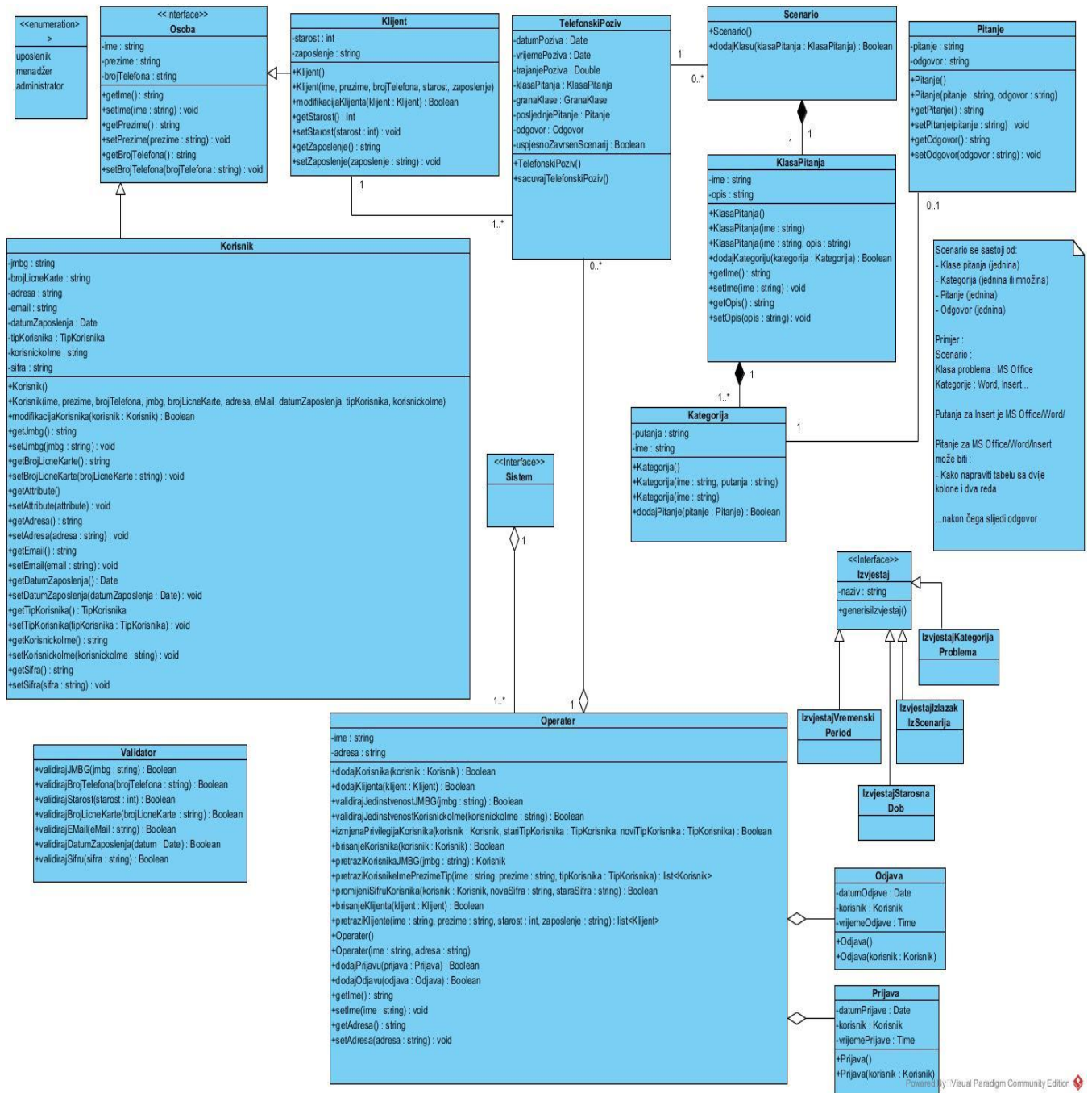


SiDesk

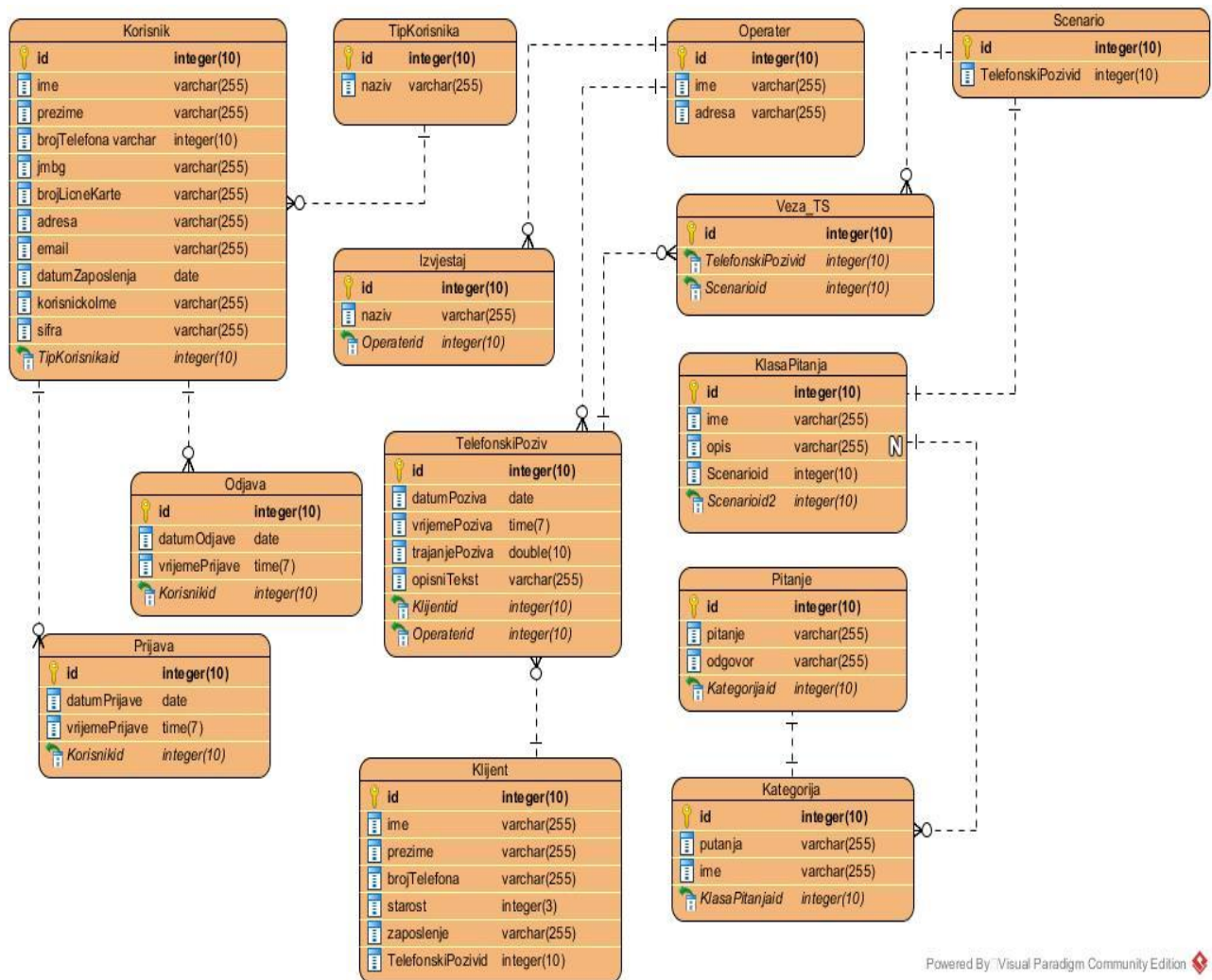
DIZAJN SISTEMA

Sarajevo, 16.4.2016.

1. DIJAGRAM KLASA

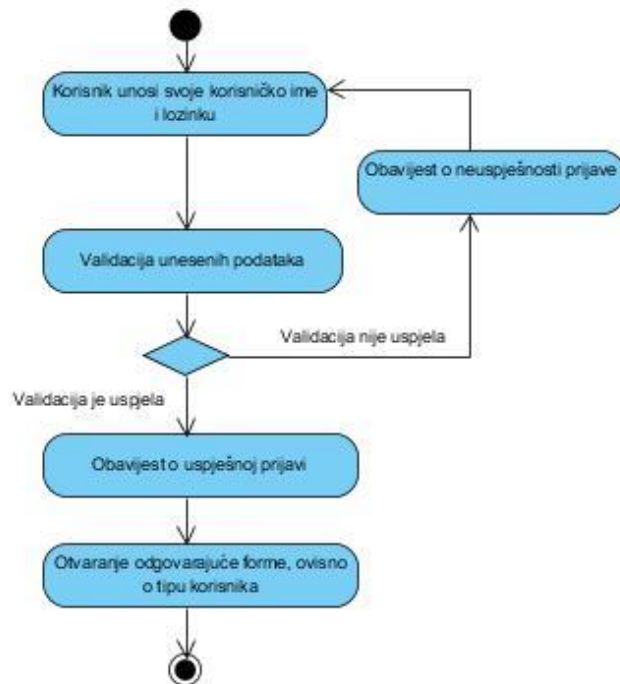


2. ER DIJAGRAM

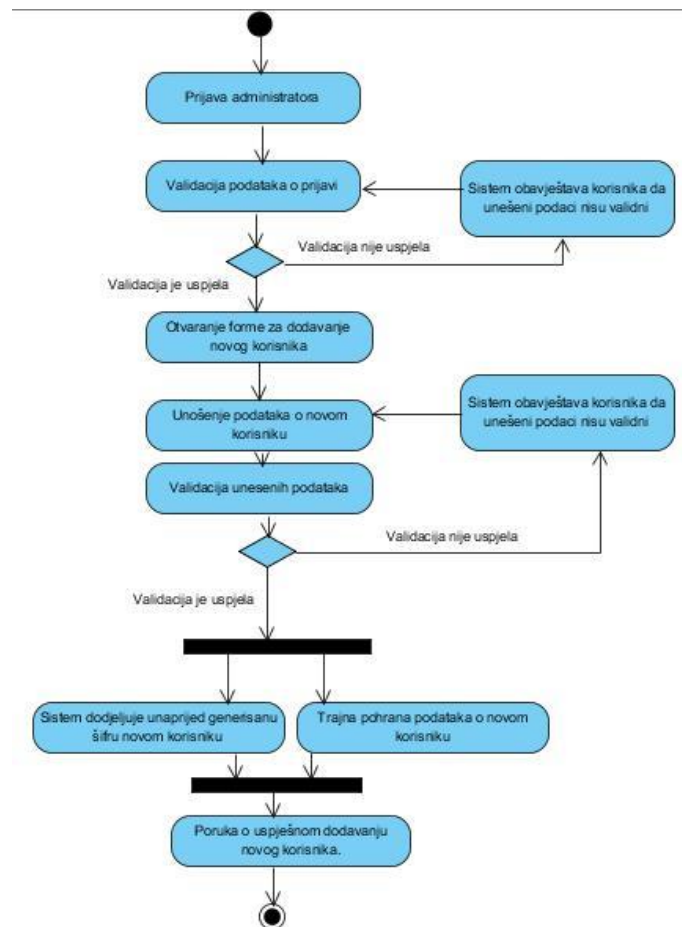


3. DIJAGRAM AKTIVNOSTI

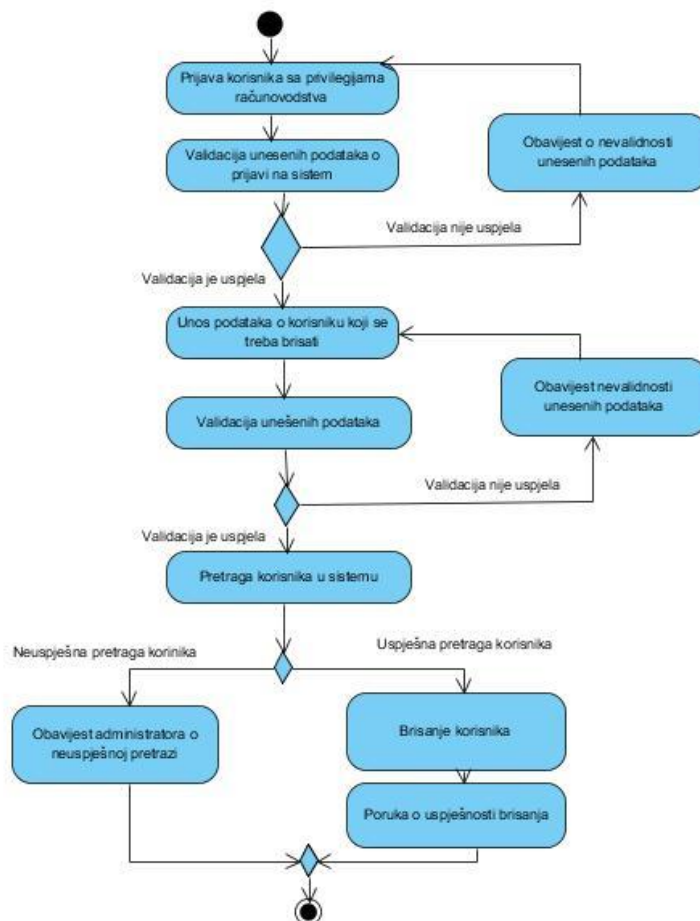
3.1. Dijagram aktivnosti za prijavu na sistem



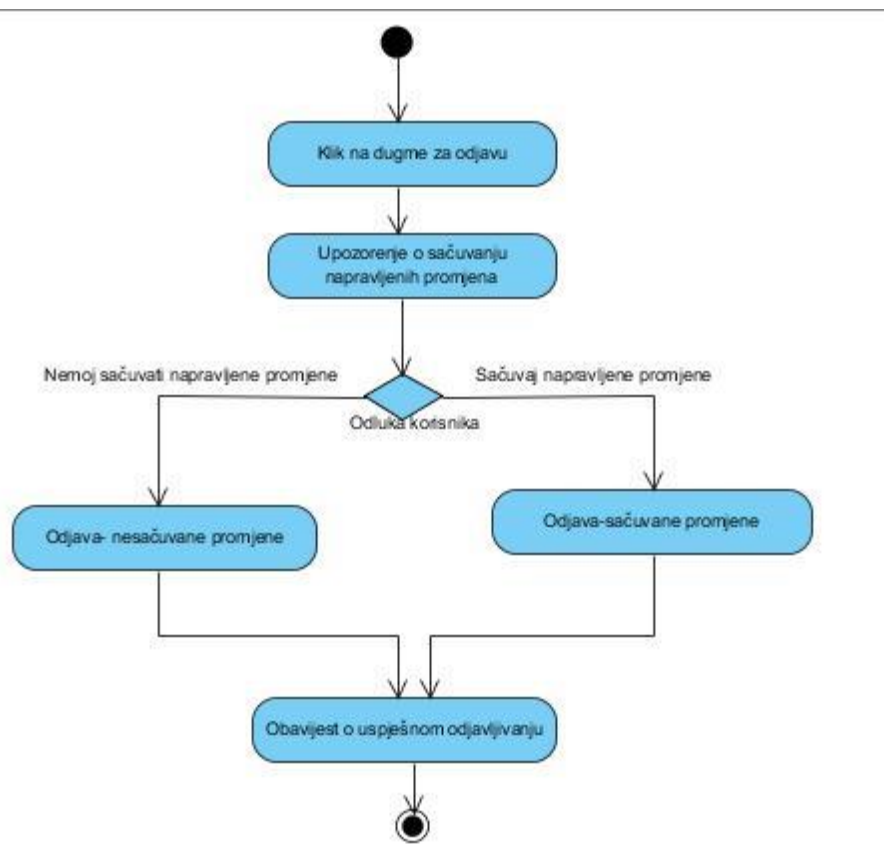
3.2. Dijagram aktivnosti za kreiranje novog korisničkog računa



3.3. Dijagram aktivnosti za brisanje postojećeg korisničkog računa



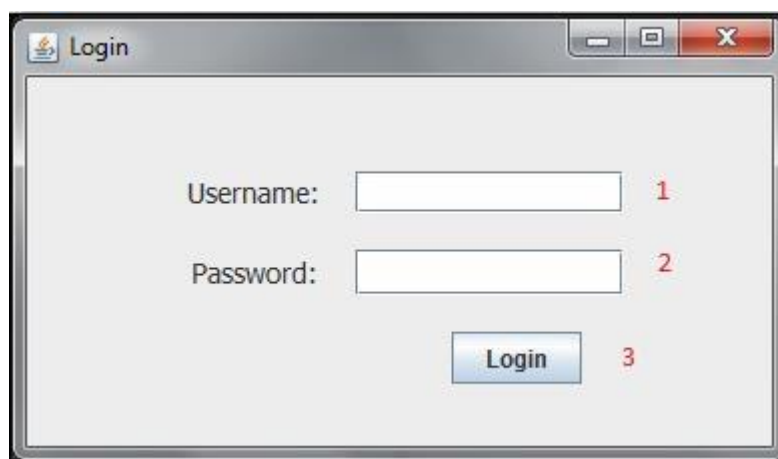
3.1. Dijagram aktivnosti za odjavu sa sistema



4. DIZAJN KORISNIČKOG INTERFEJSA

4.1. Interfejs za prijavu na sistem

Interfejs za prijavu na sistem je isti za sve korisnike sistema i ovo je prvi prozor sa kojim će se korisnik susresti. Interfejs omogućava prijavu na sistem na osnovu korisničkog imena i lozinke.



Slika 4.1 Login forma

Specifikacija interfejsa za prijavu je:

- 1 - Polje za unos korisničkog imena.
- 2 - Polje za unos korisničke lozinke.
- 3 - Dugme za potvrdu podataka koji su uneseni u prethodna dva polja. Ukoliko su uneseni podaci validni otvara se novi prozor, izgled zavisi od privilegija odgovarajućeg korisnika.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Username: <i>Polje za unos teksta</i>	Potrebno polje ukoliko korisnik klikne na dugme „Login“	Unošenje korisničkog imena	n/a
Password: <i>Polje za unos lozinke</i>	Potrebno polje ukoliko korisnik klikne na dugme „Login“	Unošenje korisničke lozinke	n/a
Login: <i>Dugme za prijavu</i>	Pravilno uneseno korisničko ime i lozinka	Klik na dugme	Prijavljuje korisnika, i prikazuje početnu formu ovisno o

			privilegijama korisnika
--	--	--	-------------------------

4.2. Interfejs za administratore sistema

Ukoliko su uneseni podaci na formi za prijavu na sistem validni, klikom na dugme se korisnici prijavljuju na sistem i prikazuju im se različiti korisnički interfejsi. Svi korisnici sistema zavisno od privilegija imaju različite interfejse. Korisnici sa privilegijama administratora imaju početni interfejs kao na slici 4.2.

The screenshot shows a window titled "Administrator" with the following components:

- Jedinstvena pretraga:** A search section with a text input field labeled "JMBG:" (marked with a red '1'), a search button (marked with a red '2'), and a magnifying glass icon.
- Nejedinstvena pretraga:** A section for multiple searches with three inputs: "Ime:" (marked with a red '3'), "Prezime:" (marked with a red '5'), and "Tip korisnika:" (a dropdown menu showing "Administrator", marked with a red '7'). Each input has a search button (marked with red '4', '6', and '8' respectively) and a magnifying glass icon.
- Korisnici:** A list box (marked with a red '9') containing the names "Hasan Hasanić", "James Bond", and "Korisnik Korisniković".
- Action Buttons:** Three buttons on the right: "Dodaj novog" (marked with a red '10'), "Izmjeni" (marked with a red '11'), and "Obriši" (marked with a red '12').
- Logout Button:** A button labeled "Odjava" (marked with a red '13') at the bottom right.

Slika 4.2 Početni interfejs za administratore

Specifikacija početnog interfejsa za korisnike sa privilegijama administratora:

- 1 – Polje za unos korisničkog JMBG koje korisnik želi da pretraži.
- 2 – Dugme čijim se klikom pretražuje baza podataka s ciljem pronalaska korisnika sa JMBG koji je unijesen u polje broj 1.
- 3 – Polje za unos korisničkog imena koje korisnik želi da pretraži.

- 4 – Dugme čijim se klikom pretražuje baza podataka s ciljem pronalaska svih korisnika sa imenom koje je unijeseno u polje broj 3.
- 5 – Polje za unos korisničkog prezimena koje korisnik želi da pretraži.
- 6 – Dugme čijim se klikom pretražuje baza podataka s ciljem pronalaska svih korisnika sa prezimenom koje je unijeseno u polje broj 5.
- 7 – Polje za izbor tipa korisnika koje korisnik želi da pretraži.
- 8 – Dugme čijim se klikom pretražuje baza podataka s ciljem pronalaska svih korisnika sa tipom koji je odabran u polju broj 7.
- 9 – Lista na kojoj se na početku nalaze svi korisnici sistema. Ako korisnik pretražuje korisnike po određenom tipu, imenu, prezimenu ili JMBG-u rezultat pretrage bit će prikazan na listi.
- 10 – Dugme koje služi za unos novog korisnika. Klikom na ovo dugme otvara se nova forma za unos podataka o novom korisniku.
- 11 – Dugme koje služi za izmjenu već postojećih korisnika. Nakon odabira određenog korisnika iz liste klikom na ovo dugme otvara se nova forma sa podacima o odabranom korisniku koji su pogodni za izmjenu.
- 12 – Dugme koje služi za brisanje korisnika. Nakon odabira određenog korisnika iz liste, klikom na ovo dugme odabrani korisnik se briše iz liste korisnika.
- 13 – Dugme koje služi za odjavu korisnika i vraća na početnu login formu.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
JMBG: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog JMBG	n/a
Ikona pretraži <i>Dugme</i>	Vrijednost polja „JMBG“ ne smije biti prazno	Klik na dugme	Pretraga korisnika i prikaz traženih na listi
Ime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog imena	n/a
Ikona pretraži <i>Dugme</i>	Vrijednost polja „Ime“ ne smije biti prazno	Klik na dugme	Pretraga korisnika i prikaz traženih na listi
Prezime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog prezimena	n/a
Ikona pretraži <i>Dugme</i>	Vrijednost polja „Prezime“ ne smije biti prazno	Klik na dugme	Pretraga korisnika i prikaz traženih na listi
Tip korisnika: <i>Polje za odabir</i>	n/a	Odabir korisničkog tipa	n/a

Ikona pretraži <i>Dugme</i>	Mora biti odabran jedan od tipova korisnika	Klik na dugme	Pretraga korisnika i prikaz traženih na listi
Korisnici: <i>Lista sa korisnicima</i>	n/a	Klik na određenog korisnika	n/a
Dodaj <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvora formu za unos novog korisnika
Izmjeni <i>Dugme</i>	Mora biti označen korisnik sa liste „Korisnici“	Klik na dugme	Otvora formu sa podacima označenog korisnika sa liste
Obriši <i>Dugme</i>	Mora biti označen korisnik sa liste „Korisnici“	Klik na dugme	Briše označenog korisnika iz baze i sa liste „Korisnici“
Odjava <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Odjava korisnika, zatvaranje korisničke forme i vraćanje na login formu

4.2.1. Forma za unos novog korisnika

Forma za unos novog korisnika se prikazuje ukoliko na početnoj formi kliknete na dugme „Dodaj novog“ tj. dugme broj 4 na slici 4.2. Izgled forme za unos novog korisnika je dat na slici 4.2.1.

The screenshot shows a window titled "Dodavanje Novog Korisnika". Inside, under the heading "Novi korisnik:", there are several input fields and buttons. Red numbers 1 through 14 are placed next to the following elements:

- 1: Text input field for "Ime:" (Name).
- 2: Text input field for "Prezime:" (Surname).
- 3: Date selection controls for "Datum zaposlje..." (Date of employment), including a day spinner (set to 1), a month dropdown (set to Januar), and a year spinner (set to 1999).
- 4: Text input field for "JMBG:".
- 5: Text input field for "Adresa:" (Address).
- 6: Text input field for "Br. lične karte:" (ID card number).
- 7: Text input field for "Broj telefona:" (Phone number).
- 8: Text input field for "eMail:".
- 9: Dropdown menu for "Tip korisnika:" (User type), currently showing "Administrator".
- 10: Text input field for "Username:".
- 11: Text input field for "Password:".
- 12: "Dodaj koris..." (Add user) button.
- 13: "Ukloni" (Remove) button.
- 14: "Zatvori" (Close) button.

Slika 4.2.1 Dodavanje novog korisnika

Specifikacija forme za unos korisnika je:

- 1 – Polje za unos imena novog korisnika.
- 2 – Polje za unos prezimena novog korisnika.
- 3 – Polje za unos datuma zaposljenja korisnika.
- 4 – Polje za unos jedinstvenog matičnog broja korisnika.
- 5 – Polje za unos adrese korisnika.
- 6 – Polje za unos broja lične karte korisnika.
- 7 – Polje za unos broja telefona korisnika.

- 8 – Polje za unos email-a korisnika.
- 9 – Polje za odabir tipa korisnika, korisnik može biti: administrator, menadžer ili korisnik koji odgovara na pozive stranke.
- 10 – Polje za unos username-a korisnika, koji će korisnik koristiti za prijavu na sistem.
- 11 – Polje u koje se automatski generiše šifra korisnika.
- 12 – Dugme za unos korisnika u bazu.
- 13 – Dugme za brisanje već unesenih podataka koja su unesena u prethodna polja.
- 14 – Dugme za zatvaranje forme za unos novog korisnika.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Ime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje imena korisnika	n/a
Prezime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje prezimena korisnika	n/a
Datum zaposlenja:	n/a	Odabir odgovarajućeg datuma	n/a
JMBG: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog JMBG	n/a
Adresa: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničke adrese	n/a
Br. lične karte: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja lične karte	n/a
Broj telefona: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja telefona	n/a
eMail: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog email-a	n/a
Tip korisnika: <i>Polje za odabir</i>	n/a	Klik na određeni tip korisnika	n/a
Username: <i>Polje za unos teksta</i>	Korisničko ime mora biti jedinstveno	Unošenje korisničkog imena	n/a
Password: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	n/a	Generisanje šifre i prikaz šifre u polje „Password“
Dodaj korisnika: <i>Dugme</i>	Sva polja 1-11 na slici 4.2.1 moraju biti popunjena	Klik na dugme	Dodavanje korisnika u bazu podataka i u listu korisnika

Ukloni: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Brisanje svih vrijednosti koje su unesene u polja 1-11 na slici 4.2.1
Zatvori: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Zatvaranje forme za unos novog korisnika

4.2.2. Forma za uređivanje korisnika

Nakon odabira određenog korisnika iz liste 3 koja je prikazana na slici 4.2, i klikom na dugme „Izmjeni“ tj. dugme 5 prikazano na slici 4.2 otvara se forma za izmjenu podataka korisnika. Forma se prikazuje sa svim podacima koji su dostupni o odabranom korisniku, izgled forme je prikazan na slici 4.4.2.

UređivanjeKorisnika

Korisnik:

Ime: 1

Prezime: 2

Datum zaposlje... 3

JMBG: 4

Adresa: 5

Br. lične karte: 6

Broj telefona: 7

eMail: 8

Tip korisnika: 9

Username: 10

Password: 11

12

13

Specifikacija forme za izmjenu korisnika je:

- 1-11 Podaci o korisniku koji su dostupni i moguće ih je mijenjati.
- 12 – Dugme za spašavanje izmjena koja su napravljena nad podacima korisnika.
- 13 – Dugme za zatvaranje forme za izmjenu podataka korisnika.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Ime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje imena korisnika	n/a
Prezime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje prezimena korisnika	n/a
Datum zaposlenja:	n/a	Odabir odgovarajućeg datuma	n/a
JMBG: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog JMBG	n/a
Adresa: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničke adrese	n/a
Br. lične karte: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja lične karte	n/a
Broj telefona: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja telefona	n/a
eMail: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog email-a	n/a
Tip korisnika: <i>Polje za odabir</i>	n/a	Klik na određeni tip korisnika	n/a
Username: <i>Polje za unos teksta</i>	Korisničko ime mora biti jedinstveno	Unošenje korisničkog imena	n/a
Password: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	n/a	Prikaz šifre korisnika u polje „Password“
Spasi izmjene: <i>Dugme</i>	Sva polja 1-11 na slici 4.2.1 moraju biti popunjena	Klik na dugme	Spašavanje izmjena koje su izvršenje nad korisnikom
Zatvori: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Zatvaranje forme za unos novog korisnika

4.2.3. Forma za unos novog korisnika

Forma za unos novog korisnika se prikazuje ukoliko na početnoj formi kliknete na dugme „Dodaj novog“ tj. dugme broj 4 na slici 4.2. Izgled forme za unos novog korisnika je dat na slici 4.2.1.

The screenshot shows a window titled "Dodavanje Novog Korisnika". Inside, under the heading "Novi korisnik:", there are several input fields and a dropdown menu. Red numbers 1 through 14 are placed to the right of the form elements to identify them:

- 1: Next to the "Ime:" text label.
- 2: Next to the "Prezime:" text label.
- 3: Next to the "Datum zaposlje..." text label.
- 4: Next to the "JMBG:" text label.
- 5: Next to the "Adresa:" text label.
- 6: Next to the "Br. lične karte:" text label.
- 7: Next to the "Broj telefona:" text label.
- 8: Next to the "eMail:" text label.
- 9: Next to the "Tip korisnika:" text label.
- 10: Next to the "Username:" text label.
- 11: Next to the "Password:" text label.
- 12: Below the "Dodaj koris..." and "Ukloni" buttons.
- 13: Next to the "Ukloni" button.
- 14: Next to the "Zatvori" button.

Slika 4.2.1 Dodavanje novog korisnika

Specifikacija forme za unos korisnika je:

- 1 – Polje za unos imena novog korisnika.
- 2 – Polje za unos prezimena novog korisnika.
- 3 – Polje za unos datuma zaposljenja korisnika.
- 4 – Polje za unos jedinstvenog matičnog broja korisnika.
- 5 – Polje za unos adrese korisnika.
- 6 – Polje za unos broja lične karte korisnika.
- 7 – Polje za unos broja telefona korisnika.
- 8 – Polje za unos email-a korisnika.
- 9 – Polje za odabir tipa korisnika, korisnik može biti: administrator, menadžer ili korisnik koji odgovara na pozive stranke.
- 10 – Polje za unos username-a korisnika, koji će korisnik koristiti za prijavu na sistem.

- 11 – Polje u koje se automatski generiše šifra korisnika.
- 12 – Dugme za unos korisnika u bazu.
- 13 – Dugme za brisanje već unesenih podataka koja su unesena u prethodna polja.
- 14 – Dugme za zatvaranje forme za unos novog korisnika.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Ime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje imena korisnika	n/a
Prezime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje prezimena korisnika	n/a
Datum zaposljenja:	n/a	Odabir odgovarajućeg datuma	n/a
JMBG: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog JMBG	n/a
Adresa: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničke adrese	n/a
Br. lične karte: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja lične karte	n/a
Broj telefona: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja telefona	n/a
eMail: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog email-a	n/a
Tip korisnika: <i>Polje za odabir</i>	n/a	Klik na određeni tip korisnika	n/a
Username: <i>Polje za unos teksta</i>	Korisničko ime mora biti jedinstveno	Unošenje korisničkog imena	n/a
Password: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	n/a	Generisanje šifre i prikaz šifre u polje „Password“
Dodaj korisnika: <i>Dugme</i>	Sva polja 1-11 na slici 4.2.1 moraju biti popunjena	Klik na dugme	Dodavanje korisnika u bazu podataka i u listu korisnika
Ukloni: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Brisanje svih vrijednosti koje su unesene u polja 1-11 na slici 4.2.1

Zatvori: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Zatvaranje forme za unos novog korisnika
--------------------------	-----	---------------	--

4.2.4. Forma za uređivanje korisnika

Nakon odabira određenog korisnika iz liste 3 koja je prikazana na slici 4.2, i klikom na dugme „Izmjeni“ tj. dugme 5 prikazano na slici 4.2 otvara se forma za izmjenu podataka korisnika. Forma se prikazuje sa svim podacima koji su dostupni o odabranom korisniku, izgled forme je prikazan na slici 4.4.2.

The screenshot shows a Windows-style window titled "UređivanjeKorisnika". Inside, there's a section labeled "Korisnik:" containing a form with the following fields and controls, each numbered in red on the right:

- 1. Ime: Text box containing "Korisnik"
- 2. Prezime: Text box containing "Korisniković"
- 3. Datum zaposlje...: Date picker showing "13", "April", and "2008"
- 4. JMBG: Text box containing "27364558938476"
- 5. Adresa: Text box containing "Adresa b.b."
- 6. Br. lične karte: Text box containing "hjkD4783H"
- 7. Broj telefona: Text box containing "060222000"
- 8. eMail: Text box containing "korisnik@gmail.com"
- 9. Tip korisnika: Dropdown menu showing "Obični korisnik"
- 10. Username: Text box containing "korisnik1"
- 11. Password: Text box containing "jd34GrjeFF3"
- 12. "Spasi izmje..." button
- 13. "Zatvori" button

Specifikacija forme za izmjenu korisnika je:

- 1-11 Podaci o korisniku koji su dostupni i moguće ih je mijenjati.
- 12 – Dugme za spašavanje izmjena koja su napravljena nad podacima korisnika.
- 13 – Dugme za zatvaranje forme za izmjenu podataka korisnika.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Ime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje imena korisnika	n/a
Prezime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje prezimena korisnika	n/a
Datum zaposlenja:	n/a	Odabir odgovarajućeg datuma	n/a
JMBG: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog JMBG	n/a
Adresa: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničke adrese	n/a
Br. lične karte: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja lične karte	n/a
Broj telefona: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog broja telefona	n/a
eMail: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje korisničkog email-a	n/a
Tip korisnika: <i>Polje za odabir</i>	n/a	Klik na određeni tip korisnika	n/a
Username: <i>Polje za unos teksta</i>	Korisničko ime mora biti jedinstveno	Unošenje korisničkog imena	n/a
Password: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	n/a	Prikaz šifre korisnika u polje „Password“
Spasi izmjene: <i>Dugme</i>	Sva polja 1-11 na slici 4.2.1 moraju biti popunjena	Klik na dugme	Spašavanje izmjena koje su izvršene nad korisnikom
Zatvori: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Zatvaranje forme za unos novog korisnika

4.3. Interfejs za operatera koji odgovara na pozive klijenata

Ovaj interfejs se otvara nakon što se korisnik prijavi na sistem sa računom koji ima prava operatera koji odgovara na pozive klijenata. Ovaj interfejs omogućava operateru da, ispitujući klijenta o problematici, prateći neki predefinisani scenario dođe do rješenja problema, a ukoliko problem izlazi iz skupa predefinisanih scenarija, omogućava korisniku da zabilježi mjesto izlaska radi budućih ažuriranja skupa predefinisanih scenarija. Ovaj interfejs takođe omogućava pretragu pitanja po ključnoj riječi. Omogućeno je i unošenje informacija o klijentu radi generisanja izvještaja u budućnosti. Radi lakšeg korištenja, navedene funkcionalnosti su implementirane u različitim tabovima.

4.3.1. Forma za unos informacija o klijentu

Ova forma omogućava unos osnovnih informacija o klijentu sa kojim operater razgovara, a u svrhu čuvanja podataka o klijentima radi generisanja izvještaja o postavljanim pitanjima, po karakterističnim grupama klijenata. Operateru je omogućeno da nakon unosa imena i prezimena izvrši pretragu, te ukoliko klijent već postoji u bazi, nije potrebno unositi ostale podatke, u suprotnom operater će unijeti i preostale podatke o klijentu, a klijent će biti dodan u bazu spašavanjem sesije (obavlja se u drugom tabu).

The screenshot shows a software window titled "Unos korisnika" (selected tab), "Scenarij", and "Ostali podaci". The window contains a form for entering client data. The form is divided into two main sections: "Unos podataka" and "Pretraživanje korisnika".

Unos podataka section:

- Ime:** Text input field containing "Edin" (labeled 2).
- Prezime:** Text input field containing "Osmanović" (labeled 3).
- Adresa:** Text input field containing "Geteova" (labeled 4).
- Telefon:** Text input field containing "051 412 124" (labeled 5).
- Datum:** Date selection fields: "3" (labeled 3), "Dan" (dropdown), "Mjesec" (dropdown), "1,204" (labeled 4), and "Godina" (labeled 6).
- Zaposlenje:** Text input field containing "farmaceut" (labeled 7).

Pretraživanje korisnika section:

- Pretraga:** A button for searching the user (labeled 8).

Specifikacija forme za unos informacija o klijentu je:

- 1 - Tabovi
- 2 - Polje za unos imena klijenta
- 3 - Polje za unos prezimena klijenta
- 4 - Polje za unos adrese klijenta
- 5 - Polje za unos telefona klijenta
- 6 - Polje za unos datuma rođenja klijenta
- 7 - Polje za unos zaposlenja klijenta
- 8 - Dugme za otvaranje forma za pretragu korisnika

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Tabovi	n/a	Klik na tab	Otvaranje odabranog taba
Ime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje imena klijenta	n/a
Prezime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje prezimena klijenta	n/a
Adresa: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje adrese klijenta	n/a
Telefon: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje broja telefona klijenta	n/a
Datum:	n/a	Unošenje datuma rođenja klijenta	n/a
Zaposlenje: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a		n/a
Pretraga: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvaranje forme za pretragu korisnika

4.3.2. Forma za pretragu i odabir klijenta

Ova forma omogućava operateru da provjeri da li klijent sa kojim razgovara već postoji u bazi, te odabere istog za nastavak sesije, kako ne bi morao ponovo da unosi pune podatke o klijentu. Pretraga se može vršiti po imenu, prezimenu, adresi i broju telefona, te kombinovanjem više navedenih stavki. Ukoliko u bazi postoje dva korisnika sa istim imenom i prezimenom, operater na osnovu pitanja koja postavlja klijentu odabire odgovarajućeg.

Specifikacija forme za pretragu i odabir klijenta je:

- 1 - Polje za unos imena klijenta
- 2 - Polje za unos prezimena klijenta
- 3 - Polje za unos adrese klijenta
- 4 - Polje za unos telefona klijenta
- 5 – Tabela za prikaz rezultata pretrage, sa mogućnošću označavanja željenog klijenta
- 6 – Dugme za zatvaranje forme
- 7 – Dugme za odabir označenog klijenta

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Ime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje imena klijenta	Pretraga klijenata u bazi i ažuriranje tabele rezultata
Prezime: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje prezimena klijenta	Pretraga klijenata u bazi i automatsko ažuriranje tabele rezultata

Adresa: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje adrese klijenta	Pretraga klijenata u bazi i automatsko ažuriranje tabele rezultata
Telefon: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje broja telefona klijenta	Pretraga klijenata u bazi i automatsko ažuriranje tabele rezultata
Izlaz: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Zatvaranje forme za pretragu klijenata
Informacije: <i>Tabela</i>	n/a	Označavanje reda	n/a

4.3.3. Forma za praćenje scenarija

Ova forma omogućava operateru da na osnovu pitanja koja postavlja klijentu, prati odgovarajući scenarij do terminalnog pitanja i rješenja problema, ili da odabere pretragu pitanja po ključnoj riječi, i na taj način dođe do reješenja.

The screenshot shows a software application window with the following components:

- Navigation Tabs:** 'Unos korisnika', 'Scenarij' (active), and 'Ostali podaci'.
- Pretraga (Search) Section:**
 - Label: 'Po ključnoj riječi' (By keyword)
 - Search Button: 'Pretraži'
- Scenarij (Scenario) Section:**
 - A tree view showing a hierarchy:
 - Kategorija (Category)
 - Word
 - Formatiranje teksta (Text formatting)
 - Povećanje fonta (Increase font size) - **Selected**
 - Promjena boje (Change color)
 - Dodavanje tabele (Add table)
 - Printanje (Printing)
 - Spašavanje (Saving)
 - Excel
 - Access
- Rješenje (Solution) Section:**
 - A text box containing the path: 'Home-> Font -> Veličina'

Specifikacija forme za praćenje scenarija:

- 1 - Tabovi
- 2 - Dugme za otvaranje forme za pretragu pitanja po ključnoj riječi
- 3 - Tree View za praćenje scenarija biranjem kategorije i podkategorija, sve do dolaska do terminalnog pitanja
- 4 - Polje za prikaz odgovora na terminalno pitanje

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Tabovi	n/a	Klik na tab	Otvaranje odabranog taba
Pretraži: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvaranje forme za pretragu pitanja po ključnoj riječi
Scenarij: <i>Tree View struktura</i>	n/a	Odabir čvora	Otvaranje novih čvorova koji su sadržani u tom čvoru. Kod odabira terminalnog čvora, ispisuje se rješenje u polje namijenjeno za to
Rješenje: <i>Polje za prikaz teksta</i>	n/a	n/a	n/a

4.3.4. Forma za pretragu pitanja po ključnoj riječi

Ova forma omogućava pretragu terminalnih pitanja po ključnoj riječi, radi ubrzanja procesa nalaženja rješenja.

Specifikacija praćenje scenarija:

- 1 - Polje za unos ključne riječi
- 2 - Tabela za prikaz rezultata pretrage, sa mogućnošću označavanja željenog pitanja

- 3 - Dugme za zatvaranje forme
- 4 - Dugme za odabir označenog pitanja

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Ključna riječ: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unošenje ključne riječi	Pretraga pitanja u bazi i automatsko ažuriranje tabele rezultata
Pitanja i odgovori: <i>Tabela</i>	n/a	Odabir reda	n/a
Izlaz: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Zatvaranje forme za pretragu klijenata
Odabir <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Zatvaranje forme za pretragu klijenata i popunjavanje polja za prikaz rješenja u tabu za praćenje scenarija

4.3.5. Forma za okončanje sesije

Ova forma omogućava okončanje sesije, uz mogućnosti naznake i opisa situacije kada se izašlo iz skupa predefinisanih pitanja. Postoji i mogućnost poništavanja dotadašnjeg toka sesije (praćenja scenarija), ukoliko je npr. neočekivano došlo do prekida telefonske veze.

The image shows a software window titled "Okončanje sesije" (End Session). It has three tabs: "Unos korisnika", "Scenarij", and "Ostali podaci". The "Ostali podaci" tab is selected and marked with a red "1". Inside this tab, there is a section titled "Izlazak iz scenarija" (Exit from scenario). Within this section, there is a checked checkbox labeled "Izlazak van scenarija" marked with a red "2". Below the checkbox is a text area labeled "Opis" marked with a red "3", which contains the text "Excel hyperlink". At the bottom of the window, there is a section titled "Spašavanje" (Saving) containing two buttons: "Poništi" (Cancel) marked with a red "4" and "Spasi" (Save) marked with a red "5".

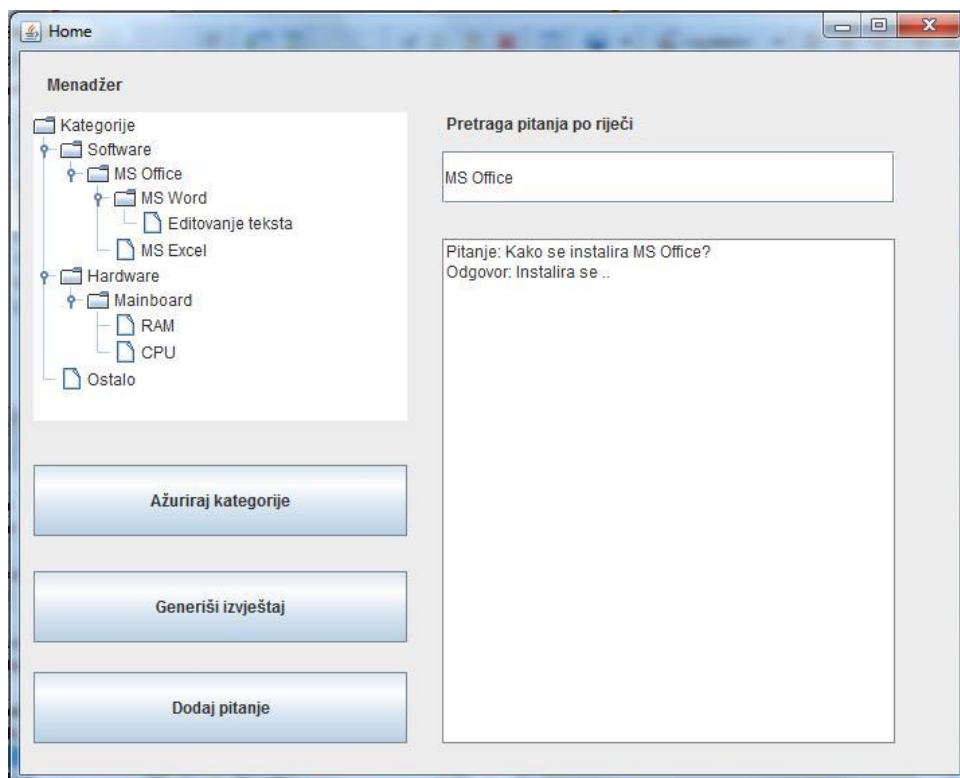
Specifikacija forme za okončanje sesije:

- 1 - Tabovi
- 2 - Check box za naznaku o izlasku iz scenarija
- 3 - Polje za unos opisa problema koji je izašao izvan skupa predefinisanih scenarija i njegovog rješenja
- 4 - Dugme za poništavanje sesije
- 5 - Dugme za spašavanje sesije

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Izlazak van scenarija: <i>Check box</i>	n/a	Checkiranje i uncheckediranje	Sistem omogućava ili onemogućava unos teksta u polje za opis problema
Opis: <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unos opisa problema	n/a
Poništi: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Vraćanje kompletne forme na defaultne postavke i brisanje svih podataka iz polja za unos
Spasi: <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Spašavanje podataka o klijentu i sesiji u bazu te vraćanje kompletne forme na defaultne postavke i brisanje svih podataka iz polja za unos

4.4 Interfejs za menadžera

Ukoliko su uneseni podaci na formi za prijavu na sistem validni, klikom na dugme se korisnici prijavljuju na sistem i prikazuju im se različiti korisnički interfejsi. Svi korisnici sistema zavisno od privilegija imaju različite interfejse. Korisnici sa privilegijama menadžera imaju početni interfejs kao na slici 1.



Slika 4.4

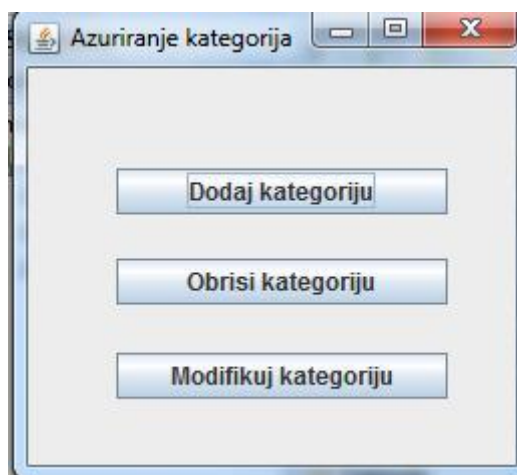
Specifikacija početnog interfejsa za menadžera sistema:

1. Treeview- u kojem se prikazuje predefinisani scenarijo sa kategorijama, i podkategorijama pitanja, koje vode ka odgovoru .
2. Dugme za ažuriranje kategorija- klikom na ovo dugme otvara odgovarajuću formu za ažuriranje kategorija
3. Dugme za generisanje izvještaja – klikom na ovo dugme otvara odgovarajuću formu za generisanje izvještaja
4. Dugme za dodavanje pitanja-klikom na ovo dugme otvara se odgovarajuća forma za dodavanje pitanja
5. Polje za unos teksta- gdje se unosi riječ po kojoj će se vršiti pretraga pitanja.
6. Lista - generisana kao posljedica unošenja riječi u prethodno polje

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Kategorije <i>Treeview</i>	n/a	n/a	n/a
Ažuriraj kategorije <i>Dugme</i>	Vrijednost polja „pretraži korisnike po imenu“ ne smije biti prazno	Klik na dugme	Otvora formu za ažuriranje kategorije
Generisi izvještaj <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvora formu za generisanje izvještaja
Dodaj pitanje <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvora formu za dodavanje pitanja
Pretraga pitanja po riječi <i>Polje za unos teksta</i>	n/a	Unos riječi po kojoj pretražujemo pitanja	Prikazuje u polje ispod rezultat pretrage
Lista pitanja koja sadrže riječ iz polje teksta <i>Polje teksta</i>	Mora biti označen korisnik sa liste „Korisnici“	n/a	n/a

4.4.1. Forma za ažuriranje kategorije

- Forma za ažuriranje kategorije se prikazuje ukoliko na početnoj formi prikazanoj na slici 4.4 kliknete na dugme „Ažuriraj kategorije“. Izgled forme za ažuriranje kategorije je dat na slici 4.4.1.



Slika 4.4.1.

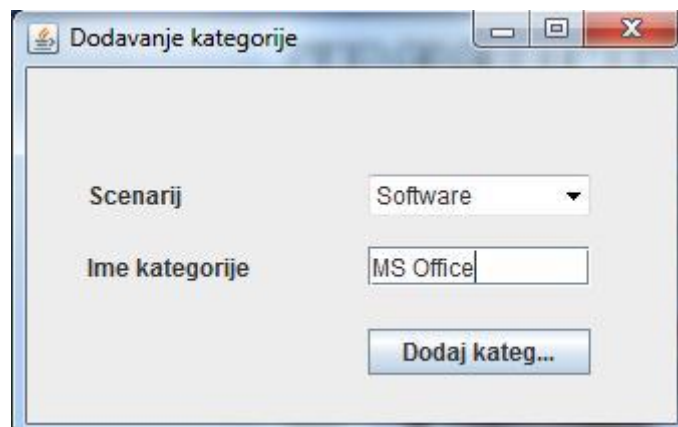
Specifikacija forme za ažuriranje kategorija:

1. Dugme „Dodaj kategoriju“ -za dodavanje nove kategorije.
2. Dugme „Obriši kategoriju“ -za brisanje postojeće kategorije.
3. Dugme „Modifikuj kategoriju“- za modifikovanje postojeće kategorije.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Dodaj kategoriju <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvora formu za dodavanje nove kategorije
Obriši kategoriju <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvora formu za brisanje kategorije
Modifikuj kategoriju <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Otvora formu za modifikovanje kategorije

4.4.2. Forma za dodavanje kategorije

- Forma za dodavanje kategorije se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4.1. kliknete na dugme „Dodaj kategoriju“ . Izgled forme za dodavanje kategorije je dat na slici 4.4.2.



Slika 4.4.2.

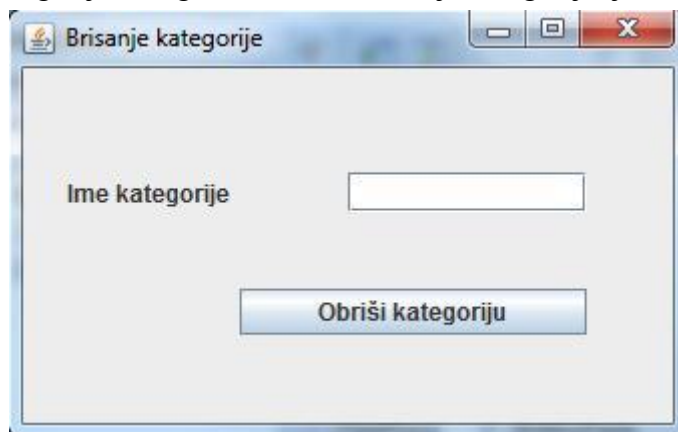
Specifikacija forme za dodavanje kategorije:

1. Polje za odabir - gdje se vrši odabir scenarija
2. Polje za unos teksta- gdje se unosi ime kategorije
3. Dugme „Dodaj kategoriju“ za dodavanje postojeće kategorije.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Scenarij <i>Polje za odabir</i>	n/a	Odabir scenarija	n/a
Ime kategorije <i>Polje za unos teksta</i>	Vrijednost polja „Ime kategorije“ ne smije biti prazno	Unos ime kategorije	n/a
Dodaj kategoriju <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Dodaje kategoriju u Treeview koji je prikazan na slici 1.

4.4.3. Forma za brisanje kategorije

- Forma za brisanje kategorije se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4.1. kliknete na dugme „Obriši kategoriju“. Izgled forme za brisanje kategorije je dat na slici 4.4.3.



Slika 4.4.3

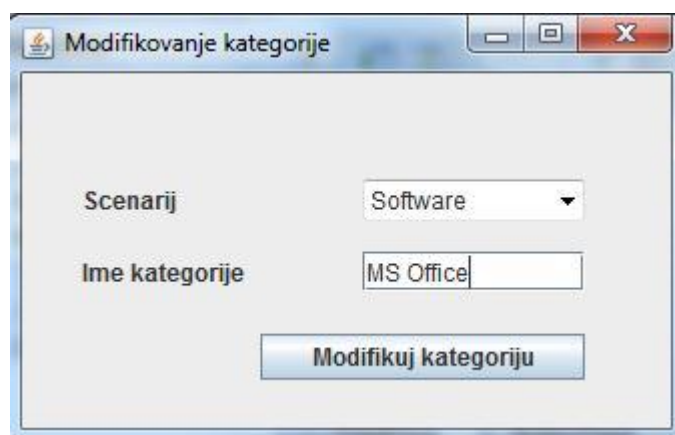
Specifikacija forme za brisanje kategorije:

1. Polje za unos teksta- gdje se unosi ime kategorije koju želimo da obrišemo
2. Dugme „Obriši kategoriju“- klikom na ovo dugme briše se kategorija čije je ime navedeno u tekstu poslije „Ime kategorije“

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Ime kategorije <i>Polje za unos teksta</i>	Vrijednost polja „Ime kategorije“ ne smije biti prazno	Unos ime kategorije	n/a
Obriši kategoriju <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Brisanje kategorije

4.4.4. Forma za modifikovanje kategorije

- Forma za modifikovanje kategorije se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4.1. kliknete na dugme „Modifikuj kategoriju“. Izgled forme za modifikovanje kategorije je dat na slici 4.4.4

The image shows a software window titled "Modifikovanje kategorije". Inside the window, there are two labels: "Scenarij" and "Ime kategorije". Next to "Scenarij" is a dropdown menu showing "Software". Next to "Ime kategorije" is a text input field containing "MS Office". Below these fields is a button labeled "Modifikuj kategoriju".

Slika 4.4.4.

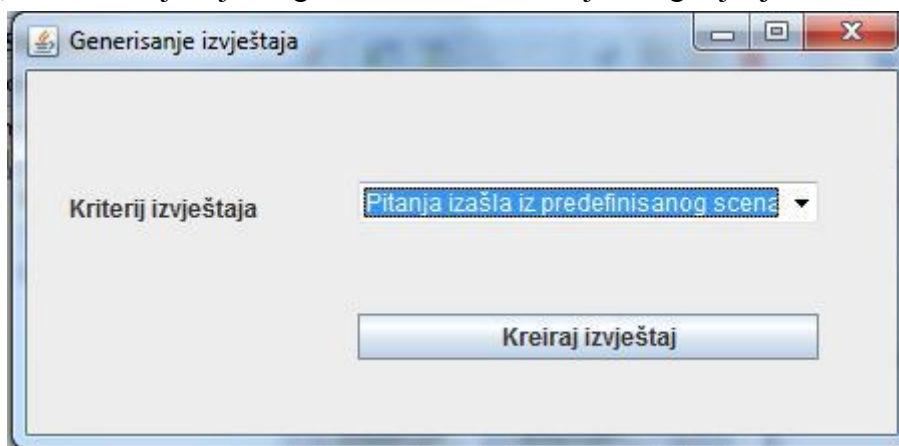
Specifikacija forme za modifikovanje kategorije:

1. Polje za izbor- gdje se odabire scenarijo
2. Polje za unos teksta- gdje se navodi ime kategorije koja se modifikuje
3. Dugme „Modifikuj kategoriju“ – gdje se klikom modifikuje kategorija.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Scenarij <i>Polje za izbor</i>	n/a	Klikom se odabire scenarij.	n/a
Ime kategorije <i>Polje za unos teksta</i>	Vrijednost polja „Ime kategorije“ ne smije biti prazno	Unos ime kategorije koja se modifikuje	n/a
Modifikuj kategoriju <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Vrši se modifikovanje kategorije

4.4.5. Forma za generisanje izvještaja

- Forma za generisanje izvještaja se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4. kliknete na dugme „Generiši izvjestaj“ . Izgled forme za dodavanje kategorije je dat na slici 4.4.5.



Slika 4.4.5.

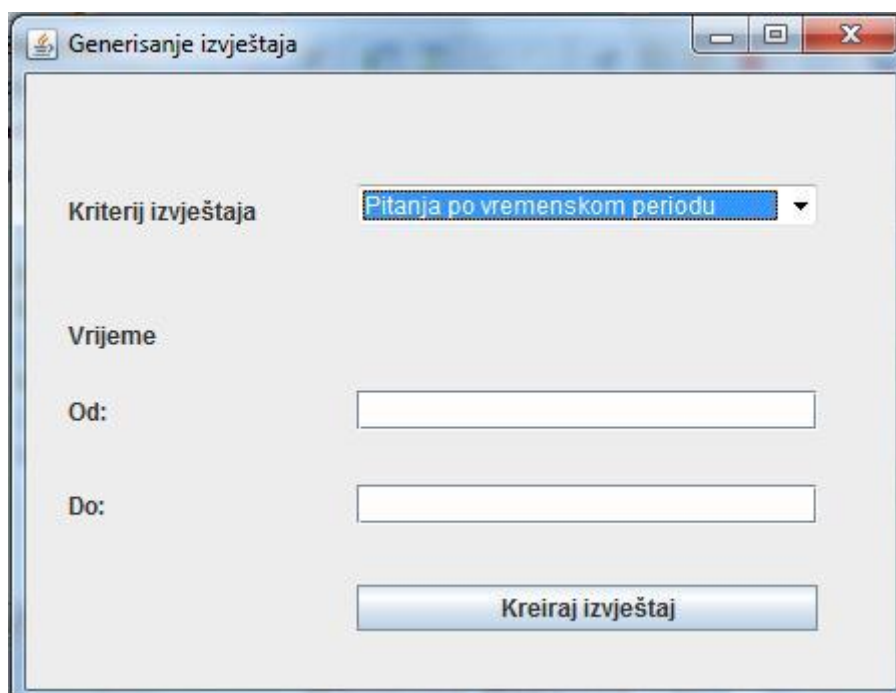
Specifikacija forme za dodavanje kategorije:

1. Polje za odabir- gdje se odabirom ponuđenih scenarija, modifikuje forma generisanja izvještaja

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Kriterij izvjestaja <i>Polje za odabir</i>	n/a	Odabir scenarija u polje za odabir	Modifikovanje forme, u ovisnosti od odabranog kriterija

4.4.6 Forma za generisanje izvještaja-Pitanja po vremenskom periodu

- Forma za generisanje izvještaja koji imaju za kriterij pitanja po vremenskom periodu se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4.5. U polje za odabir kriterija odaberete “Pitanja po vremenskom periodu“ . Izgled forme je dat na slici 4.4.6.

The image shows a software window titled "Generisanje izvještaja". Inside the window, there is a label "Kriterij izvještaja" followed by a dropdown menu that currently displays "Pitanja po vremenskom periodu". Below this, there is a label "Vrijeme". Under "Vrijeme", there are two text input fields: the first is labeled "Od:" and the second is labeled "Do:". At the bottom of the window, there is a button labeled "Kreiraj izvještaj".

Slika 4.4.6.

Specifikacija forme generisanje izvještaja:

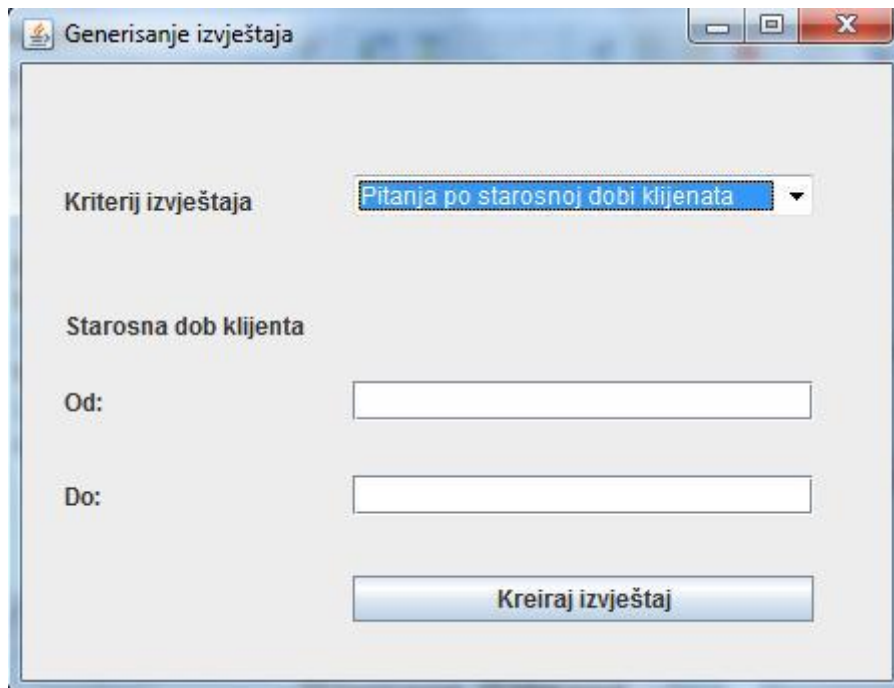
1. Polje za izbor- gdje se odabire kriterij po kojem se generira izvještaj
2. Polje za unos teksta- gdje se unosi početno vrijeme perioda izvještaja
3. Polje za unos teksta- gdje se unosi krajnje vrijeme perioda izvještaja
4. Dugme – Klikom se kreira izvještaj.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
-----------	----------------------------	-------------------	---------------

Kriterij izvještaja <i>Polje za izbor</i>	n/a	Odabir jednog od ponuđenih scenarija	n/a
Od <i>Polje za unos teksta</i>	Uneseno vrijeme mora zadovoljavati odgovarajući format	Unos vremena u odgovarajućem formatu	n/a
Do <i>Polje za unos teksta</i>	Uneseno vrijeme mora zadovoljavati odgovarajući format	Unos vremena u odgovarajućem formatu	n/a
Kreiraj izvještaj <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Kreira se izvještaj

4.4.7. Forma za generisanje izvještaja- Pitanja po starosnoj dobi klijenata

- Forma za generisanje izvještaja koji za kriterij imaju pitanja po vremenskom periodu se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4.5 u polje za odabir kriterija odaberete "Pitanja po starosnoj dobi klijenata". Izgled forme je dat na slici 4.4.7.



Slika 4.4.7.

Specifikacija forme generisanje izvještaja:

1. Polje za izbor- gdje je odabran kriterij po kojem se generira izvještaj

2. Polje za unos teksta- gdje se unosi pocetna vrijednost starosne dobe klijenta
3. Polje za unos teksta- gdje se unosi krajnja vrijednost starosne dobe klijenta
4. Dugme – Klikom se kreira izvještaj

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Kriterij izvještaja <i>Polje za izbor</i>	n/a	Odabir jednog od ponuđenih scenarija	n/a
Od <i>Polje za unos teksta</i>	Uneseni broj za starosnu dobu mora biti u odgovarajućem opsegu.	Unos starosne dobe	n/a
Do <i>Polje za unos teksta</i>	Uneseni broj za starosnu dobu mora biti u odgovarajućem opsegu.	Unos starosne dobe	n/a
Kreiraj izvještaj <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Kreira se izvještaj

4.4.8. Forma za generisanje izvještaja- Pitanja po kategoriji problema

- Forma za generisanje izvještaja koji za kriterij imaju pitanja po kategoriji problema se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4.5 u polje za odabir kriterija odaberete “Pitanja po kategoriji problema“ . Izgled forme je dat na slici 4.4.8.

The image shows a window titled "Generisanje izvještaja". Inside, there are two dropdown menus. The first, labeled "Kriterij izvještaja", has "Pitanja po kategoriji problema" selected. The second, labeled "Kategorija", has "Software" selected. At the bottom, there is a button labeled "Kreiraj izvještaj".

Slika 9.

Specifikacija forme generisanje izvještaja:

1. Polje za izbor- gdje je odabran kriterij po kojem se generira izvještaj
2. Polje za izbor- gdje se odabire kategorija problema
3. Dugme – Klikom se kreira izvještaj

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Kriterij izvještaja <i>Dugme</i>	n/a	n/a	n/a
Kategorija <i>Dugme</i>	n/a	Odabir kategorije problema	n/a
Kreiraj izvještaj <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Kreira se izvještaj

4.4.9. Forma za dodavanje pitanja

- Forma za dodavanje pitanja se prikazuje ukoliko na formi prikazanoj na slici 4.4. kliknete na dugme „Dodaj pitanje“ . Izgled forme za dodavanje pitanja je dat na slici 4.4.9.

The image shows a graphical user interface window titled 'Dodavanje pitanja' (Adding questions). It contains the following elements:

- Kategorija:** A dropdown menu currently showing 'MS Office'.
- Pitanje:** A text input field containing the question 'Kako se instalira MS Office?'.
- Odgovor:** A text input field containing the answer 'MS Office se prvo treba kupiti pa se onda instalira...'.
- Spasi pitanje:** A button at the bottom right to save the question.

Slika 4.4.9.

Specifikacija forme za dodavanje pitanja:

1. Polje za izbor - gdje se odabire kategorija
2. Polje za unos teksta- gdje se unosi pitanje
3. Polje za unos teksta- gdje se unosi odgovor na pitanje
4. Dugme "Spasi pitanje" - kojim se dodaje pitanje.

Polje/Tip	Bilješke/Sistemska pravila	Korisnička akcija	Odziv sistema
Kategorija <i>Polje za izbor</i>	n/a	Klik na dugme	n/a
Pitanje <i>Polje za unos teksta</i>	Vrijednost polja „Pitanje“ ne smije biti prazno	Unos pitanja	n/a

Odgovor <i>Polje za unos teksta</i>	Vrijednost polja „Odgovor“ ne smije biti prazno	Unos odgovora	n/a
Spasi pitanje <i>Dugme</i>	n/a	Klik na dugme	Sistem spašava pitanje