|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv projekta** | **Ticket Support System** |
| **Broj projekta** | **TIM03** |
| **Broj članovi tima** | 3 |
| **Voditelj tima** | Danijel Marojević Glibo |
| **Adresa projekta** |  |
| **Članovi tima** | Danijel Marojević Glibo  Antonio Golemac  Josip Krželj |
| **Kratki opis projekta** | |
| Informatička tvrtka ***MOSTRA SOFT*** koja nudi različita rješenja u svojoj ponudi želi unaprijediti odnos s korisnicima/kupcima sustava po pitanju **održavanja** i razvoja instaliranih sustava.  Potrebno je projektirati Leave System sustav čija je namjera pružanje podrške i rješavanje problema koje korisnici imaju u radu s produktima isporučenim od strane navedene informatičke tvrtke. Leave sustav ima za cilj olakšati praćenje, prihvaćanje i rješavanje zadataka/problema koji su delegirani korisničkoj podršci.  Pojednostavljeno mogli bismo reći da su nalik na otvaranje "radnog naloga" kojim se specijalistu predaje problem, a on dokumentira proces rješavanja. Tvrtka na isporučena rješenja gleda kao Korisnike/Kupce koji kod sebe imaju projekte/rješenja.  Korisnici sustava su:   * djelatnici tvrtke ***MOSTRA SOFT*** koji pružaju podršku i rade na razvoju isporučenih rješenja, organizirani u timove po pojedinim produktima; * tvrtka i djelatnici tvrtke kojima tvrtka ***MOSTRA SOFT*** isporučuje rješenja. * Administrator – djelatnik tvrtke koji ima najveća moguća prava i inicijalno je kreirna;   Sustav ima mogućnosti:   * Podrška rada leave sustavom –prijava, rad i rješavanje/zaključivanje; * Delegiranje i prosljeđivanje slobodnih dana; * Notifikacija korisnika putem email * Kreiranje korisnika sustava od strane administratora tvrtke * Prijava, odjava i rad unutar sustava od strane korisnika   Korisnik (u ovisnosti o razini prava) u stavu ima mogućnosti:   * kreiranje zahtjeva * editiranje zahtjeva * potpuno editiranje svih zahtjeva * mogućnost prosljeđivanja/dodjeljivanja svih zahtjeva * pregled [svih] [i/ili vlastitih ] zahtjeva * editiranje vlastitih zahtjeva * zatvaranje zahtjeva * itd…   Administratori su djelatnici tvrtke MOSTRA SOFT i imaju najveće moguće ovlasti – kreiraju korisnike, tj svoje kupce/korisnike svojih rješenja, kreiraju sve podatke vezane uz meta podatke o leave (vrsta leavea, nadležna grupa za rješavanje leavea ili pojedinci i sl)  Djeltnici tvrtke – ostali djeltnici tvrtke koji rade na requestovima, u ovisnosti od produkta i skill-ova koje imaju, te kojoj grupi za podršku/održavanje pripadaju i sl.  Leavovi su:   * Modifikacija programskog proizvoda nakon isporuke da bi se ispravili kvarovi, popravile performanse ili druga svojstva ili da bi se proizvod prilagodio promjenama okruženja * Smetnja u rada s bilo kojim produktom ili dijelom produkta, HW ili SW; * Leave System management is a user-friendly employee leave management soulution that helps you to reduce the time and costs associated with leave management   *Kreirati*:   * jedinstveni model podataka koji će se iskoristiti za kasniju izradu web i ostalih sučelja/aplikacija za korisnike sustava; * studiju izvodljivosti, specifikaciju zahtjeva te prijedlog-specifikaciju rješenja, kao i smjernice za daljnji razvoj sustava.   Ključne riječi: *issue leaving system, trouble leave , system, incident leave system*  *Dodatne informacije*:  *Pomoć:*   * Link na pomoćne i korisne materijale   *Isporuke*:   1. Funkcijsku specifikaciju sustava (Specifikaciju zahtjeva za sustavom, docx format, s uključenim UML dijagramima (UML uc, ad, class, sd…)), te Workflow – procese rada na ticketu; 2. Jedinstveni model podataka i prijedlog rješenja sustava koji će se iskoristiti za kasniju izradu sustava, model ili sl. (ER ili sl i ostali dijagrami po potrebi) ; 3. Implementirati sustav;    * Tjedne isporuke i iteracije; 4. Testiranje i produkcija rada sustava;    * Tjedne isporuke i iteracije; 5. smjernice za daljnji razvoj sustava (docx format)   *Dodatne informacije*:   * Preferirano korištenje OO tehnologije prilikom implementacije sustava | |
|  | |