

# Themeneinreichung Programmmentwurf

Kurs: TINF21B4

Student: Mohamad Naser Alnakshbandi

Thema: Customer service manager

## Themenbeschreibung

Das Unternehmen IPRINTER stellt hochqualitative Drucker für medizinische Geräte her. Beim Verkauf eines Druckers wird ein Servicevertrag über fünf Jahre abgeschlossen. Dieser Vertrag sieht vor, dass im Falle eines Defekts IPRINTER einen Field Service Ingenieur schickt, um den Drucker zu reparieren. IPRINTER verfügt über eine Software für den Customer Service Manager, über die Kundenbeschwerden über Hotline-Mitarbeiter gemeldet werden können. Ein Kunde kann mehrere Beschwerden für verschiedene Drucker haben, jedoch muss berücksichtigt werden, dass für jeden Drucker ein separater Servicevertrag besteht und dieser nicht abgelaufen ist. Eine Beschwerde muss mindestens immer den Namen des Kunden, die Druckernummer, den Installationsort des Druckers und eine Beschreibung enthalten. Die Software unterstützt auch ein Reporting-System für einen bestimmten Kunden und seine Beschwerden in einem bestimmten Zeitraum. Die Software kann auch einen Report über einen Drucker und dessen Beschwerden erstellen sowie einen wöchentlichen Report, der für Team Meeting Vorteile bringen kann.

## Anwendungsfälle

### Neues Beschwerdeticket erstellen

Als Benutzer kann ich ein neues Beschwerdeticket erstellen. Das Ticket muss einem Kunden zugeordnet sein. Existiert der Kundename nicht, wird die Erstellung des Tickets verweigert. Hat der Kunde kein Servicevertrag für die jeweiligen Drucker, kann er für es keine Beschwerde haben. Bei der Verweigerung der Erstellung einer Beschwerde, soll auch eine Erklärung für den Kunden entstehen, die Kern der Erklärung muss gefärbt sein.

### Report über einen Kunden

Als Benutzer kann ich einen Report über einen Kunden erstellen, der angibt, wie viele Beschwerden er hat.

### Report über einen Drucker

Als Benutzer kann ich einen Report über einen Drucker erstellen, der angibt, wie oft das Unternehmen Beschwerden über diesen Drucker erhalten hat und bei welchen Kunden es waren.

### Wöchentlicher Report

Als Benutzer kann ich einen wöchentlichen Report erstellen, der die Entwicklung der erhaltenen Beschwerden des Unternehmens und die auch betroffenen Kunden zeigt. Der Tag mit dem maximalen und die minimale Anzahl von Beschwerden, werden durch eine Farbe kennen gezeichnet.

### Report Exportieren

Als Benutzer kann ich jeder Report, den ich erstellt habe, es auch Exportieren und es als CSV-Datei speichern.

## Technologien

Java Swing