



ΑΝΑΛΥΣΗ & ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Εργασία

Μέρος 2ο: Όραμα, μοντέλο περιπτώσεων χρήσης

Προβληματική κατάσταση στην G4S

Ομάδα 13

Αριθμός μητρώου	Ονοματεπώνυμο
8220019	ΒΛΑΧΟΣ ΣΤΑΥΡΟΣ
8220132	ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΣΑΚΚΑΤΟΣ
8220046	ΧΡΗΣΤΟΣ ΖΕΖΑΣ
8220141	ΠΑΥΛΟΣ ΣΤΑΜΑΤΗΣ
8220035	ΣΠΗΛΙΟΣ ΔΗΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ

Αθήνα, Μάιος 2024

G4S	Version: <1.0>
	<1/5/2024>

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
2.	ΌΡΑΜΑ.....	3
2.1	Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....	4
2.2	ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	5
2.3	ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	5
2.4	ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ (STAKEHOLDERS) ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΕΣ.....	6
2.4.1	Χρήστες.....	6
2.4.2	Άλλα ενδιαφερόμενα μέρη.....	8
3.	ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ.....	9
3.1.1	Πίνακας Απαιτήσεων – Δρώντων – Περιπτώσεων Χρήσης.....	9
3.1.2	Διάγραμμα περιπτώσεων χρήσης - Πρωτόλαιο.....	9
3.2	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ.....	10
3.2.1	Όνομα περίπτωσης χρήσης που τεκμηριώνεται	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Όνομα περίπτωσης χρήσης που τεκμηριώνεται	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Όνομα περίπτωσης χρήσης που τεκμηριώνεται [κ.ο.κ.].....	Error! Bookmark not defined.
3.3	ΓΛΩΣΣΑΡΙ.....	14
	[ΌΡΟΙ ΠΟΥ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΝΑ ΟΡΙΣΤΟΥΝ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΥ ΑΝΑΠΤΥΣΣΕΤΑΙ]	
	Error! Bookmark not defined.
3.4	ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ	14
3.4.1	Ποιοτικά χαρακτηριστικά.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Περιορισμοί.....	14
	[Μη λειτουργικές απαιτήσεις που αφορούν το περιβάλλον λειτουργίας του συστήματος, πχ. Νομοθεσία, επιχειρηματικοί κανόνες κλπ που θέτουν κανόνες στη λειτουργία του συστήματος]	Error! Bookmark not defined.

G4S	Version: <1.0>
	<1/5/2024>

1. Εισαγωγή

Η G4S είναι μια εταιρεία παροχής υπηρεσιών ασφαλείας και διαπιστώσαμε πως αντιμετωπίζει πρόβλημα με την επικοινωνία στο εσωτερικό της και κυρίως μεταξύ της βάσης και της κορυφής. Πιο συγκεκριμένα, οι φύλακες και οι αρχιφύλακες δεν μπορούν να επικοινωνήσουν γρήγορα και αποτελεσματικά με το τμήμα HR για να δώσει λύση σε απλά καθημερινά τους προβλήματα, καθώς και δυσκολεύονται να ενημερωθούν άμεσα πάνω σε γεγονότα της εταιρίας. Η λύση που προτείνουμε σε αυτή την κατάσταση είναι η δημιουργία ενός application, το οποίο θα δίνει την δυνατότητα στους εργαζομένους της βάσης να μπορούν να αποστείλουν το αίτημά τους προς το HR άμεσα. Το HR με την σειρά του θα έχει την δυνατότητα να απαντήσει σε αυτά τα αιτήματα πολύ ταχύτερα σε σχέση με πριν. Επιπλέον, μέσω του application θα λαμβάνουν διαρκή ενημέρωση σε θέματα σχετικά με την εργασία τους. Για να επιτευχθεί αυτή η λύση θα πρέπει να συνεργαστούν όσοι θα χρησιμοποιούν την εφαρμογή (φύλακες, αρχιφύλακες, HR Department, IT Department), αλλά και όσοι δεν θα την χρησιμοποιούν που απλά θέτουν περιορισμούς ή αναμένουν έμμεσα οφέλη από την ύπαρξή της (Διοίκηση, νομικό τμήμα, επόπτες). Στόχος είναι η βελτίωση της επικοινωνίας και γενικότερα της ροής της πληροφορίας εντός της επιχείρησης, η καλύτερευση της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων και η επικέντρωσή τους μόνο στις εργασίες για τις οποίες είναι αρμόδιοι.

G4S	Version: <1.0>
	<1/5/2024>

2. Όραμα

Μέσα στην εταιρεία G4S, έπειτα από συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν, διαπιστώθηκε πως υπάρχει ένα χρόνιο πρόβλημα ροής της πληροφορίας και γενικότερα της επικοινωνίας των εργαζομένων της βάσης, μεταξύ τους και εν συνεχεία και με τους ανώτερους ιεραρχικά εργαζομένους, οι οποίοι βρίσκονται στα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, είναι πολύ δύσκολο για τους φύλακες να επικοινωνήσουν με το τμήμα HR καθώς, λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας, το HR δεν προλαβαίνει να απαντήσει στα e-mails και στα τηλέφωνα των φυλάκων. Από την άλλη πλευρά, αν προσπαθήσουν να επικοινωνήσουν με το HR μέσω του αρχιφύλακα και του επόπτη, το αίτημά τους φτάνει στην ανώτερη διοίκηση με κάποια χρονοκαθυστέρηση ή αλλοίωση στο περιεχόμενό του. Το τμήμα IT, σε έρευνες που πραγματοποιεί για την επικοινωνία εντός της επιχείρησης δέχεται πολλές αρνητικές κριτικές και παρατηρεί πως το one-way messaging που χρησιμοποιεί δεν έχει πολύ μεγάλα αποτελέσματα και πολλές φορές τα μηνύματα παίρνανε απαρατήρητα από τους παραλήπτες τους. Στην συνέχεια παρατηρήσαμε πως το HR δεν έχει έναν αρκετά καλό τρόπο ώστε να αξιολογεί τους εργαζομένους και πως οι αρχιφύλακες και οι επόπτες της κάθε εγκατάστασης χάνουν πολύ χρόνο στο να μεταφέρουν μηνύματα από τους φύλακες στους ανώτερους τους και αυτό τους κάνει λιγότερο αποδοτικούς στα πραγματικά τους καθήκοντα.

2.1 Η επιχείρηση

Η G4S είναι μια πολυεθνική εταιρεία στον τομέα της παροχής ασφάλειας με έδρα το Λονδίνο. Μέσω του τεράστιου δικτύου της εταιρείας που αριθμεί περισσότερους από 800.000 υπαλλήλους, έχει τη δυνατότητα να παρέχει ολοκληρωμένες λύσεις και εξειδικευμένες υπηρεσίες κάνοντας χρήση τεχνολογίας αιχμής ενώ αξιοποιεί τις βέλτιστες πρακτικές σε όλο τον κόσμο. Με έσοδα 20 δισεκατομμυρίων δολαρίων, διαθέτει αποτελεσματικές διαδικασίες και συστήματα που της επιτρέπει να μείνει πιστή στο να κρατάει τους ανθρώπους ασφαλείς. Στην Ευρώπη, μάλιστα έχει ένα εκτεταμένο δίκτυο γραφείων και περισσότερους από 48.000 υπαλλήλους για την υποστήριξη των τοπικών κοινοτήτων και των πελατών της. Το 2021, η G4S εξαγοράστηκε από την Allied Universal®, εταιρεία παροχής υπηρεσιών ασφάλειας και διαχείρισης εγκαταστάσεων. Η εταιρεία ήρθε για πρώτη φορά στην Ελλάδα το 1978 με όνομα Group 4 Securitas Hellas και έκτοτε είναι η κορυφαία εταιρεία στον τομέα της στην χώρα μας, έχοντας αναλάβει την φύλαξη πολλών και σημαντικών επιχειρήσεων, όπως η Vodafone, το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», το 98% των χρηματοποστολών σε όλη την χώρα, δηλαδή τον ανεφοδιασμό των ATM με χρήμα και άλλα πολλά και σημαντικά έργα σε όλη την Ελλάδα. Στην χώρα μας η G4S απασχολεί 2.800 ανθρώπους με αυτόν τον αριθμό να φτάνει και τις 3.000 σε περιόδους αιχμής, όπως το καλοκαίρι που η εταιρεία αναλαμβάνει κάποια περιστασιακά έργα.

G4S	Version: <1.0>
	<1/5/2024>

2.2 Προσδιορισμός προβληματικής κατάστασης

Το πρόβλημα	Δυσκολία στην άμεση και αποτελεσματική επικοινωνία και αλληλεπίδραση μεταξύ της βάσης και της κορυφής της επιχείρησης και απασχόληση ατόμων για τη γεφύρωση αυτής της δυσκολίας που δεν είναι αρμόδιοι για αυτή.
Επηρεάζει	Το τμήμα IT, το τμήμα HR, τον επόπτη του κάθε έργου, τον αρχιφύλακα της κάθε εγκατάστασης και τους φύλακες.
Αυτό έχει ως αποτέλεσμα	Οι εργαζόμενοι της βάσης της επιχείρησης, δηλαδή κυρίως οι φύλακες, αισθάνονται πως είναι αποκομμένοι από την υπόλοιπη εταιρεία, δεν αντλούν εργασιακή ικανοποίηση και συνεπώς η εταιρεία δεν μπορεί να κρατήσει τους συγκεκριμένους εργαζομένους στις τάξεις της για μεγάλο χρονικό διάστημα.
Ορίζουμε την προτεινόμενη λύση ως:	Ένα σύστημα βελτιωμένης επικοινωνίας και συνεργασίας ανάμεσα στα τμήματα της επιχείρησης με επιπρόσθετες παροχές προς την εταιρεία στο οποίο η βάση της επιχείρησης, ο επόπτης και τα τμήματα του HR, IT συμβάλλουν στην επικράτηση υψηλού εργασιακού κλίματος εσωτερικά της επιχείρησης, επικεντρώνονται στις πραγματικές τους αρμοδιότητες και είναι ουσιαστικότεροι στην εργασία τους.
Μια επιτυχημένη λύση θα	Κάνει πιο εύκολη, γρήγορη και αποτελεσματική την επικοινωνία και αλληλεπίδραση εσωτερικά της επιχείρησης, αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων και επιτρέπει σε όσους μέχρι πρότινος ασχολούνταν με την επικοινωνία μεταξύ της βάσης και της κορυφής να επικεντρωθούν στα πραγματικά τους καθήκοντα και να είναι περισσότερο αποδοτικοί στην δουλειά τους.

G4S	Version: <1.0>
	<1/5/2024>

2.3 Εργασιακό περιβάλλον χρηστών

Για την φύλαξη των έργων που η G4S έχει υπό την εποπτεία της, απαιτούνται περίπου 2400 φύλακες και αρχιφύλακες, οι οποίοι είναι και οι front line εργαζόμενοι της εταιρείας, ενώ οι υπόλοιποι 400 εργαζόμενοι αποτελούνται περίπου από 150 επόπτες, που είναι υπεύθυνοι για την τήρηση των συμβολαίων που συνάπτει η G4S με τους πελάτες της, με τους 250 εργαζομένους που απομένουν να απασχολούνται στα κεντρικά γραφεία της επιχείρησης. Ο αριθμός των φυλάκων ενδέχεται να είναι ελαφρώς αυξημένος κατά την περίοδο των καλοκαιρινών μηνών, καθώς τότε η G4S αναλαμβάνει κάποια περιστασιακά έργα, όπως για παράδειγμα τη φύλαξη κάποιας συναυλίας. Η επιχείρηση διαθέτει ένα σύστημα αυτοματοποιημένης αποστολής μηνυμάτων (one-way messaging) προς το προσωπικό email των φυλάκων για την ενημέρωση τους πάνω σε θέματα που τους αφορούν άμεσα, ενώ οι ίδιοι δεν έχουν την δυνατότητα να απαντήσουν. Η κατάσταση των υπολογιστών είναι αρκετά καλή, με τους υπολογιστές να είναι απόλυτα λειτουργικοί και ικανοί για την υλοποίηση οποιασδήποτε εντολής τους δοθεί από τους χρήστες τους.

2.4 Ενδιαφερόμενα μέρη (Stakeholders) και χρήστες

2.4.1 Χρήστες

Όνομα	Περιγραφή	Εκπρόσωπος
Φύλακας	Ο φύλακας λαμβάνει ενημερώσεις για εργασιακά θέματα και επιπρόσθετες οδηγίες για τα εργασιακά του καθήκοντα, ενώ επίσης αποστέλλει αιτήματα προς το HR και δέχεται απαντήσεις σε αυτά. Είναι αρμόδιος για την φύλαξη εγκαταστάσεων που έχει αναλάβει η επιχείρηση και μέχρι πρότινος επικοινωνούσε με το HR είτε μέσω τηλεφωνικών κλήσεων ή e-mail, που συχνά έμεναν αναπάντητα, ή μέσω των ανωτέρων τους, δηλαδή αρχιφύλακα και επόπτη.	Χριστίνα Καπού, On Call Rostering
Αρχιφύλακας	Η σχέση του αρχιφύλακα με το σύστημα είναι πανομοιότυπη με αυτή του φύλακα. Ο αρχιφύλακας ενημερώνεται και αυτός για νέα της επιχείρησης και αλληλοεπιδρά με το HR, όπως ένας φύλακας. Ωστόσο, φέρει την αρμοδιότητα για	Χριστίνα Καπού, On Call Rostering

G4S	Version: <1.0>
	<1/5/2024>

	την εκπαίδευση των φυλάκων αναρτώντας οπτικό υλικό και σχετικές οδηγίες. Ο αρχιφύλακας είναι υπεύθυνος για την φύλαξη εγκαταστάσεων που έχει αναλάβει η επιχείρηση, για την σωστή συμπεριφορά και λειτουργία των φυλάκων της εγκατάστασής τους και πραγματοποιούσαν την εκπαίδευση των φυλάκων μόνο δια ζώσης.	
HR Department	Το HR έχει καταλυτικό ρόλο στο σύστημα, εξυπηρετώντας τα αιτήματα της βάση της επιχείρησης και προσφέροντας ενημέρωση για την επικαιρότητα εσωτερικά της εταιρίας. Επιπλέον, είναι αρμόδια για την ανάρτηση του ωρολογίου προγράμματος και συνεργάζεται με το IT για την αποτύπωση των πληροφοριών στα εταιρικά προφίλ των χρηστών. Μέχρι τώρα το HR επικοινωνούσε με την βάση της επιχείρησης χρησιμοποιώντας το one-way messaging, ενημερώνοντας τη βάση της επιχείρησης χωρίς ωστόσο να υπάρχει αλληλεπίδραση με αυτή.	Ηλίας Χονδρός, HR Director
IT Department	Το IT κατασκευάζει και συντηρεί το νέο σύστημα. Επίσης, δημιουργεί τα εταιρικά προφίλ των εργαζομένων που αλληλοεπιδρούν με το σύστημα. Το IT είχε εισαγάγει το one-way messaging που χρησιμοποιούσε μέχρι πρότινος η εταιρία. Ωστόσο, διατηρούσε τους προβληματισμούς του σχετικά με την αποδοτικότητα αυτού του τρόπου επικοινωνίας και είχε εισηγηθεί τη δημιουργία του νέου τρόπου επικοινωνίας.	Χρήστος Ντίσκος, IT Director (Central and Southern Europe) Φοίβος Παππάς, IT Project Manager

G4S	Version: <1.0>
	<1/5/2024>

2.4.2 Άλλα ενδιαφερόμενα μέρη

Όνομα	Περιγραφή	Αρμοδιότητες
Διοίκηση	Η διοίκηση είναι υπεύθυνη για οτιδήποτε λαμβάνει χώρα εσωτερικά της επιχείρησης. Παράλληλα, είναι ο ιδιοκτήτης του νέου συστήματος και ένα ενδιαφερόμενο μέρος που επηρεάζει τη σχεδίαση αυτού.	Βασική αρμοδιότητα της διοίκησης είναι ο ορισμός του προϋπολογισμού που θα διαθέσει στο IT για την ανάπτυξη του συστήματος. Επιπλέον, ορίζει την οργανωσιακή κουλτούρα, με την οποία πρέπει να συμφωνεί το νέο σύστημα.
Νομικό Τμήμα	Το νομικό τμήμα βρίσκεται εσωτερικά της επιχείρησης και απασχολείται με νομικά ζητήματα. Επηρεάζει σημαντικά τη σχεδίαση και υλοποίηση του συστήματος.	Το νομικό τμήμα θέτει περιορισμούς στο IT πάνω στη σχεδίαση του συστήματος, ώστε αυτό να συμβαδίζει με το νομοθετικό πλαίσιο. Επίσης, ορίζει τους όρους και προϋποθέσεις της εφαρμογής και φροντίζει αυτοί να τηρούνται.
Επόπτης	Ο επόπτης αποτελεί σημαντικό παράγοντα της προβληματικής κατάστασης εσωτερικά της επιχείρησης. Η δημιουργία της νέας εφαρμογής εξυπηρετεί στην απαλλαγή του επόπτη από το πρόβλημα της μεταφοράς των μηνυμάτων των φυλάκων και των αρχιφυλάκων προς το τμήμα HR.	Ο επόπτης περιγράφει από την οπτική του γωνία στο IT το πρόβλημα που υπάρχει στην επικοινωνία εσωτερικά της επιχείρησης.

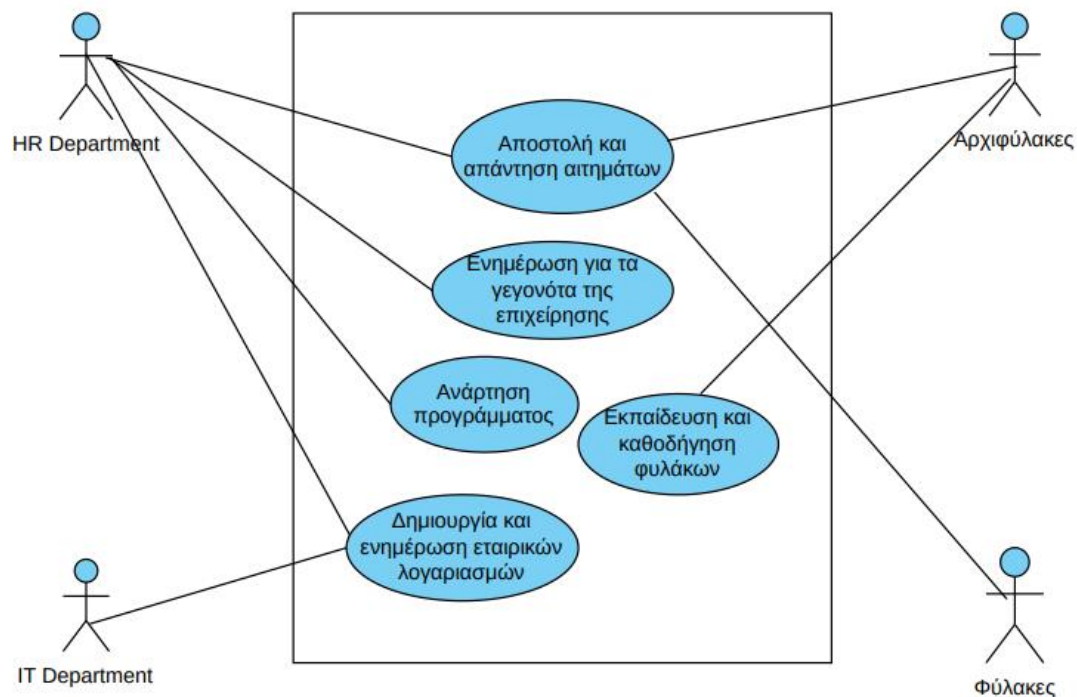
G4S	Version: <1.0>
Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης	<1/5/2024>

3. Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης

3.1.1 Πίνακας Απαιτήσεων – Δρώντων – Περιπτώσεων Χρήσης

ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΔΡΩΝΤΕΣ	ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΧΡΗΣΗΣ
Το IT Department δημιουργεί εταιρικούς λογαριασμούς στους αρχιφύλακες, φύλακες και HR, προκειμένου να χρησιμοποιούν την εφαρμογή. Το HR Department ενημερώνει τους λογαριασμούς με τις απαραίτητες πληροφορίες.	IT Department, HR Department	Δημιουργία και ενημέρωση εταιρικών λογαριασμών
Οι φύλακες και οι αρχιφύλακες αποστέλλουν τα αιτήματα τους με άμεσο τρόπο στο HR Department. Το HR Department έχει συγκεντρωμένα τα αιτήματα των εργαζομένων και τα απαντά με ταχύτερο τρόπο.	Αρχιφύλακες, Φύλακες, HR Department	Αποστολή και απάντηση αιτημάτων
Το HR Department επιμελείται του newsletter, μέσω του οποίου η εταιρία ενημερώνει τους εργαζομένους για τα νέα της επιχείρησης και τυχόν αλλαγές που επηρεάζουν τους εργαζομένους.	HR Department	Ενημέρωση για τα γεγονότα της επιχείρησης
Το HR Department αναρτά το εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα των εργαζομένων.	HR Department	Ανάρτηση και τροποποίηση προγράμματος
Οι αρχιφύλακες συνεισφέρουν στην εκπαίδευση των φυλάκων παρέχοντας οπτικό υλικό και σαφείς οδηγίες πάνω στην εργασία τους.	Αρχιφύλακες	Εκπαίδευση και καθοδήγηση φυλάκων

3.1.2 Διάγραμμα περιπτώσεων χρήσης - Πρωτόλειο



G4S	Version: <1.0>
Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης	<1/5/2024>

3.2 Τεκμηρίωση περιπτώσεων χρήσης

3.2.1 Δημιουργία και ενημέρωση προφίλ χρηστών

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης αναφέρεται στην αρμοδιότητα του IT Department να δημιουργεί τους εταιρικούς λογαριασμούς των εργαζομένων αλλά και την αρμοδιότητα του HR Department να τους ενημερώνει με σημαντικές προσωπικές και εργασιακές πληροφορίες.

2. Δρώντες: IT Department, HR Department

3. Προ-συνθήκες

3.1 Ο εργαζόμενος πρέπει είναι εγγεγραμμένος στην εταιρεία

4. Βασική Ροή

4.1 Η περίπτωση χρήσης ξεκινά όταν το IT Department συνδέεται στο σύστημα. Το IT Department δημιουργεί εταιρικούς λογαριασμούς στους φύλακες, αρχιφύλακες, μέλη του HR, οι οποίοι διαθέτουν μοναδικό εταιρικό κωδικό καθώς και κωδικό πρόσβασης για την εισαγωγή τους στο σύστημα.

{Δημιουργία εταιρικών λογαριασμών}

4.2 Καθώς ο εταιρικός λογαριασμός του εργαζόμενου υφίσταται πλέον, το HR Department αναλαμβάνει να ενημερώσει αυτό με προσωπικές πληροφορίες. Προσθέτει φωτογραφία στο προφίλ του εργαζόμενου, παραθέτει τα βιογραφικά στοιχεία του και συντάσσει μια περιγραφή για τον εργαζόμενο.

{Ενημέρωση προσωπικών πληροφοριών χρήστη}

4.3 Το HR Department ενημερώνει τα εργασιακά στοιχεία του εργαζόμενου, παραθέτοντας τις ικανότητες και δυνατότητες στην εργασία του, αναφέρει το χρόνο προϋπηρεσίας του στην εταιρία, περιγράφει το ρόλο που έχει σε αυτή και φροντίζει να προσθέτει στο προφίλ τυχόν παράσημα και επιτεύγματα του εργαζόμενου.

{Ενημέρωση εργασιακών πληροφοριών χρήστη}

4.4 Η ενημέρωση του προφίλ χρήστη πραγματοποιήθηκε με επιτυχία και το σύστημα εμφανίζει σχετικό μήνυμα. Η περίπτωση χρήσης κλείνει

5. Εναλλακτικές Ροές

5.1 Αποτυχημένη δημιουργία προφίλ

Στο {Δημιουργία προφίλ χρηστών} αν ο χρήστης προσπαθήσει να δημιουργήσει εταιρικό λογαριασμό με εταιρικό κωδικό που έχει ήδη χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία λογαριασμού, το σύστημα θα εμφανίσει μήνυμα ότι υπάρχει εταιρικός λογαριασμός για τον εταιρικό κωδικό που πληκτρολογεί ο χρήστης και η προσπάθεια δημιουργίας λογαριασμού είναι αποτυχημένη.

5.2 Παραβίαση ορίου χαρακτήρων κειμένου

Στο {Ενημέρωση εργασιακών πληροφοριών χρήστη} και {Ενημέρωση προσωπικών πληροφοριών χρήστη} αν ο χρήστης προσπαθήσει να συντάξει κείμενο που περιέχει άνω των 5.000 χαρακτήρων, τότε το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και αναφέρει στον χρήστη ότι ξεπέρασε το ανώτατο όριο χαρακτήρων.

6. Μετα-συνθήκες

6.1 Μετά την δημιουργία εταιρικού λογαριασμού, ο εργαζόμενος θα μπορεί να συνδεθεί στο σύστημα, προκειμένου να εξυπηρετηθεί. Μετά την ενημέρωση του λογαριασμού του, ο εργαζόμενος θα μπορεί να βλέπει τις προσωπικές και τις εργασιακές πληροφορίες μέσω του συστήματος αποτυπωμένες στον ψηφιακό του εταιρικό λογαριασμό.

G4S	Version: <1.0>
Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης	<1/5/2024>

3.2.2 Αποστολή και απάντηση αιτημάτων

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης επιτρέπει στους φύλακες και τους αρχιφύλακες να αλληλοεπιδρούν με το HR Department για την αποστολή και απάντηση αιτημάτων της βάσης της επιχείρησης

2. Δρώντες: Αρχιφύλακες, Φύλακες, HR Department

3. Προ-συνθήκες

3.1 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας πρέπει να έχει εταιρικό λογαριασμό

3.2 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας πρέπει να έχει εγκαταστήσει την εφαρμογή

4. Βασική Ροή

4.1 Η περίπτωση χρήσης ξεκινά όταν ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επισκέπτεται το σύστημα «Αιτήσεις». Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας εισάγει τον εταιρικό του κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης, στοιχεία που λαμβάνει από το IT Department, και ταυτοποιείται ο εταιρικός του λογαριασμός στο σύστημα.

{Εισαγωγή στο σύστημα}

4.2 Το σύστημα εμφανίζει τις λειτουργίες που είναι διαθέσιμες σε αυτόν. Οι λειτουργίες είναι: Αίτηση Άδειας, Έκδοση απόδειξης μισθοδοσίας, Έκφραση παραπόνων, Προγραμματισμός Ραντεβού. Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επιλέγει το αίτημα το οποίο θέλει να αποστείλει.

{Επιλογή αιτήματος}

4.3 Αν πρόκειται για αίτηση άδειας, τότε ο Φύλακας/Αρχιφύλακας εισάγει την ημερομηνία την οποία επιθυμεί να λάβει άδεια, καθώς και την αιτία της άδειας. Αν πρόκειται για έκδοση απόδειξης μισθοδοσίας, τότε ο Φύλακας/Αρχιφύλακας πρέπει να εισάγει την ημερομηνία για την οποία επιθυμεί να λάβει την απόδειξη μισθοδοσίας. Η έκφραση παραπόνων απαιτεί από τον Φύλακα/Αρχιφύλακα να γράψει τα προσωπικά του προβλήματα σε μορφή μηνύματος. Τέλος, αν ο Φύλακας/Αρχιφύλακας θέλει να προγραμματίσει ραντεβού τότε θα πρέπει να αναφέρει την ημερομηνία, ώρα και το μέλος της εταιρίας με το οποίο θέλει να προγραμματίσει συνάντηση. Σε κάθε περίπτωση ο Φύλακας/Αρχιφύλακας ολοκληρώνει το αίτημα με την «αποστολή αιτήματος».

{Αποστολή Αιτήματος}

4.4 Τα αιτήματα των Φυλάκων/Αρχιφυλάκων μεταφέρονται στο HR Department και αυτό οφείλει να εξετάσει την ορθότητα τους. Σε κάθε περίπτωση αιτήματος, το HR Department απαντά στο αίτημα του Φύλακα/Αρχιφύλακα, είτε με κάποιο γραπτό μήνυμα είτε επισυνάπτοντας κάποιο αρχείο. Ολοκληρώνει την διαδικασία απάντησης αιτημάτων με την «απάντηση αιτήματος».

{Απάντηση αιτήματος}

4.5 Οι απαντήσεις στα αιτήματα των Φυλάκων/Αρχιφυλάκων αποθηκεύονται στο προσωπικό αποθετήριο των εργαζομένων. Οι Φύλακες/Αρχιφύλακες ανατρέχοντας στα μηνύματα τους μπορούν να διαβάσουν την απάντηση που έδωσε το HR Department στο αίτημα που απέστειλαν. Η περίπτωση χρήσης κλείνει

5. Εναλλακτικές Ροές

5.1 Αδράνεια χρήστη

Στο {Αποστολή αιτήματος} αν ο χρήστης αδρανήσει για περισσότερο από 15 λεπτά το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και τον προτρέπει να ξεκινήσει πάλι τη διαδικασία. Επιστροφή στο {Επιλογή αιτήματος}

5.2 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων σύνδεσης

Στο {Εισαγωγή στο σύστημα} αν ο συνδυασμός εταιρικού κωδικού και κωδικού πρόσβασης δεν είναι έγκυρος, το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους στο

G4S	Version: <1.0>
Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης	<1/5/2024>

Φύλακας/Αρχιφύλακας και ζητά να εισάγει τα στοιχεία του ξανά. Επιστροφή στο {Επιλογή αιτήματος}

5.3 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων αιτήματος(1)

Στο {Αποστολή αιτήματος} αν ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επιλέξει το αίτημα «έκδοση απόδειξης μισθοδοσίας» και εισάγει μια ημερομηνία κατά τη διάρκεια της οποίας δεν εργάστηκε ούτε μία μέρα, το σύστημα εμφανίζει σχετικό μήνυμα και προτρέπει τον χρήστη να επανεισάγει την ημερομηνία.

5.4 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων αιτήματος(2)

Στο {Αποστολή αιτήματος} αν ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επιλέξει το αίτημα «Προγραμματισμός ραντεβού» και ο συνδυασμός ημερομηνίας, ώρας και επιθυμητού προσώπου για συνάντηση δεν είναι έγκυρος, το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και προτρέπει τον χρήστη να εισάγει κάποια άλλη ώρα ή ημερομηνία ή επιθυμητό μέλος της εταιρίας προς συνάντηση.

6. Μετα-συνθήκες

- 6.1** Μετά την αποστολή του αιτήματος ο Φύλακας/Αρχιφύλακας θα πρέπει να λάβει είτε αυτοματοποιημένα ή εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος θετική ή αρνητική απάντηση στο αίτημα του μέσω του προσωπικού inbox

3.2.3 Ενημέρωση για τα γεγονότα της επιχείρησης

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης επιτρέπει στους φύλακες και αρχιφύλακες να ενημερώνονται για θέματα της επικαιρότητας της επιχείρησης καθώς και για γεγονότα που τους επηρεάζουν, μέσω του newsletter, αρμοδιότητα του HR Department

2. Δρώντες: HR Department

3. Βασική Ροή

- 3.1** Τα μέλη του HR Department, που επιμελούνται του newsletter, εισάγουν τον εταιρικό κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης τους για να συνδεθούν στο σύστημα.
- 3.2** Οι επιμελητές του newsletter συντάσσουν κάθε φορά τα άρθρα ή τα κείμενα τα οποία πρέπει να αναρτήσουν στο σύστημα.
- 3.3** Οι επιμελητές του newsletter αναρτούν τα άρθρα στην αντίστοιχη σελίδα του συστήματος, αν το άρθρο αναφέρεται σε κάποια είδηση της εταιρίας ή σε κάποια ενημέρωση των εργαζομένων με την επιλογή «ανάρτηση κειμένου».
- 3.4** Οι επιμελητές του newsletter μπορούν να τροποποιήσουν ή να διαγράψουν το άρθρο το οποίο έχουν αναρτήσει με την επιλογή της «τροποποίηση κειμένου» ή «διαγραφή κειμένου» αντίστοιχα. Η περίπτωση χρήσης κλείνει.

4. Εναλλακτικές Ροές

- 4.1** Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων στο σύστημα
- 4.2** Παραβίαση ορίου χαρακτήρων κειμένου περί τους 5.000 χαρακτήρες

G4S	Version: <1.0>
Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης	<1/5/2024>

3.2.4 Ανάρτηση και τροποποίηση προγράμματος

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης ενημερώνει τους εργαζομένους της επιχείρησης για το εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα στο ξεκίνημα της κάθε εβδομάδας

2. Δρώντες: HR Department

3. Βασική Ροή

- 3.1 Τα μέλη του HR Department, που επιμελούνται του ωρολογίου προγράμματος, εισάγουν τον εταιρικό κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης τους για να συνδεθούν στο σύστημα.
- 3.2 Οι επιμελητές του προγράμματος, αφού μελετήσουν τα διάφορα αιτήματα που έχουν λάβει από τους εργαζομένους στο τέλος της εβδομάδας, δημιουργούν το ωρολόγιο πρόγραμμα με την επιλογή «δημιουργία προγράμματος».
- 3.3 Οι επιμελητές του προγράμματος αναρτούν το νέο ωρολόγιο πρόγραμμα στην αντίστοιχη σελίδα του συστήματος, συγκεκριμένη ημέρα και ώρα, ώστε να είναι ορατό και άμεσα προσβάσιμο από όλους τους εργαζομένους της επιχείρησης.
- 3.4 Οι επιμελητές του προγράμματος, μετά από επανεξέταση των διαφόρων αιτημάτων των εργαζομένων μπορούν να τροποποιήσουν το ωρολόγιο πρόγραμμα επιλέγοντας την «τροποποίηση προγράμματος». Η περίπτωση χρήσης κλείνει

4. Εναλλακτικές Ροές

- 4.1 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων στο σύστημα
- 4.2 Παραβίαση ορίου ωρών υπαλλήλων στις 12 ώρες την ημέρα
- 4.3 Παραβίαση ορίου ωρών υπαλλήλων στις 72 ώρες την εβδομάδα

3.2.5 Εκπαίδευση και καθοδήγηση φυλάκων

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης έχει ως σκοπό την εκπαίδευση των φυλάκων της επιχείρησης από τους αρχιφύλακες, όσον αφορά θέματα και προκλήσεις πάνω στις αρμοδιότητές τους, μέσω οπτικού υλικού και οδηγιών.

2. Δρώντες: Αρχιφύλακες

3. Βασική Ροή

- 3.1 Οι αρχιφύλακες εισάγουν τον εταιρικό κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης τους για να συνδεθούν στο σύστημα.
- 3.2 Οι αρχιφύλακες ελέγχουν τα αποθετήρια υλικού ώστε να δουν αν υπάρχει το αντίστοιχο αποθετήριο προτού κάνουν μια ανάρτηση. Αν δεν υπάρχει δημιουργούν ένα με την επιλογή «Δημιουργία Αποθετηρίου».
- 3.3 Οι αρχιφύλακες αναρτούν το οπτικό υλικό ή/και τις γενικές οδηγίες στο αντίστοιχο αποθετήριο με την επιλογή «Ανάρτηση περιεχομένου».
- 3.4 Οι αρχιφύλακες μπορούν να τροποποιήσουν ή να διαγράψουν το οπτικό υλικό ή/και τις γενικές οδηγίες που έχουν αναρτήσει. Η περίπτωση χρήσης κλείνει

4. Εναλλακτικές Ροές

- 4.1 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων στο σύστημα
- 4.2 Παραβίαση ορίου χαρακτήρων κειμένου στις γενικές οδηγίες περί τους 5.000 χαρακτήρες
- 4.3 Παραβίαση ορίου μεγέθους οπτικού υλικού άνω των GB

G4S	Version: <1.0>
Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης	<1/5/2024>

3.3 Γλωσσάρι

- One way messaging: Η εταιρεία χρησιμοποιεί ένα μοντέλο επικοινωνίας στο οποίο η ίδια επικοινωνεί με τους front-line εργαζομένους παρέχοντας ενημέρωση προς αυτούς χωρίς η ίδια να λαμβάνει πίσω κάποιου είδους ενημέρωση. Στην ουσία το one way messaging υπονοεί ότι η ροή πληροφορίας πηγαινει προς μια και μόνο κατεύθυνση(ανώτερη διοίκηση -> βάση εταιρείας) και δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των δύο.
- Βάση επιχείρησης, Front-Line υπάλληλοι : Η βάση της επιχείρησης αποτελείται από τους φύλακες και τους αρχιφύλακες της επιχείρησης, δηλαδή τους εργαζομένους εκτός γραφείου.
- Κορυφή επιχείρησης: Η κορυφή της επιχείρησης αποτελείται από τα υψηλόβαθμα τμήματα της επιχείρησης. Στην προβληματική κατάσταση απασχολούμαστε μόνο με τα IT,HR τμήματα.
- On Call Rostering: Νεοσύστατο τμήμα της επιχείρησης, που ανήκει στο τμήμα του HR, το οποίο απασχολείται με την κατάρτιση του εβδομαδιαίου ωρολογίου προγράμματος.

3.4 Συμπληρωματικές Προδιαγραφές

3.4.1 Ποιοτικά χαρακτηριστικά

Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά αναφέρονται στις μη λειτουργικές απαιτήσεις που επηρεάζουν τη γενική λειτουργία του συστήματος. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η εφαρμογή εργαζομένων πρέπει να είναι εύχρηστη, δηλαδή να προσφέρει μια διεπαφή που οι χρήστες μπορούν να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν χωρίς δυσκολία. Αυτό εξασφαλίζει ότι οι φύλακες θα μπορούν να βρίσκουν απάντηση στα αιτήματά τους με αποτελεσματικότητα και χωρίς καθυστερήσεις λόγω περίπλοκων διαδικασιών. Επιπλέον, η εφαρμογή πρέπει να διαθέτει υψηλή αξιοπιστία και απόδοση. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να είναι σε θέση να λειτουργεί συνεχώς χωρίς διακοπές και να ανταποκρίνεται άμεσα στις αιτήσεις των χρηστών. Έτσι, οι φύλακες θα έχουν πρόσβαση στις απαραίτητες πληροφορίες και εργαλεία κάθε φορά που τις χρειάζονται, βελτιώνοντας την απόδοσή τους και τη γενική λειτουργία της εφαρμογής. Τέλος, η εφαρμογή δεν θα πρέπει να καταλαμβάνει υπερβολικό χώρο στη συσκευή του χρήστη και τα αρχεία τα οποία αναρτώνται σε αυτή να είναι μικρά σε μέγεθος, ώστε να μην δυσχεραίνεται η λειτουργία της εφαρμογής.

3.4.2 Περιορισμοί

Ο βασικός περιορισμός για την εφαρμογή αυτή είναι η νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων. Η δημιουργία και διαχείριση των δεδομένων αποτελεί αρμοδιότητα του νομικού τμήματος και πρέπει να γίνεται με προσοχή και σύμφωνα με τις νομικές απαιτήσεις, προκειμένου να διασφαλίζεται η προστασία της ιδιωτικότητας των εργαζομένων. Αυτό σημαίνει ότι η εφαρμογή πρέπει να σχεδιαστεί και να λειτουργεί με τρόπο που να μην παραβιάζει τα δικαιώματα των εργαζομένων ή να προκαλεί ανησυχίες όσον αφορά την ιδιωτική τους ζωή. Η συμμόρφωση με τις νομοθετικές απαιτήσεις είναι απαραίτητη για τη διατήρηση της εμπιστοσύνης των εργαζομένων και την αποφυγή δυσαρέσκειας ή αντιδράσεων. Επιπλέον, σημαντικός περιορισμός στην λειτουργία του συστήματος είναι η οργανωσιακή κουλτούρα της επιχείρησης με την οποία θα πρέπει να συνάδει η νέα εφαρμογή. Οι πολιτικές, οι κανονικές και οι αξίες της επιχείρησης θα πρέπει να είναι ενσωματωμένες στο νέο σύστημα και η λειτουργία αυτού να μην παραβιάζει την ακεραιότητά τους. Τέλος, οι πόροι της διοίκησης περιορίζουν την ανάπτυξη και λειτουργία του συστήματος. Υψηλοί πόροι της διοίκησης δίνουν την ευκαιρία για την ανάπτυξη ενός ποιοτικού συστήματος, ενώ χαμηλότεροι πόροι δυσχεραίνουν το έργο της δημιουργίας του.