

Vilniaus Universitetas
Matematikos ir Informatikos fakultetas
Programų Sistemų katedra
3 kursas

Help-Desk

Reikalavimų specifikacija
dde0735 versija

Darbą atliko:
Karolis Jocevičius
Ugnė Čižiūtė
Rytis Karpuška
Donatas Kučinskas
Oleg Koldun

Vilnius, 2013

Anotacija

Darbą atliko:

Karolis Jocevičius

Kontaktai: karolis.jocevicius@gmail.com

Laima Čižiūtė

Kontaktai: ugne.ciziute@gmail.com

Rytis Karpuška

Kontaktai: jauleris@gmail.com

Donatas Kučinskas

Kontaktai: donce.lt@gmail.com

Turinys

1	Reikalavimai	3
1.1	Funkciniai programų sistemos reikalavimai	3
1.2	Nefunkciniai sistemos reikalavimai	4
1.2.1	Dalykinės srities metaforų reikalavimai	5

1 Reikalavimai

1.1 Funkciniai programų sistemos reikalavimai

Nr.	Aprašymas
-----	-----------

- | | |
|-----|--|
| F1 | Sistema turi suteikti galimybę atstovui pateikti kreipinį savitarnos svetainėje. |
| F2 | Sistema turi suteikti galimybę administratoriui užregistruotą telefonu ar el. paštu pateiktą kreipinį. |
| F3 | Sistema turi suteikti galimybę inžinieriui: išspręsti kreipinį. |
| F4 | Sistema turi suteikti galimybę inžinieriui: nuspręsti neišspręsti kreipinio. |
| F5 | Sistema turi suteikti galimybę inžinieriui: grąžinti neišspręstą kreipinį atgal jį paskyrusiam darbuotojui. |
| F6 | Sistema turi suteikti galimybę administratoriui registruoti kreipinį. |
| F7 | Sistema turi suteikti galimybę administratoriui paskirti kreipinį inžinieriui. |
| F8 | Sistema turi suteikti galimybę administratoriui tvarkyti esybių registrus. |
| F9 | Sistema turi suteikti galimybę vadovui atlikti administratoriaus veiksmus. |
| F10 | Sistema turi suteikti galimybę vadovui atlikti inžinieriaus veiksmus. |
| F11 | Sistema turi suteikti galimybę vadovui perskirti kreipinį tarp inžinierių. |
| F12 | Sistema turi suteikti galimybę peržiūrėti sąrašą kreipinių, kuriuose nebuvo laikomasi terminų tam tikru laikotarpiu. |
| F13 | Sistema turi suteikti galimybę importuoti duomenis iš *.xlsx faile pateiktos struktūros. |
| F14 | Sistema turi suteikti galimybę išvalyti visus sistemos duomenis. |
| F15 | Sistema turi suteikti galimybę darbuotojui pateikti jo veiksmų, susijusių su kreipinių sprendimais, priežastis. |

Nr.	Aprašymas
-----	-----------

- | | |
|-------|--|
| F-BN1 | Sistema turi suteikti galimybę vadovui peržiūrėti daugiausiai darbuotojų laiko pareikalausius paslaugų trejetuką. |
| F-BN2 | Sistema turi suteikti galimybę vadovui stebėti įmonės darbą realiu laiku (atkreipiant dėmesį į vadovo dėmesio reikalaujančias vietas t.y. vėluojantys kreipiniai, žemas produktyvumas, daug perdavimų tarp administratoriaus ir inžinieriaus, didelis klientų nepasitenkinimas). |
| F-BN3 | Sistema turi vertinti darbuotojus, pateikti 3 geriausius ir blogiausius, vertindama juos pagal: klientų įvertinimą, sprendimo trukmę, sėkmingai ir nesėkmingai išspręstų kreipinių santykį. |

Nr. Aprašymas

- F-BN4 Sistema, vertindama darbuotoją, turi atsižvelgti į to darbuotojo atliktų kreipinių įvertinimus.
- F-BN5 Sistema turi suteikti galimybę grafiškai pavaizduoti kelių pasirinktų inžinierių apkrovimą per mėnesį.
- F-BN6 Sistema turi suteikti galimybę grafiškai pavaizduoti klientų pelningumą įmonei.

1.2 Nefunkciniai sistemos reikalavimai

Nr. Aprašymas

- NF1 Sistemoje turi būti apibrėžta „paslaugos“ esybė.
- NF2 Paslaugos esybei turi būti apibrėžti parametrai: paslaugos kodas, aprašas, skirtingų kreipinių tipų išsprendimo terminai (valandomis).
- NF3 Paslaugos esybei turi būti galimybė pridėti papildomus parametrus.
- NF4 Sistemoje turi būti apibrėžta „kliento“ esybė.
- NF5 Kliento esybei turi būti apibrėžti parametrai: kliento kodas, įmonės pavadinimas, adresas, atstovų el. pašto adresai, telefono numeriai.
- NF6 Sistemoje turi būti apibrėžta „kreipinio“ esybė.
- NF7 Kreipinio esybei turi būti apibrėžti parametrai: kliento kodas, gavimo būdas, tipas (INC ar REQ), paslaugos kodas, registravimo laikas, išsprendimo ar atsisakymo išspręsti laikas, realiai sprendimui sugaištas laikas, jei reikia, nuoroda į prieš tai registruotą kreipinį, kliento įvertinimas.
- NF8 Registruojamo laiko forma: data ir laikas.
- NF9 Sistemoje turi būti apibrėžta „sutarties“ esybė.
- NF10 Klientas gali turėti daugiau nei vieną sutartį.
- NF11 Sutartyje gali būti numatyta daugiau nei viena paslauga.
- NF12 Paslaugos sutartyje nesidubliuoja.
- NF13 Sutarties esybėje turi būti apibrėžti parametrai: kliento kodas, paslaugų kodų sąrašas, sutarties pasirašymo data, sutarties įsigaliojimo data, sutarties pabaigos data.
- NF14 Sistemoje turi būti apibrėžta „darbuotojo“ esybė.
- NF15 Darbuotojo esybėje turi būti apibrėžti parametrai: vardas, pavardė, pareigos, el. paštas, tel. nr..
- NF16 Darbuotojų pareigos: inžinierius, administratorius, vadovas.
- NF17 Klientui pasirašant sutartį turi būti suteikiami prisijungimo duomenys prie savitarnos svetainės (jeigu klientas jų neturi).

1.2.1 Dalykinės srities metaforų reikalavimai

Nr.	Aprašymas
NF-DSM1	Juridinis asmuo užsisakęs paslaugą(-as) vadinamas „klientu“.
NF-DSM2	Kliento įgaliotas asmuo vadinamas „atstovu“.
NF-DSM3	Kliento pateiktas pranešimas apie gedimą arba klausimas vadinamas „kreipiniu“.
NF-DSM4	Kreipinys dėl paslaugos neveikimo vadinamas „incidentu“ („INC“).
NF-DSM5	Kreipinys dėl informacijos suteikimo vadinamas „paklausimu“ („REQ“).
NF-DSM6	Susitarimas tarp HD ir kliento tam tikrą laikotarpį teikti vieną ar daugiau paslaugų vadinamas „sutartimi“.
NF-DSM7	Įmonėje dirbantis asmuo vadinamas „darbuotoju“.