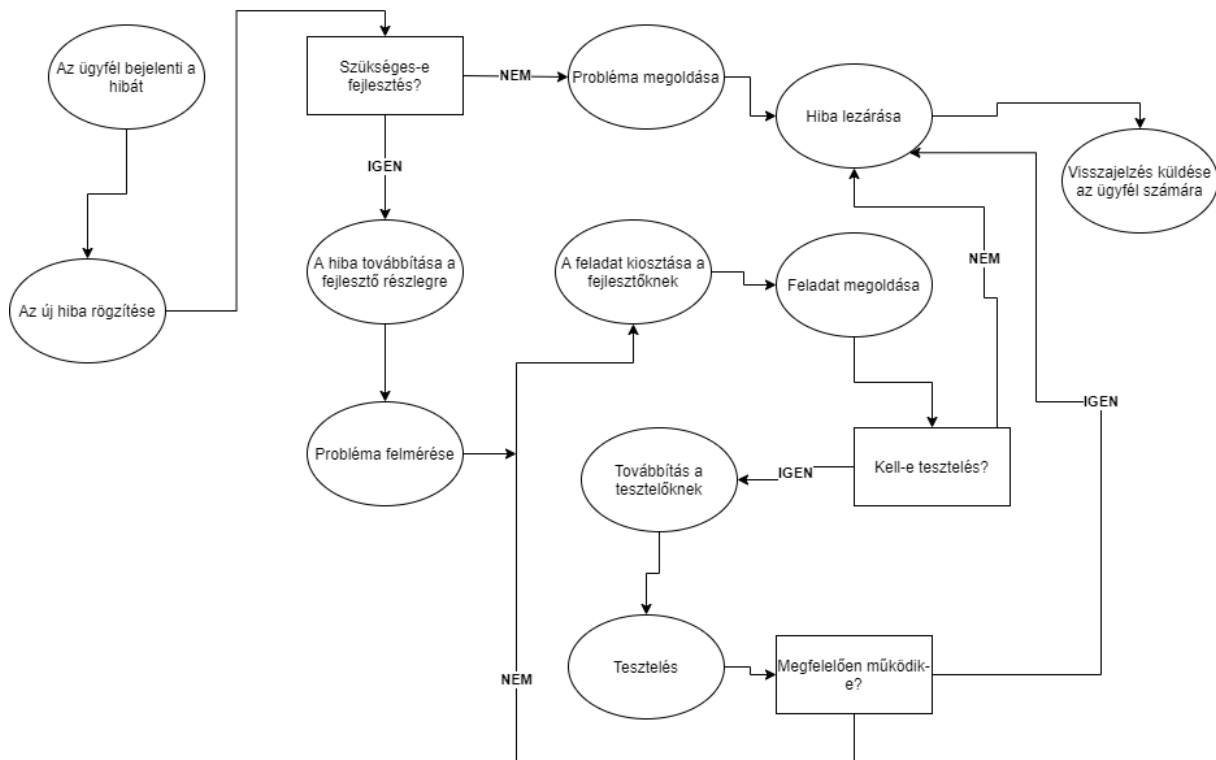


Követelménykatalógus

A rendszerrel szemben támasztott főbb követelmények az alábbiak:

- Képesnek kell lennie a hibajegyek feltöltésére, tárolására és annak megjelenítésére.
- Meg kell tudnia különböztetni a hibajegyeket státuszuk szerint.
- Lehesse regisztrálni, amivel személyre szabott adatok érhetőek el.
- A hibajegy prioritásának kezelése.
- A hiba továbbítása a megfelelő csoport számára.
- Keresés a hibák és az ügyfelek közt
- Statisztikai kimutatások készítése.
- A vezetői felületen az új felhasználók regisztrációjának elfogadása vagy elutasítása.
- Képes legyen kezelni a hibajegyekhez rendelt adatokat:
 - név
 - bejelentő
 - bejelentés típusa
 - a hiba prioritása
 - a bejelentés címe
 - leírás
 - dátum
- A hibabejegyzés életciklusának kezelése, nyomon követése.
- Támogassa a felhasználók kijelentkezését a rendszerből.

A hiba életciklusa



A jelenlegi rendszer analízise

A jelenleg használt rendszert egy kisvállalkozásnál használták. A célja az volt, hogy az ügyfelek esetleges hibáit begyűjtse, tárolja és megoldja ezeket. A jelenlegi rendszer egyik legnagyobb hibája, hogy teljesen papíralapú. E tulajdonsága nem teszi lehetővé a különböző hibák gyors és hatékony megoldását. Illetve az egyre növekvő adatok dinamikus kezelése igen nehézkesé vált. A vállalkozás belátta, hogy hosszú távon ez a rendszer nem kifizetődő így beruháztak egy saját CRM rendszerbe. Ez okból kérték, hogy tervezzek egy rendszert, ami kielégíti az igényeiket. Kisvállalkozás révén külön kérésük volt, hogy az egyszerű felhasználói felülettel mellett az új felhasználók regisztrációjának aktiválását a vezetők hagyják jóvá. A jelenlegi rendszer működése az alábbi folyamatokra bontható.

Hibák bevitele és feldolgozása

Az az ügyfél, aki valamilyen hardveres vagy szoftveres hibát észlelt felhívta a vállalkozás ügyfélszolgálatát, az ügyintézőnek elmondta a problémát. Ez rögzítésre került papír formájában. Amennyiben az ügyintéző nem tudott segíteni a megoldásban abban az esetben tovább küldte az illetékeseknek. Ők elemezték a hibát majd visszacsatolást küldtek az ügyintézőnek, aki értesítette az ügyfelet.

Szerep-funkció mátrix

Kijelentkezés	x									
Keresés a hibajegyek között	x	x								
Keresés az ügyfelek között	x	x								
A felhasználók regisztrációjának jóváhagyása	x									
Statistikák kimutatások	x									
Hibabejegyzés lezárása	x	x								
Hibabejegyzés továbbítása	x	x								
Új hiba bejegyzés rögzítése	x	x								
Bejelentkezés	x	x								
Regisztrálás	x	x								
Vezetők	x	x	x	x	x	x				
Ügyfélszolgálat	x	x	x	x	x			x	x	x
Fejlesztő	x	x		x	x				x	x
Tesztelők	x	x			x				x	x
Hardverszerelők	x	x			x				x	x

Egyéb

Használati eset diagramm: Szemlélteti a rendszer által végrehajtandó funkciókat.

