**Vilniaus universitetas**

**Matematikos ir informatikos fakultetas**

**Informatikos katedra**

****

**Kreipinių valdymo sistema**

**Reikalavimų specifikacija**

**(Software requirements specification)**

**Dokumentą rengė Informatikos IV kurso studentai:  
Ilja Kazakov,  
Kristupas Maciulevičius,  
Šarūnas Mackonis,  
Valerij Purikov**

## 

[Reikalavimai](#_njx3uboxz56g)

[1.Funkciniai reikalavimai](#_da605drk70mf)

[1. Registracijos modulis](#_40co8df13shz)

[2. Duomenų bazės modulis](#_lqmsrmel4cqh)

[3. Vartotojų modulis](#_vqhnv7pjf9kd)

[4. Darbuotojų modulis](#_i41loh3ovm3h)

[5. Administratoriaus modulis](#_5rntwpitnpzq)

[2. Nefunkciniai reikalavimai](#_uqjqe0azq8p1)

[3. Reikalavaimų atsekamumo lentelės.](#_p2uznjpb24p)

## 

# Reikalavimai

## 1.Funkciniai reikalavimai

### 1. Registracijos modulis

1.1. Sistema turi leisti vartotojui:

1.1.2. Gauti prisijungumo duomenis prie sistemos kaip vartotojas.

1.2. Sistema turi leisti administratoriui:

1.2.1. Gauti vartotojo duomenis.  
 1.2.2. Pašalinti vartotoją iš sistemos.

1.3. Sistema turi leisti administratoriui ir vartotojui:

1.3.1. Prisijungti prie sistemos.

1.3.2. Atsijungti nuo sistemos.

### 2. Duomenų bazės modulis

2.1. Sistema turi leisti administratoriui:

2.1.1. Talpinti duomenis apie vartotoją duomenų bazėje.

2.1.2. Prieiti tam tikrų duomenų duomenų bazėje.

2.1.3. Atlikti paiešką duomenų bazėje.

2.1.4. Pašalinti informaciją apie vartotoją iš duomenų bazės.

2.2. Sistema turi leisti vartotojui:

2.2.1. Pamatyti duomenis, kurios susijusios su vartotoju.

### 3. Vartotojų modulis

3.1. Sistema turi leisti vartotojui:

3.1.1. Užduoti užklausas į sistemą.

3.1.4. Peržiūrėti Q/A archyvus.

3.1.8. Peržiūrėti ankstesnių kreipinių sąrašo įrašus.

### 

### 4. Darbuotojų modulis

4.1. Sistema turi leisti darbuotojui:

4.1.1. Gauti informaciją apie paskirtą kreipinį.

4.1.2. Priimti esamą kreipinį.

4.1.3. Vykdyti esamą kreipinį ir būti “užimtam”

4.1.6. Pabaigti/uždaryti/nutraukti užklausą pažymint priežastį/būseną.

### 5. Administratoriaus modulis

5.1. Sistema turi leisti administratoriui:

5.1.1. Pamatyti pateiktas užklausas.

5.1.2. Priskirti užklausą darbuotojui.

5.1.3. Pamatyti darbuotojų užimtumą.

## 2. Nefunkciniai reikalavimai

2.1. Sistema turi:

2.1.1. Suteikti galimybę rinktis kalbą.

2.1.2. Būti stabili.

2.1.3. Veikti kiekvienu paros metu, kiekvieną parą.

2.1.4. Būti saugi.

## 

## 

## 3. Reikalavaimų atsekamumo lentelės.

**Pagrindiniai sistemos poreikiai**

| **Užsakovo poreikiai** | **Reikalavimai** |
| --- | --- |
| *Paslaugos* – tam tikros standartinės, paslaugų kataloge registruotos paslaugos (pvz., virtualus serveris, rezervinis kopijavimas, inžinieriaus konsultacija ir pan.), kurioms apibrėžtas jų kodas, aprašas, skirtingų kreipinių tipų išsprendimo terminai (valandomis) ir, galbūt, kiti parametrai. | 1.1.1, 3.1.5, 3.1.6 |
| *Klientai* – įmonės, besinaudojančios viena ar daugiau Paslaugų. Ta pati paslauga skirtingiems klientams teikiama daugmaž vienodomis finansinėmis sąlygomis. Klientams apibrėžtas jų kodas, pavadinimas, adresas, atstovo el. pašto adresas (vienas ar daugiau), tel. nr. (vienas ar daugiau). | 3.1.7 |
| Atstovas turi teisę pateikti HD darbuotojams Kreipinį dėl jų įmonės (Kliento) gaunamų Paslaugų telefonu, el. paštu ar savitarnos svetainėje. | 2.2.1 |
| *Kreipinys* – kreipimasis į HD dėl dviejų galimų priežasčių (tipų) - Paslaugos neveikimo (incidentas -INC) ar dėl informacijos suteikimo (paklausimas - REQ). | 3.1.1 |
| Kreipinio sprendime (incidento pašalinime ar informacijos suteikime) gali dalyvauti daugiau nei vienas darbuotojas. | 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 |
| Kreipinio parametrai – klientas, kreipinio gavimo būdas, tipas (INC ar REQ), Paslauga, registravimo laikas (data ir laikas), išsprendimo (ar atsisakymo išspręsti) laikas, realiai sprendimui sugaištas laikas, jei reikia – nuoroda į prieš tai registruotą kreipinį. | 4.1.6, 2.1.2, 2.1.3, 3.1.4 |
| Išsprendus ar atsisakius spręsti kreipinį, jo būsena nebesikeičia. | 4.1.6 |
| Kreipinį vienu metu spręsti gali tik vienas darbuotojas. | 4.1.3 |
| *Sutartis* – susitarimas tarp HD ir Kliento tam tikrą laikotarpį teikti ir gauti vieną ar daugiau Paslaugų. | 1.1.1, 3.1.5, 3.1.6 |
| Klientas gali turėti ir daugiau nei vieną Sutartį, bet Paslaugos Sutartyse jų galiojimo metu nesidubliuoja. | 3.1.7 |
| *Darbuotojai* – HD darbuotojai, aptarnaujantys kreipinius. Kiekvienam Darbuotojui žinomas jo vardas ir pavardė, pareigos (rolė), el. paštas ir tel. nr. Darbuotojai gali turėti tokias roles – inžinierius, administratorius ir vadovas. |  |
| Administratorius registruoja kreipinius ir paskiria tinkamam inžinieriui. Tvarko Paslaugų, Klientų, Darbuotojų ir Sutarčių registrus. | 5.1.1, 5.1.2, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.1 |
| Inžinieriai sprendžia jiems priskirtus kreipinius. Jie gali kreipinį išspręsti, nuspręsti neišspręsti arba grąžinti neišspręstą kreipinį atgal jį paskyrusiam vadovui ar administratoriui. | 4.1.1, 4.1.2, 4.1.6 |
| Vadovas yra vyresnysis administratorius, kuris dar papildomai gali perskirti sprendžiamą kreipinį iš bet kurio inžinieriaus bet kuriam kitam, taip pat pats gali vykdyti inžinieriaus rolę. | 5.1.1, 5.1.2, 4.1.2 |
| HelpDesk sistemos naudojamą datą ir laiką turi būti galima nesunkiai pakeisti testuojant sistemos veikimą | 2.1.2 |

**Pageidautini sistemos poreikiai**

| **Užsakovo poreikiai** | **Reikalavimai** |
| --- | --- |
| Galimybe tiesiogiai bendrauti su darbuotojais (angl. chat). | 3.1.2, 3.1.3 |
| Galimybe atsakyti klientams tiesiogiai (chat). | 4.1.4, 4.1.5 |