YourHelp

Aplikacja helpdeskowa wpomagająca pracę informatyków w szpitalu.

Izabela Najder

2023

Spis treści

[1. Opis przeznaczenia aplikacji 2](#_Toc147232960)

[2. Wymagania funkcjonalne i niefunkcjonalne 2](#_Toc147232961)

[2.1. Wymagania funkcjonalne 2](#_Toc147232962)

[2.2. Wymagania niefunkcjonalne 3](#_Toc147232963)

# Opis przeznaczenia aplikacji

YourHelp to zaawansowany system do zarządzania wsparciem informatycznym, który został stworzony z myślą o profesjonalnych organizacjach działających w branży technologicznej. Ta aplikacja ma na celu efektywne rozwiązywanie problemów, obsługę klientów oraz świadczenie wsparcia technicznego na najwyższym poziomie.

Główne cechy i cele YourHelp:

1. Kompleksowe Wsparcie: YourHelp oferuje kompleksowe wsparcie w procesach biznesowych związanych z zarządzaniem zgłoszeniami. Pozwala firmom efektywnie planować, monitorować i optymalizować swoje działanie, co przekłada się na zwiększenie ogólnej efektywności.

2. Ułatwienie Pracy Informatykom: YourHelp został zaprojektowany z myślą o ułatwieniu pracy zespołom informatycznym. System obsługuje trzy główne typy użytkowników: pracownicy, administratorzy oraz inne role, co pozwala na efektywne zarządzanie zarówno zgłoszeniami, jak i użytkownikami.

3. Efektywne Zarządzanie Zgłoszeniami: Administratorzy mają pełen dostęp do systemu i posiadają uprawnienia do zarządzania wszystkimi aspektami związanymi z zarządzaniem zgłoszeniami. Mogą dodawać, usuwać i archiwizować zgłoszenia, a także zarządzać kontami użytkowników i konfigurować system zgodnie z potrzebami organizacji.

4. Proste Zgłaszanie Zgłoszeń: Pracownicy mają możliwość zgłaszania problemów i pytań za pomocą YourHelp. Aplikacja zapewnia łatwy i intuicyjny proces zgłaszania, co przyspiesza rozwiązywanie problemów i minimalizuje czas przestojów.

5. Monitorowanie i Raportowanie: YourHelp pozwala na monitorowanie postępu w rozwiązywaniu zgłoszeń oraz generowanie raportów i statystyk. To pozwala na śledzenie efektywności obsługi klientów i podejmowanie informowanych decyzji opartych na danych.

YourHelp to nie tylko narzędzie, to partner w obszarze wsparcia technicznego, który pomaga organizacjom dostarczać doskonałą obsługę klientów i utrzymać najwyższą jakość usług informatycznych. Dzięki YourHelp, profesjonalne organizacje mogą koncentrować się na rozwiązywaniu problemów klientów, co przyczynia się do zwiększenia satysfakcji klientów oraz ogólnej efektywności firmy.

# Wymagania funkcjonalne i niefunkcjonalne

## Wymagania funkcjonalne

|  |  |
| --- | --- |
| ID WYMAGANIA | OPIS |
| WF-1001HR | System umożliwia generowanie raportów miesięcznych. |
| WF-1002HA | System przechowuje historię zgłoszeń. |
| WF-1003HD | System umożliwia dodanie zgłoszenia. |
| WF-1004HU | System umożliwia ustawienie statusu zgłoszenia. |
| WF-1005HA | System umożliwia zarchiwizowanie zgłoszenia. |
| WF-1006HR | System umożliwia anulowanie zgłoszenia. |
| WF-1007HL | System umożliwia logowanie/rejestracje użytkownika. |

## Wymagania niefunkcjonalne

|  |  |
| --- | --- |
| WN-1001NM | Użytkownik, nie może w tym samy dniu dodać dwa identyczne zgłoszenia w tym samym czasie. |