



Universiteti i Prishtinës

Fakulteti i Inxhinierisë Elektrike dhe Kompjuterike

Kodra e Diellit, p.n.
10000 - Prishtinë, Kosova

Specifikimi i kërkesave të softuerit

3.0

Sistemi Online “HelpDesk”

Lista e shpërndarjes:

Emri	Departmenti	Lokacioni
Blerta Gllareva	Kompjuterikë	FIEK
Driton Shkodra	Kompjuterikë	FIEK
Fisnik Spahija	Kompjuterikë	FIEK
Klodina Dërguti	Kompjuterikë	FIEK
Kreshnik Malaj	Kompjuterikë	FIEK

Menaxhimi i dokumentit

Historia e ndryshimeve

Verzioni	Statusi	Data	Personat përgjegjës	Arsyet për ndryshim
1.0	Krijuar	12.12.2018	Blerta Gllareva, Driton Shkodra, Fisnik Spahija, Klodina Dërguti, Kreshnik Malaj	Krijimi i dokumentit
1.1	Plan projekt	14.12.2018	Blerta Gllareva, Driton Shkodra, Fisnik Spahija, Klodina Dërguti, Kreshnik Malaj	Gjetja e kërkesave funksionale dhe jofunksionale
1.2	Plan projekt	19.12.2018	Blerta Gllareva, Driton Shkodra, Fisnik Spahija, Klodina Dërguti, Kreshnik Malaj	Përshkrimi i përgjithshëm i sistemit
1.3	Plan projekt	20.12.2018	Blerta Gllareva, Driton Shkodra, Fisnik Spahija, Klodina Dërguti, Kreshnik Malaj	Përshkrimi i detajuar i sistemit dhe specifikimet për menaxhimin e projektit
1.4	Plan projekt	21.12.2018	Blerta Gllareva, Driton Shkodra, Fisnik Spahija, Klodina Dërguti, Kreshnik Malaj	Përmirësimi i pikës 2 dhe pikës 3
2.0	Plan projekt	22.12.2018	Blerta Gllareva, Driton Shkodra, Fisnik Spahija, Klodina Dërguti, Kreshnik Malaj	Finalizimi i dokumentit me përmirësime në të gjitha pikat
3.0	Verzion i final	23.12.2018	Blerta Gllareva, Driton Shkodra, Fisnik Spahija, Klodina Dërguti, Kreshnik Malaj	Rishikim i të gjitha pikave

Personat e autorizuar për ndryshime

Blerta Gllareva	Kompjuterikë	FIEK
Driton Shkodra	Kompjuterikë	FIEK
Fisnik Spahija	Kompjuterikë	FIEK
Klodina Dërguti	Kompjuterikë	FIEK
Kreshnik Malaj	Kompjuterikë	FIEK

Dokumenti u krijua me veglat në vijim:

Microsoft Word për Windows

Përmbajtja

1 Hyrje

1.1 Qëllimi i dokumentit

Qëllimi i dokumentit për sistemin online HelpDesk kërkon që të arrijë definimin profesional rreth realizimit të projektit softwerik duke përfshirë këtu edhe paisjet hardwerike. Me rastin e përfundimit të projektit duhet që platforma të jetë funksionale dhe e gatshme për shfrytëzuesit e kësaj platforme. Ky dokument është ndërtuar për mbështetje të klientëve të kompanisë teknologjike “Xiaomi” në rajonet shqip-folëse.

1.2 Vlefshmëria e dokumentit

Ky dokumentim është i vlefshëm gjatë fazës së definimit të kërkesave të sistemit, zhvillimit të sistemit dhe implementimit të sistemit deri në funksionalitet të plotë.

Në rast të ndonjë përmirsimi eventual për dokumentin, përgjegjës do jetë ekipi punues në dokumentimin e krijuar.

1.3 Definimi i termeve dhe shkurtesave

RTC – Real Time Chat

AI – Artificial Intelligence

CPU – Central Processing Unit

GB – Gigabytes

GHz – Gigahertz

RAM – Random Access Memory

OS – Operating System

HTTPS – Hyper Text Transfer Protocol Secure

SSD – Solid State Drive

SQL – Structured Query Language

IIS – Internet Information Services

OWASP—Open Web Application Server Project

XSS – Cross-Site Scripting

TB – Terabytes

SCSI - Small Computer System Interface

1.4 Relacionet me dokumentet tjera

Ky dokument lidhet me:

- Dokumentin e studimit të fizibilitetit në lidhje me sistemin online HelpDesk të kompanisë “Xiaomi”.
- Vendimin e kompanisë dhe kushtet në lidhje me zhvillimin e sistemit

1.5 Pasqyra e dokumentit

Seksioni i dytë përfshin përshkrim të përgjithshëm të produktit, i cili jep një pamje të sistemit të tërë për shitjen e biletave online. Përfshin qëllimin e produktit, përshkrimin e funksionalitetit dhe të kufizimeve të sistemit. Këtu hyjnë gjithashtu specifikimet hardverike dhe softuerike si dhe përshkrim për shfrytëzuesit e sistemit.

Seksioni i tretë përfshin përshkrim të detajuar të sistemit, fushën e dorëzimit, kërkesat funksionale dhe jofunksionale, interaksionin e përdoruesit me sistemin dhe pritjet e përdoruesit. Gjithashtu përfshin edhe veti të sistemit siç janë: portabiliteti, siguria, performanca, mirëmbajtja dhe ripërdorimi. Ky seksion është i bërë enkas për zhvilluesit e sistemit, me detajet e funksionalitetit të produktit të shkruar me terma teknik.

Seksioni i katërt përshkruan specifikimet për menaxhimin e projektit, ku përfshihen komponentet e gatshme dhe të investuara, kushtet e dorëzimit, kushtet e pranimi dhe në fund garancioni.

2 Përshkrimi i përgjithshëm i produktit

Ky sistem ka për qëllim automatizimin e procesit të shtruarjes së pyetjeve të konsumatorëve dhe përgjigjes së tyre brenda një kohe sa më të shkurtër përmes aplikacionit softuerik.

Implementimi i një sistemi të tillë do të lehtësonte dukshëm eksperiencën e përdoruesve gjatë kërimit të zgjidhjeve për produktet e XIAOMI duke ofruar një web apli kacion të përshtatshëm dhe lehtë të përdorshëm.

Softueri duhet të ofrojë një ndërfaqe interaktive të përdoruesit së bashku me një bazë të të dhënave për ruajtjen e shënimeve. Përdoruesit duhet të kenë qasje të ndryshme në sistem duke u bazuar në privilegjet që posedojnë ashtu që të plotësohen nevojat si nga ana administrative ashtu edhe nga ana e shfrytëzuesve

2.1 Qëllimi i produktit

Qëllimi i kësaj platforme HelpDesk është të ofrojë shërbim kualitativ, të sigurtë, dhe të sofistikuarë për paisjet e kompanisë “Xiaomi”. Duke marrë në konsideratë që numri i konsumatorëve të kompanisë është gjithnjë në rritje, është ndërë nevoja për një sistem elektronik i cili mund të plotsojë kërkesat e konsumatorëve. Kërkesat e konsumatorëve mund të jenë nga aspekti hardwerik dhe softwerik prandaj sistemi HelpDesk duhet t’i përkrah të dy llojet e kërkesave qofshin ato hardwerike apo softwerike në lidhje me paisjet e kompanisë “Xiaomi”. Kjo mbështetje për këto produkte të kompanisë është marrë si iniciative nga drejtuesit e kompanisë pas kërkesave dhe interesimit për mbështetje nga konsumatorët e kompanisë dhe komunitetit shqip-folës që kanë interes në produktet “Xiaomi”.

Një pjesë e vetive më kryesore të këtij projekti do të jenë:

- Mundësia e mbështetjes teknike së çdo produkti të kësaj kompanie.
- Mundësia e qasjes në shërbimet HelpDesk edhe nga konsumatorët Guest (me disa funksione të limituara).
- Qasja e plotë në platformë nga ana e konsumatorëve të regjistruar (registered mode).
- Search Engine për mundësi më të lehtë të gjetjes së problemeve.
- AI Chat Bot për parashtrimin e pyetjeve në mënyrë interaktive.
- Mbështetje pa pagesë për klientët që përmbajnë garancion dhe pagesë të arsyeshme për klientët të cilët nuk kanë garancion në produktet e tyre për shërbimin RTC.

2.2 Përmbledhje e funksionalitetit të kërkuar

Ky produkt i cili pritët që të krijohet ka për qëllim të i’u mundsojë konsumatorëve të kësaj kompanie që të kenë mbështetje të paisjeve të tyre për problemet me paisjet të cilat mund të rregullohen edhe nga vetë klienti. Klienti mund të gjejë zgjidhje të problemit duke kërkuar në platformën online HelpDesk për problemin e caktuar. Udhëzimet mbi problemet e caktuara do paraqiten përmes përshkrimeve, fotove, dhe në raste të caktuara edhe përmes videos. Pra kjo platformë synon që do ti përmbushë të gjitha kërkesat rreth problemeve për produktet e “Xiaomi”.

Sistemi online HelpDesk siguron mbështetje online për 24 orë në ditë, stafë të kualifikuar ekskluzivisht nga “Xiaomi” i cili është i gatshëm t’ju ndihmojë drejtë gjetjes së një zgjidhje sa më të shpejtë dhe efektive. Stafi do të jetë i gatshëm që t’ju ndihmojë përmes chat dhe përmes

telefonatës (call). Sistemi do të përmbaj po ashtu edhe AI Chat Bot i cili do jetë i gatshëm për ndëgjimin e klientëve dhe gjetjes së zgjidhjes sa më efikase dhe adekuate. Në këtë platformë do të jenë po ashtu edhe pyetjet më të shpeshta në të cilat klienti mund të gjejë zgjidhje më të shpejtë. Nëse problemi të cilin e kërkonë klienti nuk gjindet në pyetjet e shpeshta atëherë mund që të kërkojë në platformë përmes Search Engine ose chat bot.

Duke pasur parasysh që koha është e njëjtë në të gjitha vendet ku pritet që të shfrytëzohet kjo platformë online, stafi nuk ka nevojë të jetë 24 orë aktivë, kështu që gjatë ditës mund të shfrytëzohet chat live me stafin e caktuar, kurse gjatë natës mund të shfrytëzohet Chat Bot ose Search Engine.

Për të pasur qasje në chat live klient duhet të jetë i regjistruar si përdorues dhe të shfrytëzoj benifite më të mëdha, gjithmonë duke i siguruar klientit se të dhënat e tij do jenë të siguruar nga kompania. Sistemi do jetë në gjuhën shqipe pasi do të krijohet pikërisht për rajonin shqip-folës. Dizajni i kësaj platforme do të bëhet duke u bazuar në site-in global të “Xiaomi”.

2.3 Kufizimet e përgjithshme

Sistemi pa marrë parasysh përshtatjen me shumicën e popullsisë në të cilën do të zhvillohet do të jetë i kufizuar për përdorimin e pakicave të cilat ndodhen në vend, për ata që kanë probleme me gjuhën në të cilën është krijuar sistemi. Edhe pse shumica e browserve japin mundsinë e përkthimit në cilendo gjuhë prapë do të jete problem mënyra e përkthimit dhe përdorimi i opsioneve si chat bot dhe telefonatës. Sistemi do të jetë i kufizuar edhe në ofrimin e shërbimeve ndihmëse për shkak të llojllojshmerisë së problemeve që mund të kenë paisjet, duke marrë parasysh kualifikimin e stafit do të mundohemi që ta minimizojmë pamundsimin e ofrimit të shërbimeve.

2.4 Specifikimet harduerike dhe softuerike

Implementimi:

Zyrat qendrore preferohet të kenë dy Web Serverë me këto specifika harduerike:

Specifikat harduerike të Web Serverëve:

- Sistemi qendror duhet të ketë më së paku 2 web servere.
- Njeri prej tyre aktiv me performanca të preferueshme si : Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3, 32-Core Server Processor
- 128GB DDR4 RAM
- 7.2TB (4 RAID 1 arrays - cdo array te kete hapsire disku prej 1.8TB).
- Back-up web-serveri i dytë përdoret në rast komplikimeve në serverin e pare.

Specifikat softuerike te Web Serverëve:

- Te operojnë në ndonjë nga Sistemet operative të Microsoft Windows
- Te perdorin IIS ose Apache

Specifikat harduerike të Database serverit:

- 4 x 4 CPU at 2.0 GHz
- 16 GB RAM

-
- Ruajtje të mjaftueshme me shpejtsi të larte dhe alokim rezervë
 - SCSI RAID Disk Array me hapsire të lirë minimale prej 100 GB
 - Specifikat softuerike të Database Serverit:
 - Të ketë të instaluar Microsoft ose Oracle SQL server
 - Të ketë një sistem operativ (preferohet CentOS)

2.5 Shfrytëzuesit e sistemit

2.5.1 Guest User

Shrytëzuesit janë përfituesit më të mëdhenjë të këtij sistemi edhe një nga arsyet e fillimit të këtij projekti. Shfrytëzuesit mund të shohin pyetjet dhe përgjigjet e bëra nga përdoruesit e tjerë mund të informohen rreth produkteve të 'XIAOMI', gjithashtu mund të informohen edhe për pikat e shitjes në lokacionet e afërta.

2.5.2 Registerd User

Shfrytëzuesit të cilët janë të regjistruar po ashtu si shfrytëzuesit normal janë përfitues të këtij sistemi ata përveç se mund të shohin pyetjet dhe përgjigjet e bëra nga përdoruesit e tjerë ata edhe mund të bëjnë pyetje për të cilat janë të interesuar, shfrytëzuesit e regjistruar të cilët janë të abonuar edhe për RTC mund të kontaktojnë në kohë reale edhe me stafin të cilët mund të ndihmojnë në zgjidhjen e problemit. Përdoruesit mund të bëjnë paraqitjen e problemeve me tekst, foto, video dhe të marrin përgjigje në të njëjtat menyra ose nëse nuk rezultojnë në ndihmesë në zgjidhjen e problemit mund të komunikojnë me Chat Bot-in e sistemit ose edhe më ndonjë nga stafi.

2.5.3 Ofruesi i shërbimit RTC

Puntorët të cilët do të merren me komunikimin direkt me shfrytëzuesin dhe jepjen informacioneve direkt tek shfrytëzuesi. Do të merren gjithashtu edhe me krijimin e videove ndihmuese për problemet të cilat janë më të shpeshta. Raportimin e çdo rregullimi dhe ndihmese ndaj ndonjë konsumatori.

2.5.4 Administratori

Administratori ka akses në të gjitha pjesët e sistemit, në regjistrimin dhe fshirjen e përdoruesëve dhe ndryshimin e të dhënave në databazë ose sistem. Merret me mirëmbajtjen e sistemit dhe merr përgjegjësi për çdo parregullsi në sistem. Monitoron raportet administrative dhe financiare.

3 Përshkrimi i detajuar i sistemit

Me këtë softuer shfrytëzuesi do të gjej zgjidhje për problemet me pajisjet që ofrohen nga kompania “XIAOMI”.

Shfrytëzuesit duhet të kenë:

- Qasje në internet
- Llogari në faqen për shfrytëzimin e të gjitha funksioneve të sistemit
- Të shtoj të dhënat bankare për përdorimin e shërbimit RTC

3.1 Fusha e dorëzimit

Produkti përfundimtar i punës në projekt duhet të jetë një web aplikacion. Si rezultat i projektit duhet të përfshihet edhe raporti i strategjisë, raporti i shërbimit dhe raporti i progresit. Sistemi duhet të ofroj edhe informimin e shfrytëzuesit përmes email-it për çdo gjë të re në sistem.

3.2 Pritjet e përdoruesit

Përdoruesit do t'i ofrohet një web aplikacion i cili do ti mundësoj përdorim sa më të lehtë të produkteve të XIAOMI-it, duke gjetur mbështetje dhe zgjidhje për problemet që mund të kenë gjatë përdorimit të tyre. Ky web aplikacion iu ofron shfrytëzuesve çasje të sigurtë, pëmbajtje të navigueshme dhe të lehtë për tu gjetur.

3.3 Skenaret e interaksioneve me rrethinën

3.3.1 Shfrytëzuesi shikon dashboard

Shfrytëzuesi në momentin e çasjes në web aplikacion do i shfaqet një panel kontrollues (dashboard). Privilegji i shfrytëzuesit për të përdorur këtë funksion nuk ekziston andaj çdo shfrytëzues mund ti çaset panelit (guest user privilege). Paneli përmban informacione të përgjithshme mbi produktet si dhe pjesën e pyetjeve më të shpeshta dhe më të fundit të parashtruara më parë. Funksioni i tillë mundëson interaksionin “One-Click” për të thjeshtësuar dhe përmirësuar mënyrën e çasjes.

3.3.2 Shfrytëzuesi bën kërkim (search)

Çdo shfrytëzues mund të përdor kërkimin në databazën e sistemit. Kështu arrihet gjetja e problemeve të parashtruara më përpara dhe të dhënat që i shfaqen shfrytëzuesit në këtë rast janë të sortuara varësisht se a kanë gjetur zgjidhje apo jo në forum.

3.3.3 Shfrytëzuesi komunikon me AI Chat Bot

Shfrytëzuesi ka mundësinë të komunikoj me AI Chat bot-in. Përdorimi i këtij funksioni të sistemit nuk kërkon privilegje shtesë, prandaj edhe një shfrytëzues (guest user) mund ta përdor. Në mënyrë interaktive Chat Bot-i parashtron pyetjet shfrytëzuesit me ç’rast mledhë një sasi të madhe të informacionit mbi problemin në fjalë. Këto të dhëna shfrytëzohen për të shikuar se a ka zgjidhje për problemin në fjalë në databazën e sistemit. Në rastin kur nuk ka zgjidhje për këtë problem, Chat Bot i ofron mundësinë shfrytëzuesit për ta postuar pyetjen në forum bazuar në të dhënat që veq ja ka japur Chat Bot-it ose krijimit të një lidhje me shërbimin RTC.

3.3.4 Shfrytëzuesi regjistrohet

Një përdorues i ri mund të regjistrohet në sistemin HelpDesk. Shfrytëzuesi dëshiron të regjistrohet dhe të krijojë llogarinë me lehtësi dhe brenda një kohe të shkurtër. Kompania dëshiron të kënaqë interesat e përdoruesit dhe të validoj të dhënat e përdoruesit.

- Përdoruesi i ri klikon tek "krijoni llogari të re".
- Përdoruesit ju shfaqet ekrani për informacionet e llogarisë.
- Përdoruesi jep të dhënat personale në ekranin për

informacionet e llogarisë.

- Emri (obligative)
- Mbiemri (obligative)
- Emailin (obligative)
- Adresa e rrugës (e preferueshme)
- Qyteti (e preferueshme)
- Shteti (e preferueshme)

- Kodi Postar (obligative)
- Numri i telefonit (obligative)
- Kredia Bankare (e preferueshme)
- Security Number (e preferueshme)
- Përdoruesi klikon mbi butonin i cili validon të dhënat dhe pastaj shfaqet faqja për krijimin e llogarisë
- Përdoruesi jep emrin dhe fjalëkalimin për krijim të llogarisë.
- Sistemi vërteton se a ekziston ky përdorues me këtë username.
- Nëse jo, sistemi shfaqë faqen për konfirmimin e llogarisë së re.
- Sistemi i dërgon përdoruesit një njoftin në email që llogaria e tij është krijuar me sukses.

3.3.5 Shfrytëzuesi kyçet

Përdoruesit fitojnë qasje në sistemin HelpDesk nëpërmjet procesit të regjistrimit (krijimit të llogarisë).

- Përdoruesi hap faqen për tu autentikuar.
- Përdoruesi fut emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin e tij.
- Sistemi validon emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin (me sukses) dhe tregon faqen e informacionit mbi llogarinë e përdoruesit.

3.3.6 Shfrytëzuesi përdor shërbimin RTC

Shërbimi RTC (Real Time Chat) i ofron shfrytëzuesit mundësinë e bisedimit me një ofrues të shërbimit për support. Çasja e tillë ndaj problemit është më efikase dhe përderisa shfrytëzon resurse njerëzore është shërbim me pagesë. Përfundimisht bëjnë shfrytëzuesit të cilët kanë garancion paraprak për paisjen për të cilën kërkohet asistencë. Kërkohet nga shfrytëzuesi të jetë i kyçur me llogarinë e tij dhe t'i ketë paraprakisht të dhënat e sakta bankare në llogarinë e tij në sistem.

3.3.7 Shfrytëzuesi parashtron problemin në forum

Parashtrimin e problemit në forum mund ta parashtrojë shfrytëzuesi i cili më parë është autentikuar në platformë. Klienti i cili nuk është autentikuar në platformë nuk mundet që të parashtrojë problemin në forum. Parashtrimi i pyetjes bëhet në bazë të rregullave të vendosur nga zhvilluesit e platformës, që nuk priten të jenë të komplikuar për user-in.

3.3.8 Ofruesi i shërbimit RTC/registered user i përgjigjet një pyetje në forum

Platforma online HelpDesk përmbanë pyetjet më të shpeshta në të cilat mund të i shohë secili klient qoftë ai guest apo user registred. Pyetjet e parashtruara nga klientët në forum mund të i përgjigjet një nga antarët e shërbimit RTC. Pyetjet në forum mund të kenë përgjigje edhe nga cilido antarë i forumit i cili është i regjistruar në platformën online HelpDesk. Përgjigja e sakt

mund të vlersohen nga user-i cili parashtronë pyetjen. Në qoftë se pyetja merr përgjigje të saktë atëherë ai user i cili është përgjigjur sakt përfiton benifite në produkte të caktuara të kompanisë.

3.3.9 Shfrytëzuesi përdor shërbimin pikat e shitjes

Shfrytëzuesi qoftë ai i regjistruar apo jo, në të dy privilegjet ka në dispozicion të përdor shërbimin pikat e shitjes. Ky shërbim i ofron klientit të gjejë lokacionin më të afërt i cili ofron produktet e kompanisë. Nëse klienti përdorë këtë shërbim atëherë do paraqitet një hartë me lokacionin e preferuar i cili është më i afërti me klientin. Kemi mundësinë që me privilegjin Registered User të automatizohet procesi i lokalizimit të pikës më të afërt, për dallim nga privilegji Guest User që duhet bërë manualisht procesi.

3.3.10 Administratori menaxhon ofruesin e shërbimit RTC

Administratori duhet të ketë qasje më të privilegjuar në sistem. Administratori mund të regjistrojë ose të fshij punëtorë. Ai do ketë qasje tek disa meny të cilat nuk kanë qasje punëtorët si: raporti mbi punëtorët, administrimi i punëtorëve, caktimi i detyrave. Administruesi mund të kontrollojë edhe menynë e ankesave për punëtorët e tij. Në menynë ankesat, klientet mund të japin ndonjë ankesë për punëtorët e këtij sektori.

3.3.11 Administratori nxjerr raporte administrative dhe financiare

Administratori krijon raport ditorë i cili pasqyron të gjitha aktivitetet e bëra në lidhje me pyetjet/paragjigjet e kërkesave të shfrytëzuesëve gjatë një dite. Administratori kyçet në sistem, autentifikohet me username dhe password dhe në menu zgjedh opsionin për gjenerim të raporteve dhe klikon në gjenerimin e raportit ditor. Administratori mund të gjenerojë edhe raportin financiar brenda ditës tek i cili raport shfaqen të hyrat që kryesisht vijnë nga regjistrimi i ri i klientëve. Gjithashtu ky raportë shfaqë edhe rimbursimet e klientëve me rastin e mos zgjidhjes së problemit. Gjatë gjenerimit të raportit ditor administratori gjeneron edhe raportin në lidhje me ankesat e mundshme nga klientët për cilindo pjestarë të kompanisë.

3.4 Funksionet e kërkuara nga sistemi

3.4.1 Kërkesat funksionale

- Sistemi duhet të mundësoj qasjen në katër nivele: nga shfrytëzuesi, shfrytëzues i regjistruar, ofruesit e shërbimeve dhe stafi administrativ.
- Sistemi duhet të ofroj mundësinë e regjistrimit të shfrytëzuesit.
- Sistemi duhet të njoftoj shfrytëzuesin nëpërmjet email për regjistrimin.
- Sistemi duhet të mundësoj autentikimin e përdoruesit.
- Shfrytëzuesit i ofrohet mundësia për të zgjedhur mënyrën e parashtrimit të problemit.
- Ofrohet mundësia e përdorimit të panelit kontrollues nga shfrytëzuesi.
- Sistemi ofron mundësinë e komunikimit në kohë reale RTC (me pagesë).
- Mundësia e ofruar për shfrytëzuesin për të komunikuar me AI Chat Bot.
- Sistemi duhet të ofroj shikimin e pikave të shitjes.
- Përdorimin e search engine nga shfrytëzuesi.
- Ofrimi i përgjigjes për një problem në forum nga shfrytëzuesi i regjistruar ose ofruesi i shërbimeve RTC.
- Sistemi të mundësoj regjistrimin/fshirjen e ofruesit të shërbimeve RTC
- Mundësia e pagesës online me PayPal, Mastercard dhe Visa.
- Rimbursim në rast të mos zgjidhjes së problemit nga komunikimi në kohë reale (RTC).

3.4.2 Kërkesat jofunksionale

- Sistemi duhet të ofroj siguri gjatë futjes së të dhënave bankare
- Back-up serveri të shërbej si rekuperim të dhënash në rast të humbjes së dhënave të serverit kryesor.
- Sistemi duhet të ofroj shërbimet në gjuhën shqipe.
- Sistemi duhet të jetë i kuptueshëm për përdorim me interaksione user-friendly.
- Shfrytëzuesi duhet të jetë në gjendje që me numër minimal të dhënash të regjistrohet dhe të kyçet.
- Shfrytëzuesit nuk duhet t'i lejohet të përdorin shërbimin RTC nëse nuk është i regjistruar.
- Shfrytëzuesit nuk duhet t'i lejohet të parashtrojnë pyetje ose të përgjigjet në forum nëse nuk është i regjistruar.
- Sistemi duhet të përkrahë browserët si: Chrome, Firefox, Edge, Safari, Opera, Explorer dhe mini browserët.
- Shfrytëzuesit t'i ndalohet mundësia e shfrytëzimit së dytë ose më shumë shërbimeve RTC në të njëjtën kohë.
- Shfrytëzuesit t'i ndalohet përdorimi i shërbimit RTC për një interval 5 minutësh pas thirrjes së parë e cila njofton shfrytëzuesin se të gjitha linjat janë të nxëna.
- Serveri back-up duhet të shërbej si server primar në rast dështimi të serverit të deritanishëm primar.
- Sistemi duhet të jetë responsiv edhe për pajisje mobile, tabletë.
- Sistemi duhet të jetë online gjatë tërë kohës për shfrytëzuesit, me përjashtim të shërbimit RTC i cili është aktiv 8 orë.

- Të ketë bandwidth me së paku 20GB paketë të rrjetit.

3.5 Funksionet tjera të kërkuara nga produkti

3.5.1 Siguria

- Sistemi ofron enkriptimin e kredencialeve
- Përdorimi i HTTPS
- Validimi i fjalëkalimit, fjalëkalimi duhet të ketë shkronja, numra, së paku një shkronjë të madhe si dhe karaktere speciale
- Mbrojtja nga SQL Injections duke përdorur query parametrik
- Mbrojtja nga XSS sulmet
- Sistemi përkrahë standartet e sigurisë nga OWASP (Open Web Application Security Project)

3.5.2 Besueshmëria

- Sistemi duhet të jetë aktiv gjatë gjithë kohës (minimumi 68 - 70% të kohës)
- Nëse ndodhë dështimi i sistemit, kohëzgjatja minimale të mos jetë më e madhe se 2 orë.

3.5.3 Mbështetja

- Sistemi duhet të përkrahë browserët si: Chrome, Firefox, Edge, Safari, Opera, Explorer dhe mini browserët.
- Sistemi duhet të jetë responsiv edhe për paisje mobile, tabletë.
- Sistemi duhet të jetë online gjatë tërë kohës për shfrytëzuesit, me përjashtim të shërbimit RTC i cili është aktiv 8 orë.

3.5.4 Dokumentimi dhe trajnimi

- Sistemi ofron udhëzues për përdorim, sistemin ndihmës (help system)
- Trajnimi duhet të përfshijë shembuj të përdorimit të sistemit, siq janë webinar-et online WebEx, GoToMeeting etj.

3.5.5 Përdorueshmëria

- Shfrytëzuesit duhet të jenë në gjendje të përdorin softuerin pas një kohe mjaft të shkurtë të marrjes së instruksioneve për përdorim.
- Shfrytëzuesi që dëshiron të kërkojë informacione për produktin duhet të jetë në gjendje të marrë përgjigje brenda disa sekondave.
- Faqja duhet të jetë e thjeshtë për përdorim.
- Sistemi duhet të ofroj shërbimet në gjuhën shqipe.

3.5.6 Performanca

- Sistemi është i gatshëm të iu ofroj shumë shfrytëzuesve që në të njëjtën kohë të kenë mundësi të qasen të gjithë.
- Sistemi përdor një back-up server i cili ruan funksionalitetin e sistemit gjersa serveri kryesor është jashtë funksionimit.
- Limiti kohorë për shkarkimin e një manuali/dokumenti në sistem të jetë 5 minuta për arsyjen e mos ngarkimit të serverit të sistemit.

3.5.7 Mirëmbajtja

- Përditësimi i vazhdueshëm i sistemit
- Sistemi duhet të mirëmbahet vazhdimisht nga kompania në mënyrë që gabimet eventuale të bëra në sistem të evitohen
- Përmirësimi i njësive të sistemit, zhvillimi i funksioneve të reja në sistem.

4 Specifikimet për menaxhimin e projektit

4.1 Komponentet e gatshme dhe të investuara

Komponentet e gatshme të cilat mund të përdoren për funksionimin të sistemit janë:

- Kompjuteret personal shtëpiakë
- Laptopët personal
- Telefonet mobil
- SQL Serveri (Microsoft ose Oracle)

Komponentet që preferohet të blihen për të arritur funksionimin e sistemit janë:

- Web Serverët (2)
- Database Serveri (1)
- Kompjuterë shtesë
- Kamera për regjistrimin e videove
- Pajisjet kryesore për zyra

4.2 Kushtet e pranimin

Për pranimin e këtij projekti duhet bërë testime nga antarë të kompanisë XIAOMI dhe ekspertëve të kësaj fushe. Rezultatet e këtyre testimeve do të paraqiten para ekipës kontrolluese të caktuar nga kompania në fjalë. Një ditë para realizimit final të projektit testimet preliminare do të paraqiten para bordit të kompanisë në fjalë edhe do shqyrtohet miratimi i këtij projekti. Produkti duhet të jetë në përputhje me të gjitha kërkesat dhe standardet e kompanisë 'XIAOMI' dhe të gjitha pikat e këtij sistemi të jenë funksionale

4.3 Kushtet e dorëzimit

Sistemi online HelpDesk pritet që të jetë i gatshëm për jo më shumë se 6 muaj prej ditës së nënshkrimit të kontratës me të cilën hynë në fuqi ky projekt. Sistemi duhet të testohet para lansimit dhe duhet të jetë i qëndrueshëm, stabil ndaj kërkesave të klientëve. Pajisjet të cilat mundësojnë funksionalitetin e kësaj platforme online duhet të jenë të reja dhe me garancion nga prodhuesit përkatës.

Dokumentimi i cili duhet të dorëzohet me rastin e finalizimit të projektit janë:

- Dokumenti që përfshin çdo pajisje të blerë.
- Manuali për përdorimin e sistemit.
- Manuali për secilën pajisje hardwerike.

4.4 Garancioni

Sistemi online në momentin e dorëzimit duhet të jetë në funksionalitet 100% dhe i çashtëm nga përdoruesit e kësaj platforme. Sistemi duhet të jetë në gjendje të punojë 24/7 dhe për kohë të pacaktuar deri në marrjen e ndonjë vendimi për mos funksionim nga ana e kompanisë. Për çdo dëmtim eventual hardwerik përgjegjësi është kompania “Xiaomi”. Për mos funksionalitet të plotë të softwerit atëherë përgjegjësi bie mbi punëtorët e kompanisë. Mirëmbajtja bëhet nga punëtorët e kompanisë “Xiaomi” të cilët janë në kontratë të pacaktuar nga kompania. Për çdo ndryshim eventual rreth sistemit, vendim merr bordi përgjegjësi i kompanisë.