



ΑΝΑΛΥΣΗ & ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Εργασία

Μέρος 4ο: Εμπλουτισμένο Διάγραμμα Περιπτώσεων Χρήσης και Μοντέλο Κλάσης

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, Ιούλιος 2024

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1.	ΌΡΑΜΑ.....	3
1.1	ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	4
1.2	ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ (STAKEHOLDERS) ΚΑΙ ΧΡΗΣΤΕΣ	5
1.2.1	Χρήστες.....	5
1.2.2	Ενδιαφερόμενα μέρη.....	7
2.	ΜΟΝΤΕΛΟ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ.....	8
2.1	ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ – ΔΡΩΝΤΩΝ – ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ	8
2.2	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ – ΠΡΩΤΟΛΕΙΟ.....	9
2.3	ΓΛΩΣΣΑΡΙ.....	9
3.	ΕΜΠΛΟΥΤΙΣΜΕΝΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ	10
3.1	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΧΡΗΣΗΣ.....	10
3.1.1	Όνομα περίπτωσης χρήσης που τεκμηριώνεται	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
3.1.2	Όνομα περίπτωσης χρήσης που τεκμηριώνεται	<i>Error! Bookmark not defined.</i>
4.	ΜΟΝΤΕΛΟ ΚΛΑΣΕΩΝ.....	18
4.1	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΚΛΑΣΕΩΝ	18
4.2	ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΚΛΑΣΕΩΝ	19

1. 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 εκεί που πρέπει καθυστερημένα και αρκετά αλλοιωμένο. 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 ανωτέρους τους και αυτό τους κάνει λιγότερο αποδοτικούς στα πραγματικά τους καθήκοντα.

1.1 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 και το On Call Rostering το οποίο είναι εσωτερικό τμήμα του 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 ασχολιόντουσαν με την επικοινωνία μεταξύ της βάσης και της κορυφής να επικεντρωθούν στα πραγματικά τους καθήκοντα και να είναι πιο αποδοτικοί στην δουλειά τους.

1.2 Επιπλέον ενδιαφερόμενα μέρη (Stakeholders) και χρήστες

1.2.1 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 τώρα επικοινωνούσε με το HR με τηλεφωνικές κλήσεις ή e-mail, που συχνά έμεναν αναπάντητα, ή μέσω των ανωτέρων τους.	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, είναι αρμόδιος για 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 πραγματοποιούν την εκπαίδευση των φυλάκων από κοντά.	Χριστίνα Καπού, On Call Rostering
HR Department	Το HR έχει διττό ρόλο στο σύστημα, εξυπηρετώντας τα αιτήματα της βάσης της επιχείρησης και προσφέροντας ενημέρωση για την επικαιρότητα εσωτερικά της εταιρίας. 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	<p>Το IT κατασκευάζει και συντηρεί το νέο σύστημα. Αρχικά, δημιουργεί τα εταιρικά προφίλ των εργαζομένων που αλληλοεπιδρούν με το σύστημα. Επίσης, είναι αρμόδιο για την ενημέρωση των πληροφοριών των εταιρικών προφίλ των εργαζομένων. Το IT είχε κατασκευάσει το σύστημα το οποίο μέχρι πρότινος χρησιμοποιούσε το HR για να επικοινωνήσει με την βάση της επιχείρησης.</p>	<p>Χρήστος Ντίσκος, IT Director(Central and Southern Europe)</p> <p>Φοίβος Παππάς, IT Project Manager</p>
On Call Rostering	<p>Το τμήμα On Call Rostering είναι αρμόδιο για την ανάρτηση του εβδομαδιαίου προγράμματος εργασίας των φυλάκων και των αρχιφυλάκων. Επίσης πραγματοποιεί αλλαγές σε αυτό όταν είναι απαραίτητο κατόπιν συνεννόησης μαζί τους.</p>	<p>Χριστίνα Καπού, On Call Rostering</p>

1.2.2 Ενδιαφερόμενα μέρη

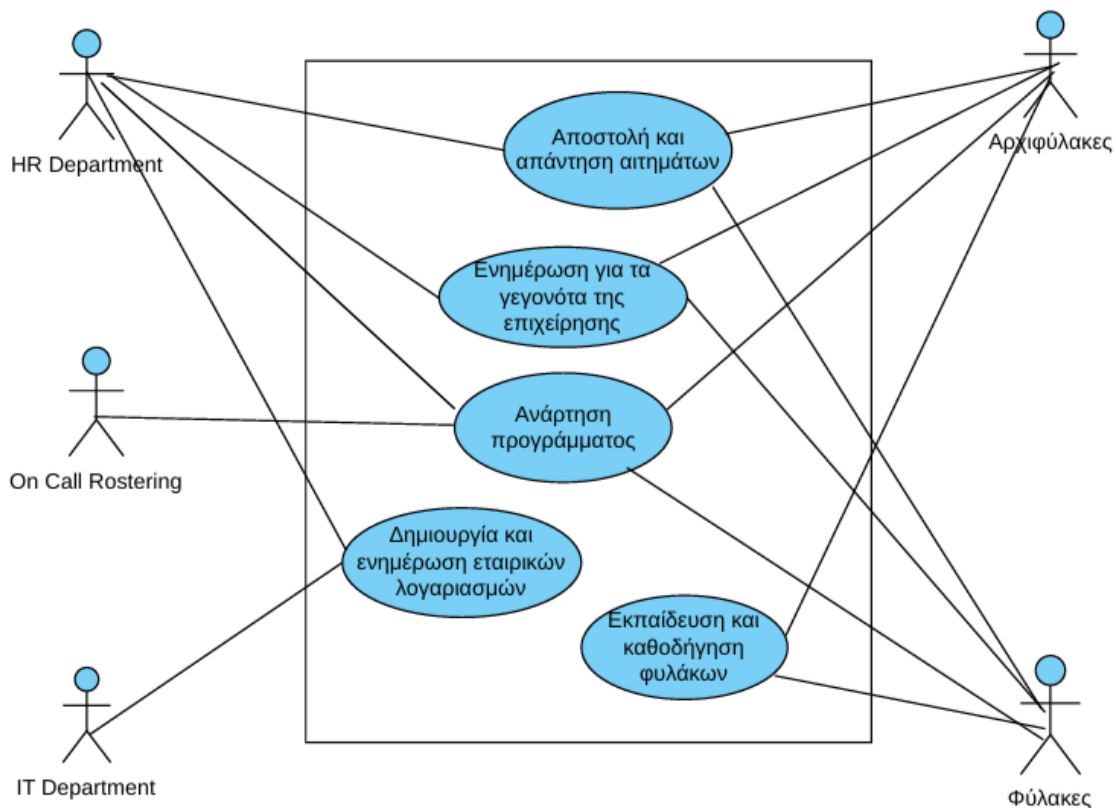
Όνομα	Περιγραφή	Αρμοδιότητες
Διοίκηση	Η διοίκηση είναι υπεύθυνη για οτιδήποτε λαμβάνει χώρα εσωτερικά της επιχείρησης. Παράλληλα, είναι ο ιδιοκτήτης του νέου συστήματος και ένα ενδιαφερόμενο μέρος που επηρεάζει τη σχεδίαση του συστήματος.	Βασική αρμοδιότητα της διοίκησης είναι ο ορισμός του προϋπολογισμού 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.

2. Μοντέλο περιπτώσεων χρήσης

2.1 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 τον newsletter, μέσω του οποίου η εταιρία ενημερώνει τους εργαζομένους για τα νέα της επιχείρησης και τυχόν αλλαγές που επηρεάζουν τους εργαζομένους.	HR Department, Αρχιφύλακες, Φύλακες	Ενημέρωση για τα γεγονότα της επιχείρησης
Το On Call Rostering αναρτά το εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα των εργαζομένων, σύμφωνα με τις απαντήσεις του HR Department στα αιτήματα των εργαζομένων.	On Call Rostering, Αρχιφύλακες, Φύλακες, HR Department	Ανάρτηση προγράμματος
Οι αρχιφύλακες συνεισφέρουν στην εκπαίδευση των φυλάκων παρέχοντας οπτικό υλικό και σαφείς οδηγίες πάνω στην εργασία τους.	Αρχιφύλακες, Φύλακες	Εκπαίδευση και καθοδήγηση φυλάκων

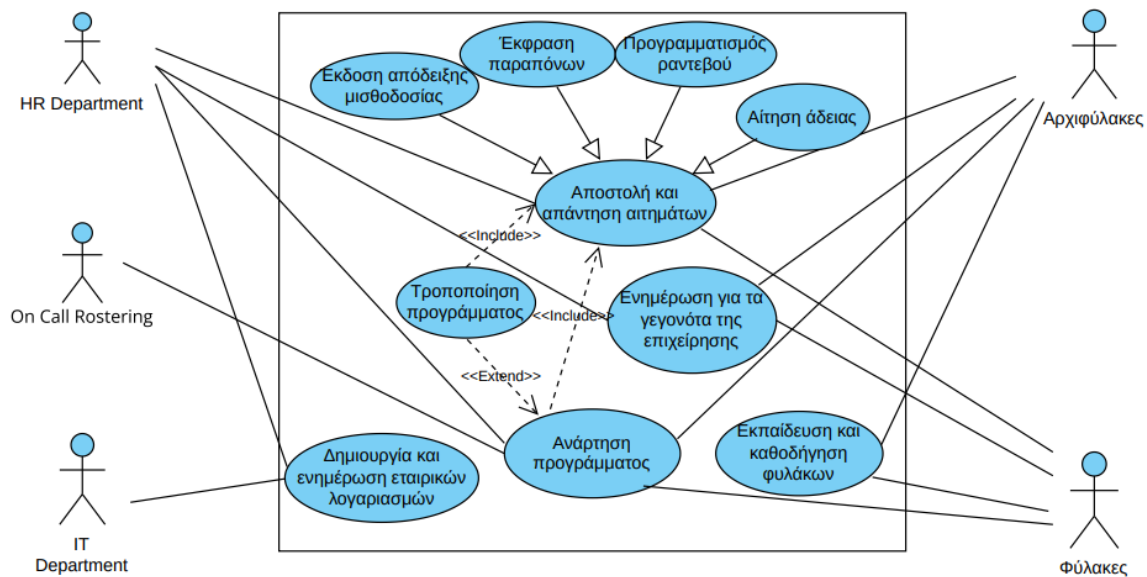
2.2 Διάγραμμα περιπτώσεων χρήσης – Πρωτόλειο



2.3 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 πηγαίνει 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.

3. Εμπλουτισμένο διάγραμμα περιπτώσεων χρήσης



3.1 Τεκμηρίωση περιπτώσεων χρήσης

3.1.1 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.

3.1.2 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 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας συμπληρώνει το αίτημα που έχει επιλέξει και σε κάθε περίπτωση ολοκληρώνει το αίτημα με την επιλογή «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 Φύλακα/Αρχιφύλακα και ζητά να εισάγει τα στοιχεία του ξανά. Επιστροφή στο {Επιλογή αιτήματος}

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.

3.1.3 Έκδοση απόδειξης μισθοδοσίας

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης επιτρέπει στους φύλακες και τους αρχιφύλακες να ζητούν έκδοση απόδειξης μισθοδοσίας από το HR Department και εκείνοι να τους την αποστέλλουν

2. Δρώντες: Αρχιφύλακες, Φύλακες, HR Department

3. Βασική ροή

- 3.1** Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας εισάγει τον εταιρικό του κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης και ταυτοποιείται ο εταιρικός του λογαριασμός στο σύστημα. Έπειτα, επιλέγει την επιλογή «Αιτήσεις»

- 3.2** Στο σύστημα εμφανίζονται οι λειτουργίες που είναι διαθέσιμες σε αυτόν. Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επιλέγει το αίτημα «Έκδοση απόδειξης μισθοδοσίας».

- 3.3** Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας πρέπει να εισάγει την ημερομηνία για την οποία επιθυμεί να λάβει την απόδειξη μισθοδοσίας και έπειτα επιλέγει «Υποβολή Αίτησης»

- 3.4** Τα αιτήματα των Φυλάκων/Αρχιφυλάκων μεταφέρονται στο HR Department και αυτό απαντά στο αίτημα του Φύλακα/Αρχιφύλακα, είτε με κάποιο γραπτό μήνυμα είτε επισυνάπτοντας κάποιο αρχείο. Ολοκληρώνει την διαδικασία απάντησης αιτημάτων με την «απάντηση αιτήματος»

- 3.5** 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 «Έκδοσης απόδειξης μισθοδοσίας» που απέστειλαν. Η περίπτωση χρήσης κλείνει

4 Εναλλακτικές Ροές

4.1 Αδράνεια χρήστη Στο «Υποβολή Αίτησης» για περισσότερο από 15 λεπτά το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και τον προτρέπει να ξεκινήσει πάλι τη διαδικασία.

4.2 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων σύνδεσης οδηγεί στην αδυναμία ταυτοποίησης του εταιρικού λογαριασμού και ο Φύλακας/Αρχιφύλακας ζητείται να εισάγει τα στοιχεία του ξανά

4.3 Εισαγωγή λανθασμένης ημερομηνίας στο σύστημα κατά τη διάρκεια της οποίας δεν εργάστηκε ούτε μία μέρα, προτρέπει τον χρήστη να επανεισάγει την ημερομηνία.

3.1.4 Έκφραση παραπόνων

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης επιτρέπει στους φύλακες και τους αρχιφύλακες να κάνουν αίτηση για έκφραση παραπόνων στο HR Department και εκείνοι να τους απαντούν

2. Δρώντες: Αρχιφύλακες, Φύλακες, HR Department

3. Βασική ροή

3.1 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας εισάγει τον εταιρικό του κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης και ταυτοποιείται ο εταιρικός του λογαριασμός στο σύστημα. Έπειτα, επιλέγει την επιλογή «Αιτήσεις».

3.2 Στο σύστημα εμφανίζονται οι λειτουργίες που είναι διαθέσιμες σε αυτόν. Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επιλέγει το αίτημα «Έκφραση παραπόνων».

3.3 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας καλείται να εκφράσει το παράπονο του σε μορφή μηνύματος και επιλέγει «Υποβολή».

3.4 Τα αιτήματα των Φυλάκων/Αρχιφυλάκων μεταφέρονται στο HR Department και αυτό απαντά στο αίτημα του Φύλακα/Αρχιφύλακα, είτε με κάποιο γραπτό μήνυμα είτε επισυνάπτοντας κάποιο αρχείο. Ολοκληρώνει την διαδικασία απάντησης αιτημάτων με την «απάντηση αιτήματος»

3.5 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 «Έκφρασης παραπόνων» που απέστειλαν. Η περίπτωση χρήσης κλείνει

4. Εναλλακτικές Ροές

4.1 Αδράνεια χρήστη Στο «Υποβολή Αίτησης» για περισσότερο από 15 λεπτά το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και τον προτρέπει να ξεκινήσει πάλι τη διαδικασία.

4.2 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων σύνδεσης οδηγεί στην αδυναμία ταυτοποίησης του εταιρικού λογαριασμού και ο Φύλακας/Αρχιφύλακας ζητείται να εισάγει τα στοιχεία του ξανά

3.1.5 Προγραμματισμός ραντεβού

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης επιτρέπει στους φύλακες και στους αρχιφύλακες να κάνουν αίτηση στο HR Department για κανονισμό ραντεβού με τα διάφορα μέλη της εταιρίας.

2. Δρώντες: Αρχιφύλακες, Φύλακες, HR Department

3. Βασική ροή

3.1 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας εισάγει τον εταιρικό του κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης και ταυτοποιείται ο εταιρικός του λογαριασμός στο σύστημα. Έπειτα, επιλέγει την επιλογή «Αιτήσεις»

3.2 Στο σύστημα εμφανίζονται οι λειτουργίες που είναι διαθέσιμες σε αυτόν. Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επιλέγει το αίτημα «Προγραμματισμός Ραντεβού»

3.3 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας θα πρέπει να αναφέρει την ημερομηνία, ώρα και το μέλος της εταιρίας με το οποίο θέλει να προγραμματίσει συνάντηση και μετά επιλέγει «Καθορισμός Ραντεβού»

3.4 Τα αιτήματα των Φυλάκων/Αρχιφυλάκων μεταφέρονται στο HR Department και αυτό εξετάζει αν είναι εφικτός ο κανονισμός ραντεβού. Στη συνέχεια, το HR απαντά στο αίτημα του Φύλακα/Αρχιφύλακα, είτε με κάποιο γραπτό μήνυμα είτε επισυνάπτοντας κάποιο αρχείο. Ολοκληρώνει την διαδικασία απάντησης αιτημάτων με την «απάντηση αιτήματος»

3.5 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 «Προγραμματισμού Ραντεβού» που απέστειλαν. Η περίπτωση χρήσης κλείνει

4. Εναλλακτικές Ροές

4.1 Αδράνεια χρήστη Στο «Υποβολή Αίτησης» για περισσότερο από 15 λεπτά το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και τον προτρέπει να ξεκινήσει πάλι τη διαδικασία.

4.2 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων σύνδεσης οδηγεί στην αδυναμία ταυτοποίησης του εταιρικού λογαριασμού και ο Φύλακας/Αρχιφύλακας ζητείται να εισάγει τα στοιχεία του ξανά

3.1.6 Αίτηση άδειας

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης επιτρέπει στους φύλακες και τους αρχιφύλακες να κάνουν αίτηση στο HR Department ώστε να πάρουν άδεια εργασίας

2. Δρώντες: Αρχιφύλακες, Φύλακες, HR Department

3. Βασική ροή

3.1 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας εισάγει τον εταιρικό του κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης και ταυτοποιείται ο εταιρικός του λογαριασμός στο σύστημα. Έπειτα, επιλέγει την επιλογή «Αιτήσεις»

3.2 Στο σύστημα εμφανίζονται οι λειτουργίες που είναι διαθέσιμες σε αυτόν. Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας επιλέγει το αίτημα «Αίτηση Άδειας»

- 3.3 Ο Φύλακας/Αρχιφύλακας εισάγει την ημερομηνία την οποία επιθυμεί να λάβει άδεια και την αιτία της άδειας και μετά επιλέγει την «Υποβολή Αίτησης»
- 3.4 Τα αιτήματα των Φυλάκων/Αρχιφυλάκων μεταφέρονται στο HR Department, το οποίο εξετάζει την δυνατότητα χορήγησης άδειας και απαντά στο αίτημα του Φύλακα/Αρχιφύλακα, είτε με κάποιο γραπτό μήνυμα είτε επισυνάπτοντας κάποιο αρχείο. Ολοκληρώνει την διαδικασία απάντησης αιτημάτων με την «απάντηση αιτήματος»
- 3.5 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 «Αίτηση Άδειας» που απέστειλαν. Η περίπτωση χρήσης κλείνει
4. Εναλλακτικές Ροές
- 4.1 Αδράνεια χρήστη Στο «Υποβολή Αίτησης» για περισσότερο από 15 λεπτά το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και τον προτρέπει να ξεκινήσει πάλι τη διαδικασία
- 4.2 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων σύνδεσης οδηγεί στην αδυναμία ταυτοποίησης του εταιρικού λογαριασμού και ο Φύλακας/Αρχιφύλακας ζητείται να εισάγει τα στοιχεία του ξανά
- 4.3 Αν ο συνδυασμός ημερομηνίας, ώρας δεν είναι έγκυρος πχ αν είναι παρελθοντικός χρόνος, τότε το σύστημα εμφανίζει μήνυμα λάθους και προτρέπει τον χρήστη να εισάγει κάποια άλλη ώρα ή ημερομηνία για να πάρει άδεια.

3.1.7 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, Φύλακες, Αρχιφύλακες

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

3.1.8 Ανάρτηση προγράμματος

1. Σύντομη περιγραφή

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

2. Δρώντες: On Call Rostering, HR Department, Φύλακες, Αρχιφύλακες

3. Βασική Ροή

- 3.1 Τα μέλη του On Call Rostering, 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, λαμβάνουν τις απαντήσεις του HR Department στα διάφορα αιτήματα των εργαζομένων
- 3.3 Σύμφωνα με τα εγκεκριμένα αιτήματα, το On Call Rostering δημιουργεί το ωρολόγιο πρόγραμμα στο τέλος της εβδομάδας
- 3.4 Το OCR αναρτά το νέο ωρολόγιο πρόγραμμα στην αντίστοιχη σελίδα του συστήματος, συγκεκριμένη ημέρα και ώρα και ενημερώνουν τους εργαζομένους της επιχείρησης. Το νέο πρόγραμμα βρίσκεται στο αποθετήριο των εργαζομένων, ώστε να είναι ορατό και άμεσα προσβάσιμο από όλους. 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

3.1.9 Τροποποίηση προγράμματος

1. Σύντομη περιγραφή

Η περίπτωση χρήσης τροποποιεί το εβδομαδιαίο ωρολόγιο πρόγραμμα, όποτε είναι αναγκαίο.

2. Δρώντες: On Call Rostering, HR Department, Φύλακες, Αρχιφύλακες

3. Βασική Ροή

- 3.1 Τα μέλη του On Call Rostering, που επιμελούνται του ωρολογίου προγράμματος, εισάγουν τον εταιρικό κωδικό και τον κωδικό πρόσβασης τους για να συνδεθούν στο σύστημα.
- 3.2 Το HR Department, εξετάζοντας συνεχώς τα διάφορα αιτήματα των εργαζομένων, ειδοποιεί το OCR, ώστε να τροποποιήσει το υπάρχον ωρολόγιο πρόγραμμα επιλέγοντας την «τροποποίηση προγράμματος», αν αυτό είναι απαραίτητο.
- 3.3 Το OCR αποθηκεύουν το τροποποιημένο ωρολόγιο πρόγραμμα στην αντίστοιχη σελίδα του συστήματος και ενημερώνουν τους εργαζομένους της επιχείρησης. Το νέο πρόγραμμα βρίσκεται στο αποθετήριο των εργαζομένων, ώστε να είναι ορατό και άμεσα προσβάσιμο από όλους. Η περίπτωση χρήσης κλείνει

4. Εναλλακτικές Ροές

- 4.1 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων στο σύστημα
- 4.2 Αδυναμία τροποποίησης προγράμματος χωρίς να έχει αναρτηθεί ένα
- 4.3 Παραβίαση ορίου ωρών υπαλλήλων στις 12 ώρες την ημέρα
- 4.4 Παραβίαση ορίου ωρών υπαλλήλων στις 72 ώρες την εβδομάδα

3.1.10 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, **Φύλακες**

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

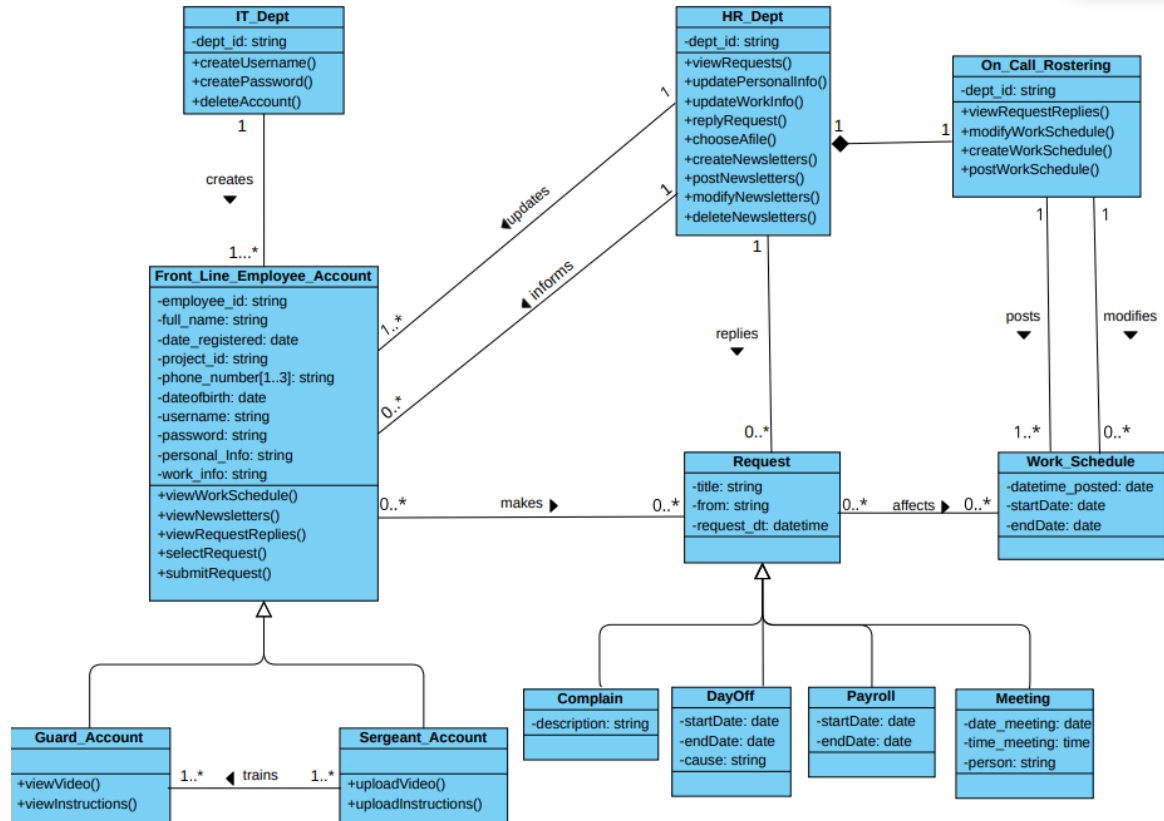
4.1 Εισαγωγή λανθασμένων στοιχείων στο σύστημα

4.2 Παραβίαση ορίου χαρακτήρων κειμένου στις γενικές οδηγίες περί τους 5.000 χαρακτήρες

4.3 Παραβίαση ορίου μεγέθους οπτικού υλικού άνω των GB

4. Μοντέλο κλάσεων

4.1 Διάγραμμα κλάσεων



4.2 Τεκμηρίωση κλάσεων

HR_Dept: Το HR Dept απάντα στα αιτήματα από τους Front line εργαζομένους και ενημερώνει τους εταιρικούς τους λογαριασμούς, όταν αυτό είναι απαραίτητο. Επίσης, ειδοποιεί τους εργαζομένους για τα γεγονότα της επιχείρησης.

IT_Dept: Το IT Dept δημιουργεί τους εταιρικούς λογαριασμούς των εργαζομένων παρέχοντας όνομα χρήστη και κωδικό πρόσβασης. Επίσης, έχει την δυνατότητα να διαγράψει έναν λογαριασμό αν ο εργαζόμενος αποχωρήσει από την εταιρεία.

Front_Line_Employee_Account: Ο εταιρικός λογαριασμός δημιουργείται από το IT, ενημερώνεται από το HR και είναι άμεσα συνδεδεμένος με έναν εργαζόμενο. Διαθέτει γνωρίσματα χρήσιμα για την εταιρεία. Επίσης υποβάλλει αίτημα προς το HR, βλέπει το πρόγραμμά, τα Newsletters και τις απαντήσεις στα αιτήματά του. Διαθέτει 2 υποκλάσεις, guard account και sergeant account

On_Call_Rostering: Το On Call Rostering είναι ένα υποτήμημα του HR Dept, εξαρτάται άμεσα από αυτό, και είναι υπεύθυνο για την ανάρτηση και τροποποίηση του εβδομαδιαίου προγράμματος.

Work_Schedule: Το Work Schedule αναρτάται και τροποποιείται από το On Call Rostering και επηρεάζεται από τα αιτήματα που κάνουν οι εργαζόμενοι.

Request: Το αίτημα υποβάλλεται από τους εργαζομένους, απαντάται από το HR και ενδέχεται να επηρεάσει το εβδομαδιαίο πρόγραμμα. Διαθέτει 4 υποκλάσεις, τις complain, dayoff, payroll, meeting.

Guard_Account: Ο φύλακας είναι ένας Front-Line εργαζόμενος, ο οποίος κληρονομεί τα γνωρίσματα και τις λειτουργίες της κλάσης Front-Line Employee και επιπλέον παρακολουθεί το οπτικό υλικό και τις οδηγίες εκπαίδευσης που αναρτούν οι αρχιφύλακες.

Sergeant_Account: Ο αρχιφύλακας είναι ένας Front line εργαζόμενος, , ο οποίος κληρονομεί τα γνωρίσματα και τις λειτουργίες της κλάσης Front-Line Employee και επιπλέον αναρτά οπτικό υλικό και οδηγίες για την εκπαίδευση των φυλάκων.

Complain: Το παράπονο είναι ένα είδος αιτήματος και κληρονομεί τα γνωρίσματα και τις μεθόδους της κλάσης Request. Αναφέρεται στην έκφραση παραπόνων.

DayOff: Η άδεια είναι ένα είδος αιτήματος και κληρονομεί τα γνωρίσματα και τις μεθόδους της κλάσης Request. Αναφέρεται στο αίτημα χορήγησης εργασιακής άδειας.

Payroll: Η μισθοδοσία είναι ένα είδος αιτήματος και κληρονομεί τα γνωρίσματα και τις μεθόδους της κλάσης Request. Αναφέρεται στο αίτημα έκδοσης απόδειξης μισθοδοσίας.

Meeting: Το ραντεβού είναι ένα είδος αιτήματος και κληρονομεί τα γνωρίσματα και τις μεθόδους της κλάσης Request. Αναφέρεται στο αίτημα προγραμματισμού ραντεβού με μέλος της εταιρείας.