informacje o harmonogramie użytkownika

- Incydenty(zgodnie z definicja ITIL)

- Raporty – zbiór informacji o poprzednich incydentach i innych aktywnościach uzytkowników (do przemyślenia czy jest to funkcjonalność dla administratorów systemu ITIL czy też pozwala użytkownikom na przeglądanie swojej historii)

- Zespół – informacje o innych osobach pracujących w tym samym zespole + komunikacja

- Komunikacja helpera(Osoby obsługującej service desk) z osobą zgłaszającą incydent w formie czatu

- Eskalacja incydentów

- Kategoryzacja incydentów

**Poza MVP:**

- Narzędzia administratorskie do zarządzania członkami zespołów, tworzenie większych raportów opisujących zespoły, edycje harmonogramu w locie,

- System powiadomień

- Obciążenie pracowników z porównaniem do innych osób na tym samym stanowisku

- Ocena jakości uzyskanej pomocy

- Service Requests

- Baza wiedzy na temat najczęstrzych problemów

1. **Wymagania niefunkcjonalne**

- System dedykowany dla aplikacji - Windows 10

- Intuicyjny i przejrzysty interfejs

- Kolorystyka interfejsu pasująca do poruszanego zagadnienia

- Język C#

- Intuicyjna budowa struktury bazodanowej

- Samoopisujący się kod ułatwiający edycję programu

- Aplikacja oparta jest o Net Framwork (Wykorzystuje API Windows Forms lub WPF)

**Poza MVP:**

- Animowany interfejs