Potrzebny jest nowoczesny system do zarządzania szkołą, który będzie posiadał autoryzowany dostęp dla użytkowników systemu. System powinien powiadamiać użytkownika automatycznie o otrzymaniu oceny, (np. w postaci wiadomości email) braku obecności, nieobecności(zastępstwie) nauczyciela.

## Opis organizacji

Wsparcie udzielane jest na zasadzie outsourcing’u. Firma zapewniająca wsparcie techniczne pracuje dla zleceniodawcy zewnętrznego np. Microsoft. Zapewnia pracowników oraz infrastrukturę sprzętowo-systemową, zaś wymagane dane otrzymuje z zewnętrznej bazy firmy MS. Dział wsparcia klienta indywidualnego obsługiwany jest przez dwa zespoły konsultantów, Customer Support (wsparcie licencji) oraz Technical Support (wsparcie techniczne). Oba zespoły obsługują tylko kontakt przychodzący, czyli telefon, email, czat.

## Problem

Zapewnienie najwyższej jakości usług wsparcia technicznego dla klienta indywidualnego.

## Rozwiązanie

Stworzenie systemu informatycznego służącego do obsługi klienta indywidualnego (interakcja, archiwizacja zapytań, monitorowanie działań).

## 5. Przypadki użycia (scenariusze)

W tym rozdziale przedstawiono analizę przykładowych przypadków użycia systemu. Skupiono się na wykorzystaniu systemu w konkretnych, tzw. „codziennych” sytuacjach.

### Scenariusze

**Logowanie do systemu (Wszyscy użytkownicy).**

a. System prosi użytkownika o podanie danych identyfikacyjnych (login oraz hasło),

b. System weryfikuje poprawność wprowadzonych danych,

c. System sprawdza, czy są dostępne aktualizacje (jeśli tak, to je instaluje),

d. Otwarcie GUI.

**Tworzenie nowego zgłoszenia (przy założeniu, że użytkownik jest zalogowany, CS).**

a. Wybranie opcji utworzenia nowego zgłoszenia z GUI,

b. Pobranie od klienta danych teleadresowych,

c. Wprowadzenie danych klienta do bazy danych,

d. Weryfikacja wprowadzonych danych klienta (w systemie i z klientem),

e. Opis zgłoszenia,

f. Przekazanie zgłoszenia do odpowiedniego działu.

**Przyjęcie zgłoszenia do działu technicznego (TS).**

a. Wyszukanie zgłoszenia po numerze identyfikacyjnym sprawy,

b. Przypisanie zgłoszenia do swojego konta,

c. Potwierdzenie danych teleadresowych,

d. Potwierdzenie opisu problemu (parafraza),

e. Wypełnienie wytycznych odnośnie sprawy.

**Zamknięcie zgłoszenia (dział techniczny).**

a. Otwarcie zgłoszenia po numerze identyfikacyjnym,

b. Edycja zgłoszenia (przygotowanie do zamknięcia),

c. Uzupełnienie wytycznych odnośnie zamknięcia zgłoszenia,

d. Wysłanie wiadomości e-mail z podsumowaniem,

e. Zatrackowanie czasu, który został przeznaczony na sprawę,

f. Zamknięcie zgłoszenia.

## 6. Analiza wymagań funkcjonalnych oraz pozafunkcjonalnych

### Wymagania funkcjonalne:

Analiza wymagań funkcjonalnych umożliwia zidentyfikowanie i opisanie pożądanego zachowania systemu. Zgodnie z jedną z definicji, wymaganie funkcjonalne to „stwierdzenie, jakie usługi ma oferować system, jak ma reagować na określone dane wejściowe oraz jak ma się zachowywać w określonych sytuacjach. W niektórych wypadkach wymagania funkcjonalne określają, czego system nie powinien robić”.

*Zdefiniowane zostały następujące wymagania funkcjonalne:*

1.System umożliwia wymianę komunikatów w modelu klient-serwer,

2. System umożliwia komunikacje z klientem,

3. System zapisuje problemy które występują u odbiorców,

4. System musi sprawnie wspierać zarządzanie kontami klientów w systemie,

5. System musi wspierać zarządzanie subskrybentami pod kątem wprowadzania ich danych,

6. System musi sprawnie i dokładnie weryfikować klientów,

7. System powinien dać możliwość wysyłania newsletterów, promocji,

8. System musi wspierać efektywne zarządzanie zadaniami z możliwością odłożenia do późniejszej realizacji,

9. System musi wspierać efektywne zarządzanie pracownikami,

10. System umożliwia identyfikacje klienta,

11. System musi przechowywać, rejestrować i wyszukiwać zgłoszenia nadchodzące od klienta,

12. System powinien przygotowywać bazę wiedzy gromadzącej i udostępniającej scenariusze postępowania w typowych przypadkach,

13. System współpracuje z bazami danych,

14. System posiada wbudowane możliwości raportujące,

15. System umiejętnie steruje przydzielaniem rozmówców dla określonych pracowników.

### Wymagania pozafunkcjonalne:

Wymagania niefunkcjonalne są trudne do opisania co powoduje, że są one trudne do testowania. Dlatego wymagania niefunkcjonalne powinny być wyrażane jasno i powinny być mierzalne. Wymagania niefunkcjonalne określają kryteria, które mogą być użyte do oceny działania systemu i mają one znaczący wpływ na satysfakcję klienta z używania aplikacji.

*Zdefiniowane zostały następujące wymagania niefunkcjonalne:*

1. System musi być chroniony poprzez login i hasło użytkownika,

2. Budowa systemu, pozwala na proste analizowanie i diagnozowanie błędów oraz sytuacji problemowych,

3. Budowa systemu, która umożliwia łatwe wprowadzanie koniecznych zmian,

4. Budowa systemu, pozwala na uniknięcie nieprzewidzianych efektów ubocznych po wprowadzeniu zmian,

5. Budowa systemu, umożliwia efektywne testowanie po wprowadzonych zmianach,

6. System będzie się uruchamiał w czasie nie dłuższym niż 10 sekund,

7. System będzie tolerował uszkodzenia na poziomie 1/10 procenta na miesiąc,

8. System umożliwia pełną odtwarzalność,

9.System umożliwia łatwą zmianę języku interfejsu,

10. Łatwość instalacji na innych modułach sprzętowych,

11. System jest zrozumiały dla wszystkich. Czas jego przyswojenia 3 dni,

12. System posiada niezbędny słowniczek,

13. System ma możliwość współistnienia z innymi modułami,

14. System jest intuicyjny,

15. System zapewnia totalną ochronę danych osobowych klientów,

16. System spełnia wszystkie normy prawne w naszym kraju,

17. Całkowity czas braku pracy to 20 min.