

Факултет по математика и информатика,  
СУ "Св. Климент Охридски"

# **Информационна система за телекомуникационна компания**

---

## **Проект по Анализ и логическо проектиране**

*Емил Станчев 71100,  
Валентина Динкова 71112,  
Ивайло Михайлов 71102,  
Николай Варадинов 71122,  
Мария Григорова 71058,  
Станислав Трифонов 71094*

Версия от: 27.3.2010г.

---

## ИСТОРИЯ НА ДОКУМЕНТА

НОМЕР	ДАТА	ОПИСАНИЕ	ИМЕ
0.1	11.03.2010	Скелет на документа. Основни секции.	Емил
0.2	14.03.2010	Визия на проекта.	Всички
0.3	21.03.2010	Функционалност на информационната система	Мария
0.4	26.03.2010	Потребителски случаи	Всички

## Съдържание

<b>1</b>	<b>Визия</b>	<b>1</b>
1.1	Функционалност на информационната система:	1
1.1.1	Извеждане на справки, необходими за следмонтажните отдели	1
1.1.2	Възможност за проверка на съвместимост на услуги - Търговски отдел	1
1.1.3	Система за проследяване на проблеми (ticket система)	1
1.1.4	История на работата - модул, предназначен за Ръководството	1
1.1.5	Възможност за проверка на съвместимост на хардуер и функции - отдел Предмонтажна подготовка	1
1.1.6	Интеграция на счетоводен модул	1
1.2	Участници	1
1.3	Очаквани резултати	2
1.4	Допълнителни изисквания	2
1.5	Съществуващи системи	2
<b>2</b>	<b>Потребителски случаи</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Терминологичен речник</b>	<b>4</b>

# 1 Визия

Предметната област е телематика и телекомуникация.

## 1.1 Функционалност на информационната система:

### 1.1.1 Извеждане на справки, необходими за следмонтажните отдели

Системата извежда широк набор от справки. Дава възможност за проследяване на статуса на клиента (физическо или юридическо лице), например - особености и забележки свързани с него. Системата извежда справки и за всеки един обект, оборудван с GPS система, като например работоспособност, наличие на проблем в системата, причини за възникване на проблема, дали проблемът е отстранен и т.н.

### 1.1.2 Възможност за проверка на съвместимост на услуги - Търговски отдел

Улесняване дейността на Търговски отдел, като се предоставя възможност за окомплектоване на пакет от услуги, в зависимост от тяхната съвместимост. Улесняване на процеса по подготвяне на оферта за клиент.

### 1.1.3 Система за проследяване на проблеми (ticket система)

Възможност за еднократно въвеждане на проблем, който достига както до своя получател, така и до всички останали служители, които са потенциално заинтересувани от проблема. Различни маркери според това, дали проблемът е решен, от какъв характер е бил и т.н.

### 1.1.4 История на работата - модул, предназначен за Ръководството

История на дейността на всеки един служител и цялостна история на процеса на работа.

### 1.1.5 Възможност за проверка на съвместимост на хардуер и функции - отдел Предмонтажна подготовка

Автоматично въвеждане на нов хардуер. Проверка за съвместимост на характеристиките, улесняваща работата, както на отдел Предмонтажна подготовка, така и на Търговски отдел.

### 1.1.6 Интеграция на счетоводен модул

Интегриране на външен Счетоводен модул, който е достъпен единствено за отдел Счетоводство и за Ръководството.

Компанията се занимава с наблюдение на автопарк, посредством GPS система. Тя спомага за усилване на контрола над автопарка, както и намаляване на разходите за Клиента.

## 1.2 Участници

- Разработчици: Октопод ООД
  - Инвеститори: Галилео Галилей ООД (Компанията)
  - Потребители: служителите на Компанията
-

### **1.3 Очаквани резултати**

- Интегриране и улесняване на работата на отделите в Компанията
- Подобряване на обслужването на клиенти
- Подобряване на управлението на Компанията

### **1.4 Допълнителни изисквания**

- Интуитивен потребителски интерфейс
- Скалируемост на системата
- Използваемост на интерфейса от мобилни устройства
- Подходящи за принтиране справки

### **1.5 Съществуващи системи**

В Компанията съществува трудна за използване система.

- Ненадеждна
- Липса на функционалност
- Несигурна - функционалност, достъпна за хора, за които не би трябвало да е

## **2 Потребителски случаи**

**UC-1** Потребителят влиза в системата чрез предоставяне на потребителско име и парола

**UC-2** Потребителят излиза от системата

**UC-3** Администраторът регистрира нов потребител

**UC-4** Администраторът променя информацията на съществуващ потребител

**UC-5** Администраторът изтрива съществуващ потребител

---

**UC-6** Потребителят въвежда информация за клиент на Компанията

**UC-7** Потребителят редактира информацията за клиент на Компанията

**UC-8** Потребителят добавя/редактира/изтрива коментари по статуса на клиента

**UC-9** Потребителите от Хардуерния отдел въвеждат данни за дадено Устройство и неговите компоненти

**UC-10** Потребителите от Търговския отдел въвеждат *тикет* за извършване на нови монтаж

**UC-11** Потребителите от отдел Рабора с клиенти въвеждат *тикет* за извършване на ремонт към Следмонтажния отдел

**UC-12** Потребителите от Следмонтажния отдел въвеждат *тикет* към Сервизния отдел за извършване на ремонт

**UC-13** Потребителите от Търговския отдел поискват справка за съвместимост на дадено устройство с определени изисквания

**UC-14** Потребителите с ръководни функции поискват справки за клиенти, потребители, плащания, монтирани обекти или Цялостна справка

---

**UC-15** Потребителят изпраща *тикет* до друг потребител, група от потребители или отдел

**UC-16** Потребителят променя статуса на *тикет*

**UC-17** Потребителят добавя съобщение към съществуващ *тикет*

**UC-18** Потребителят добавя файл към съществуващ *тикет*

**UC-19** Потребителят извежда спирък от съществуващи *тикети*

**UC-20** Потребителят променя собственика на съществуващ *тикет*

### 3 Терминологичен речник

#### Компанията

Фирмата поръчител на системата - "Галилео Галилей" ООД.

#### Потребител

Потребителят на системата е служител на Компанията, който притежава уникално потребителско име и парола за вход

#### Администратор

Служител на Компанията, който поддържа системата, управлява акаунтите на потребителите и има пълни права за използване на системата.

#### Клиент

Физическо или юридическо лице, което ползва услугите на Компанията. Клиентът няма достъп до системата, но за него се пази нужната информация.

#### Статус на клиента

Информация за всички дейности, които са свързани с клиента. Пример: коментар след проведен телефонен разговор, писмено искане от клиента за допълнителна услуга и т.н.

### **Системата**

Информационната система проектирана от "Октопод" ООД за нуждите на "Галилео Галилей" ООД.

### **Хардуерен отдел**

Хардуерен отдел е отделът отговорен за окомплектоването на различни компоненти в цялостно Устройство

### **Отдел Работа с клиенти**

Отделът отговорен за комуникацията с клиентите на Компанията

### **Сервизен отдел**

Отделът отговорен за извършването на ремонтни дейности по монтираните устройства на мобилните обекти на Клиентите

### **Устройство**

Устройство, което се монтира на мобилен обект с цел мониторинг на работата на обекта

### **Тикет**

Заявка към друг Потребител, група от потребители или отдел за извършване на определена дейност. Тикета представлява текст с или без прикачен файл въведен от потребителя, който го е създал. Към него може да се добавят нови коментари от собственика (един или няколко) и да му се променя статуса в зависимост от развитите на "проблема"