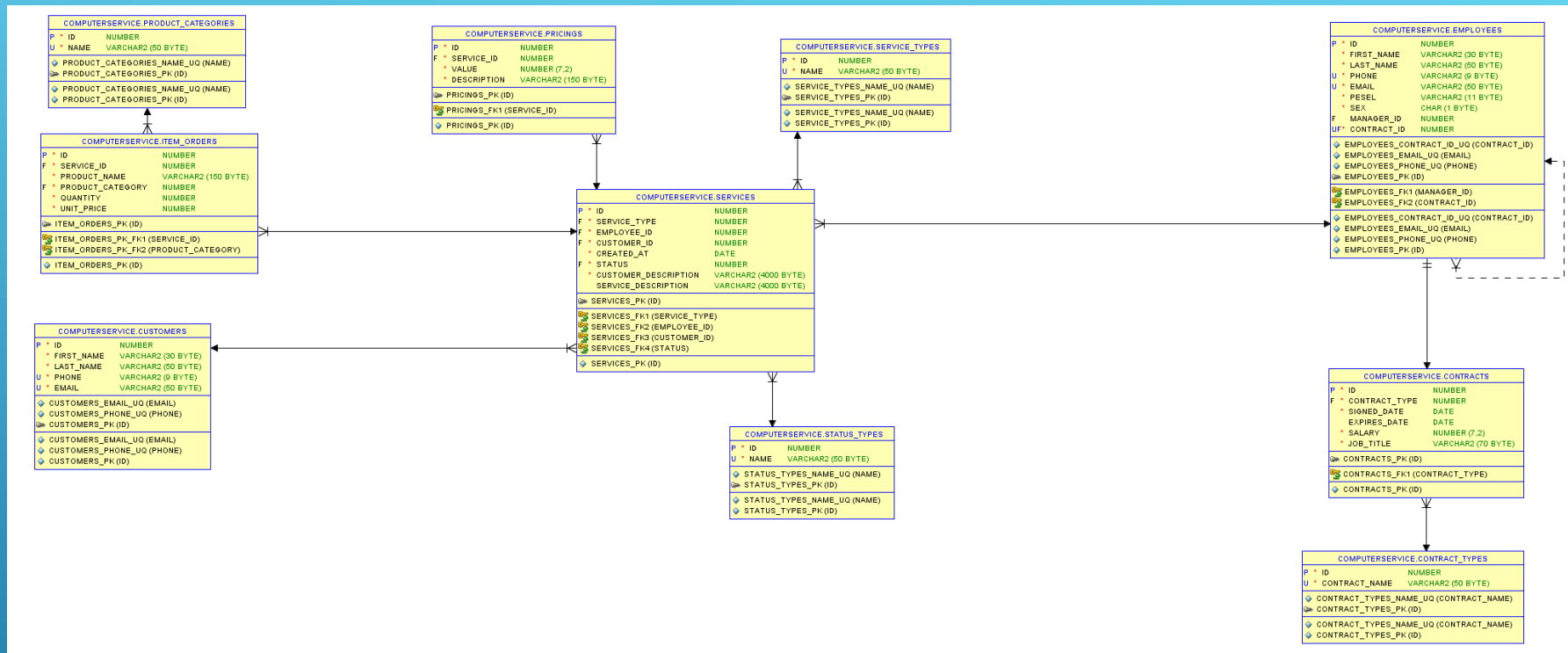


SERWIS KOMPUTEROWY

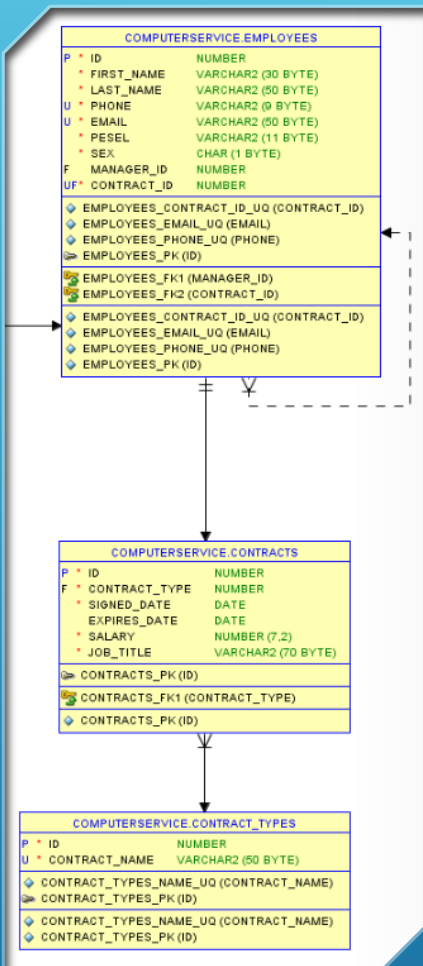
Propozycja relacyjnej bazy danych



PEŁNY DIAGRAM BAZY DANYCH

ZASTOSOWANIE WYBRANYCH TABEL

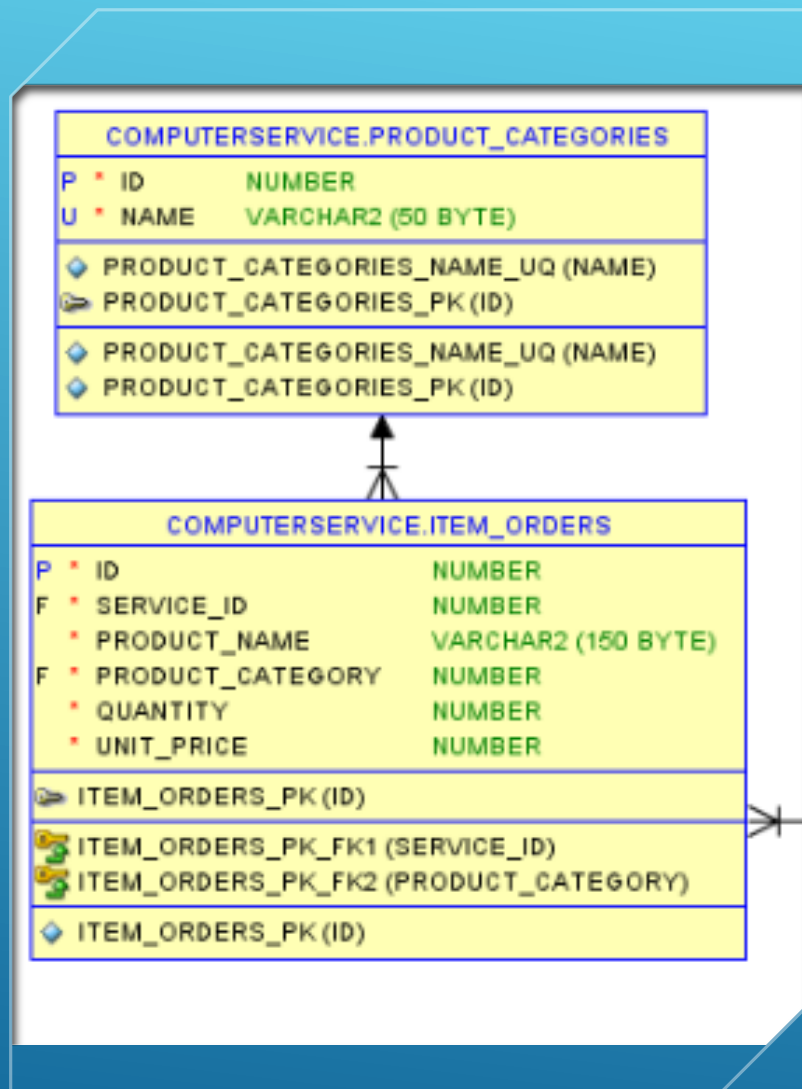




TABELE ZWIĄZANE Z PRACOWNIKAMI

3 tabele definiujące pracownika:

- Dane osobowe oraz przełożony
- Szczegóły umowy
- Tabela pomocnicza z typem umowy



TABELE ZWIĄZANE Z ZAMÓWIENIAMI

2 tabele definiujące zamówione części:

- Opis zamówionej części, ilości, ceny, odnośnik do kategorii oraz odnośnik do konkretnego zamówienia
- Tabela pomocnicza z kategoriami części

COMPUTERSERVICE.CUSTOMERS

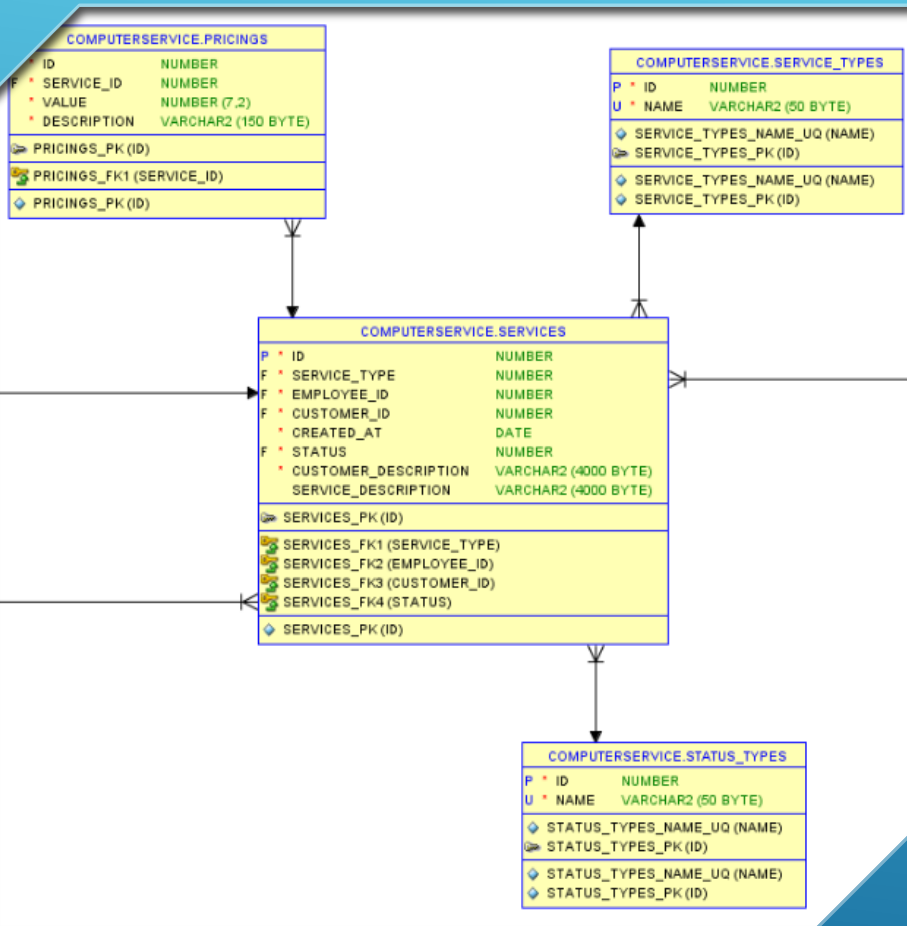
P	ID	NUMBER
	FIRST_NAME	VARCHAR2 (30 BYTE)
	LAST_NAME	VARCHAR2 (50 BYTE)
U	PHONE	VARCHAR2 (9 BYTE)
U	EMAIL	VARCHAR2 (50 BYTE)

◆ CUSTOMERS_EMAIL_UQ (EMAIL)
◆ CUSTOMERS_PHONE_UQ (PHONE)
🔑 CUSTOMERS_PK (ID)

◆ CUSTOMERS_EMAIL_UQ (EMAIL)
◆ CUSTOMERS_PHONE_UQ (PHONE)
◆ CUSTOMERS_PK (ID)

TABELA KLIENTÓW

Podstawowe dane o kliencie takie jak imię i nazwisko oraz dane kontaktowe



INTERSEKCJA I INNE TABELE POMOCNICZE

Główną sekcją całej bazy danych jest tabela usług. Zawiera odniesienia do pracowników, klientów, zamówień, wycen usług, oraz typów serwisów i statusu usługi. Zawiera też opis klienta np. usterki oraz opis przeprowadzonych działań przez serwisanta

UŻYTKOWNICY BAZY

Osobami głównie korzystającymi z bazy danych będą pracownicy opisywanej firmy, w większości wykształcenia technicznego, biegli w korzystaniu z różnych technologii. Pracownicy powinni być przeszkoleni z zakresu ochrony danych osobowych. Istnieje też możliwość udostępnienia klientom możliwości sprawdzania statusu usługi na stronie internetowej. Klient powinien zostać przeszkolony przez pracownika w tym zakresie.

KORZYŚCI

Korzyści z wprowadzenia wyżej opisanego rozwiązania to ułatwienie pracy zatrudnionym osobom oraz pozytywny wpływ na organizację i przepustowość serwisu. Zapewni to lepsze warunki pracy oraz przyspieszy rozwój firmy.



ZAGROŻENIA

Negatywnymi skutkami wprowadzenia większości dokumentacji do bazy danych mogą być zagrożenia cybernetyczne takie jak wycieki informacji wrażliwych. System informatyczny powinien zostać odpowiednio zabezpieczony, a pracownicy przeszkoleni w zakresie inżynierii społecznej.



PRZYPADEK UŻYCIA



Aktorzy: klient, serwisant

Przykładowy scenariusz:

1. Klient wyraża chęć skorzystania z usługi serwisu
2. Serwisant rejestruje klienta w bazie danych
3. Serwisant wypełnia szczegóły usługi w systemie wraz z opisem klienta
4. Zmiana statusu zamówienia na oczekiwanie na diagnozę
5. Serwisant diagnozuje usterkę, zmiana statusu usługi na „w diagnozie”
6. Serwisant skończył diagnozę, usterka wymaga części zamiennych, zmiana statusu na „Oczekuje na części zamienne”
7. Serwisant zamawia części
8. Części docierają do serwisu, zmiana statusu na „Oczekuje na serwis”
9. Serwisant podejmuje się naprawy usterki, zmiana statusu na „W trakcie serwisu”
10. Uzupełnienie notatki serwisowej przez serwisanta
11. Zakończenie serwisu, zmiana statusu na „Oczekuje na kontrole jakości”
12. Serwisant przypisany do usługi lub inny pracownik oceniają naprawę, zmiana statusu na „Kontrola jakości serwisu”
13. Serwisant stwierdza brak usterki, zmiana statusu na „Gotowa do wydania”
14. Klient zgłasza się po odbiór
15. Serwisant wydaje urządzenie, zmiana statusu na „Zakończono”