

Pflichtenheft

SOAP APP für Recording/Mithör Funktion

Version 0.1

Autor des Dokuments	David Howon, Michael Müller	Erstellt am	09.09.2016
Dateiname	Pflichtenheft_Recording_20150909-1757.doc		
Seitenanzahl	4	© 2016 David Howon, Michael Müller	Vertraulich!

Historie der Dokumentversionen

Version	Datum	Autor	Änderungsgrund / Bemerkungen
0.1			Ersterstellung

Inhaltsverzeichnis

Historie der Dokumentversionen.....	2
Inhaltsverzeichnis.....	2
1 Einleitung	3
1.1 Allgemeines.....	3
1.1.1 Zweck und Ziel dieses Dokuments	3
1.1.2 Abkürzungen.....	3
2 Konzept und Rahmenbedingungen	3
2.1 Ziele und Nutzen des Anwenders	3
2.2 Benutzer / Zielgruppe	3
2.3 Systemvoraussetzungen	3
2.4 Ressourcen	3
2.5 Übersicht der Meilensteine	3
3 Beschreibung der Anforderungen	4
3.1 Webinterface	4
3.1.1 Beschreibung	4
3.1.2 Grobschätzung des Aufwands.....	4
3.2 CakePHP Plugin	4
3.2.1 Beschreibung	4
3.2.2 Wechselwirkungen	4
3.2.3 Grobschätzung des Aufwands.....	4
3.3 SOAP Anbindung	4
3.3.1 Beschreibung	4
3.3.2 Testhinweise	4

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

1.1.1 Zweck und Ziel dieses Dokuments

Dieses Pflichtenheft beschreibt die Anforderungen an die Entwicklung eines PHP-Moduls zur Implementierung einer PPX-Mithörfunktion mittels SOAP-Anbindung. Als Auftraggeber tritt die TAS AG Leipzig auf.

1.1.2 Abkürzungen

Supervisor meint die Telefondurchwahl eines Teamleiters
Agent meint die Telefondurchwahl eines Sachbearbeiters

2 Konzept und Rahmenbedingungen

2.1 Ziele und Nutzen des Anwenders

Recording App für die TAS AG um die Mithörfunktion einer PBX-Anlage der HL komm über ein Firmeninternes Web-Interface zu aktivieren/deaktivieren welches in das firmeninterne Chronos implementiert werden soll. Des Weiteren soll die Möglichkeit eines loggings gegeben sein.

2.2 Benutzer / Zielgruppe

Interne Supervisoren der TAS AG sollen mit Hilfe der Recording App die Telefonisten überwachen und schulen können.

2.3 Systemvoraussetzungen

TAS AG: Windows Server 2012 R2, IIS-Webserver mit PHP

2.4 Ressourcen

Testserver HL-Komm, Test und Arbeitsrechner der TAS AG

2.5 Übersicht der Meilensteine

Vorbereitungsphase	
Erstellung und Freigabe Pflichtenheft	09. September 2016
Implementierung und Test	
Start in der TAS AG	26. September 2016
Ende Test	29. September 2016
Einführung	
Start 30. September 2016	
Voraussichtliche Übergabe	30. September 2016

3 Beschreibung der Anforderungen

Das Webinterface soll die Möglichkeit bieten, für einen bestimmten Supervisor das Mithören auf einem bestimmten Agent zu aktivieren bzw. deaktivieren. Das Frontend soll in das vorhandene Informationssystem „Chronos“ integriert werden. Dazu wird die Recording App als CakePHP Plugin entwickelt.

Die Authentifizierung der Supervisoren wird durch „Chronos“ realisiert und ist damit keine direkte Anforderung an das Recording-Plugin. Das Setzen der entsprechenden Optionen auf der fremdgehosteten TK-Anlage erfolgt über eine vorhandene SOAP-Schnittstelle.

Alle Aktivitäten sollen in die vorhandene Datenbank geloggt werden. Die notwendigen Funktionen werden soweit vorbereitet, dass eine Anbindung durch kundeneigene Entwickler erfolgen kann.

3.1 Webinterface

3.1.1 Beschreibung

Das Webinterface soll für einen authentifizierten Supervisor die Möglichkeit bieten, eine Sachbearbeiterdurchwahl (Telefon) anzugeben und die aktuellen Einstellungen bezüglich der Mithörfunktion anzuzeigen. Entsprechend kann dann mittels Button die Mithörfunktion auf das eigene Supervisorentelefon aktivieren bzw. deaktivieren.

3.1.2 Grobschätzung des Aufwands

Die Hauptentwicklung wird extern stattfinden. Dazu wird ein Testsystem aufgesetzt und für die Entwicklung und Tests verwendet.

3.2 CakePHP Plugin

3.2.1 Beschreibung

Das interne Informationssystem wurde mittels des Frameworks CakePHP entwickelt. Daher wird eine Umsetzung als CakePHP Plugin gewünscht.

3.2.2 Wechselwirkungen

Das Plugin muss an die Bedürfnisse des hausinternen Systems angepasst werden. Dazu wird in einer zweiten Entwicklungsphase eine Integration vor Ort stattfinden.

3.2.3 Grobschätzung des Aufwands

Für die Anpassungen an die hausinternen Voraussetzungen wird eine Woche in der TAS AG geplant.

3.3 SOAP Anbindung

3.3.1 Beschreibung

Die TK-Anlage wird von der HL komm Telekommunikations GmbH Leipzig gehostet. Ein Zugriff und Konfiguration von extern kann mittels SOAP vorgenommen werden.

Die notwendigen Zugänge und Supervisorenberechtigungen werden ebenfalls durch die HL komm gepflegt.

3.3.2 Testhinweise

Für die Entwicklungs- und Testphase wird von der HL komm ein Testserver der TK-Anlage bereitgestellt, um die SOAP Funktionalitäten zu testen.