# **Helpdesk**

Jakub Najman, Jakub Oliberius

# Cílový uživatelé

Helpdesk je určeno pro zlepšení komunikace mezi zákazníkem a firmou. Helpdesk ušetří čas tím, že zefektivní organizaci práce a řešení problémů uvnitř firmy, díky němuž se bude zákazník cítit, že je o něj postaráno.

Helpdesk bude obsahovat 2 skupiny uživatelů – zákazníky (CUSTOMER) a zaměstnance firmy, kteří se dále dělí podle rolí ve firmě (COMMON, MANAGER, ...). Pravomoce uživatelů k manipulaci s požadavky jsou následující:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Vytvářet / create | Číst / read | Změnit / update | Smazat / delete |
| CUSTOMER | √ | √ | √ | √ |
| MANAGER | Ｘ | √ | √ | √ |
| EMPLOYEE (common) | Ｘ | √ | √ | X |

# Funkce projektu

Zákazníci budou schopni vytvářet nové požadavky (requesty), které manažer firmy budě přidělovat zaměstnancům k vyřešení.

Zákazníci budou zaměstnanci informováni o vyřešení jejich požadavku a budou muset označit požadavek za vyřešený, před jejím odstraněním (zavřením), které provádí manažer.

Uživatelé budou moci komentovat požadavky.

Zaměstnanci si budou měřit čas strávený prací na určitém požadavku a budou moci informovat uživatele o jeho dokončení/vyřešení.

Helpdesk umí zobrazit požadavky podle různých filtrů (datum, závažnost, typu atd…)

# Omezení

**Správa požadavků pouze v rámci firmy:** Helpdesk je navržený pro interní komunikaci mezi zákazníky a firmou. Neposkytuje podporu pro externí komunikaci nebo veřejné dotazy.

**Omezená role zákazníků:** Zákazníci mají omezenou pravomoc ve změně nebo mazání požadavků, což zabraňuje zneužití.

**Povinnost zákazníků označit požadavek jako vyřešený:** Zákazníci musí schválit vyřešení požadavku, protože bez schválení nelze požadavek označit za vyřešený.

**Omezená práce zaměstnance závislá na typu oddělení**: Jen zaměstnanci z určitého oddělení mohou pracovat pouze na požadavcích zahrnující toto oddělení.

# UML Diagram – model

A diagram of a computer

Description automatically generated