

**Korisnički zahtjevi**

**za**

*Softver Help Desk za Centar za informatičku podršku (CIP)*

## Opis

Potrebno je napraviti softver koji korisnicima omogućuje slanje zahtjeva (engl. *tickets*) za pomoć te praćenje njihovog rješavanja u Centru za informatičku podršku (CIP) na Fakultetu.

Cilj softvera *Help Desk*-a za Centar za informatičku podršku je pružanje učinkovite i djelotvorne podrške korisnicima uz održavanje jasne komunikacije i dokumentiranja procesa podrške.

Korisnici koji šalju zahtjev djelatnicima Centra su nastavno i nenastavno osoblje na Fakultetu. Do sada su se zahtjevi za pomoć upućivali usmeno ili putem e-maila. Ideja je da postoji softver koji će omogućiti da korisnik pošalje zahtjev djelatnicima Centra pri čemu djelatnici reagiraju na zahtjev ovisno o hitnosti zahtjeva, odnosno, prioritetu. Softver bi trebao omogućiti da se korisnik prijavi u sustav, da korisnik preda zahtjev Centru upisujući opis zahtjeva i navodi sebe kao odgovornu osobu, koja je podnijela zahtjev. Nakon toga djelatnik Centra pregledava zahtjeve, preuzima odgovornost za njihovo rješavanje i dodjeljuje im prioritet. Kako se zahtjev rješava, djelatnik Centra upisuje status zahtjeva te opcionalno upisuje komentare preko kojih se prati što je napravljeno po pitanju zahtjeva. Drugim riječima, „Komentari“ omogućuju praćenje procesa rješavanja problema i upis zadnje promjene koja je napravljena kako bi se problem riješio.

Primjeri mogućih zahtjeva su prikazani u Tablici 1.

Tablica 1 Primjeri zahtjeva

Broj zahtjeva	Zahtjev podnio	Vrijeme kreiranja zahtjeva	Opis zahtjeva	Zahtjev preuzeo	Komentari	Prioritet	Status
1.	Petar Petrović	2019-10-29 10:02:48 AM	Ne radi računalo 9 u dvorani 6, FOI2	Ivo Gašparić	Naručeno je novo računalo.	Visok	U postupku
2.	Petar Petrović	2020-09-29 11:02:48 AM	Ne radi Visual Paradigm na računalu 2 u dvorani 11, FOI2	Branko Galetić	Program je deinstaliran i instaliran ponovno.	Visok	Zatvoren
3.	Vid Vidović	2020-08-01 10:30:48 AM	Ne radi printer u prizemlju FOI1	Branko Galetić	Printer je osposobljen.	Visok	Zatvoren
4.	Matko Matković	2021-01-29 13:02:33 AM	Ne radi printer u kabinetu 103 na FOI3	Ivo Gašparić	Naručen je zamjenski dio.	Nizak	U postupku
5.	...	...	...	...	...	...	...

Kategorije prioriteta zahtjeva su prikazane u Tablici 2. Zahtjev može biti visokog prioriteta i na njega treba reagirati unutar 24 sata od prijave. Osim toga, zahtjev može biti srednjeg prioriteta pri čemu na takve zahtjeve treba reagirati unutar 48 sati od prijave. I, posljednje, zahtjev može biti niskog prioriteta pri čemu se takvi zahtjevi mogu riješavati među zadnjima, ali je bitno reagirati na njih unutar 7 dana od prijave.

Tablica 2 Kategorije prioriteta zahtjeva

Stupanj prioriteta	Opis
Visok	Zahtjev visokog prioriteta na koji treba reagirati unutar 24 sata od prijave
Srednji	Zahtjev srednjeg prioriteta na koji treba reagirati unutar 48 sata od prijave
Nizak	Zahtjev niskog prioriteta na koji treba reagirati unutar 7 dana od prijave

Status zahtjeva (prema Tablici 3) može biti „*zaprmljen*“ ukoliko je zahtjev tek kreiran, a djelatnik Centra još nije odgovorio na njega, „*u postupku*“, ako se radi na njegovom rješavanju, „*zatvoren*“ ako je zahtjev riješen i „*odbijen*“ ukoliko je djelatnik Centra procijenio da u zahtjevu ne postoji poteškoća koju bi trebalo rješavati. Softver bi trebao omogućiti pregled svih zahtjeva korisnika.

Tablica 3 Opis statusa zahtjeva

Status zahtjeva	Opis statusa
Zaprmljen	Zahtjev je kreiran od strane korisnika.
U postupku	Djelatnik Centra je preuzeo zahtjev i on je u postupku rješavanja.
Zatvoren	Zahtjev je riješen.
Odbijen	Zahtjev je odbijen.

Životni ciklus zahtjeva u službi za podršku, Centru za informatičku podršku, bio bi:

1. Kreiranje zahtjeva: Korisnik se logira u sustav i pregledava dosadašnje zahtjeve, ukoliko ih ima. Korisnik predaje novi zahtjev upisujući opis zahtjeva zajedno s pripadajućim detaljima (opis pogreške, mjesto gdje se javlja poteškoća...).
2. Pregledavanje zahtjeva: Djelatnik Centra se logira u sustav i pregledava sve aktivne i nove zahtjeve u sustavu.
3. Dodjela zahtjeva: Zahtjev preuzima djelatnik Centra ili tim ovisno o važnosti zahtjeva i drugim faktorima. Korisnika se obavještava putem e-maila da je njegov zahtjev preuzet od strane djelatnika Centra i u procesu rješavanja.
4. Ispitivanje zahtjeva: Djelatnik Centra istražuje poteškoću ili zahtjev pregledom svih dostupnih zapisa ili drugih relevantnih podataka, a također može i usmeno kontaktirati korisnika kako bi prikupio dodatne informacije.
5. Dodjela prioriteta zahtjevima: Djelatnik Centra upisuje stupanj prioriteta zahtjeva temeljem dostupnih informacija.
6. Rješavanje zahtjeva: Djelatnik Centra rješava poteškoću ili nudi smjernice korisniku kako da on sam riješi poteškoću. Djelatnik Centra može u „Komentare“ upisati smjernice korisniku kako da korisnik sam riješi poteškoću. Ukoliko djelatnik Centra rješava zahtjev, u „Komentare“ upisuje aktivnosti koje su poduzete kako bi se zahtjev riješio. Nakon što se poteškoća riješi ili zahtjev ispuni, zahtjev se zatvara.
7. Zatvaranje zahtjeva: Djelatnik mijenja status zahtjeva kako bi informirao korisnika da je zahtjev riješen. O riješenom zahtjevu korisnika se informira putem e-maila. Ukoliko korisnik nije zadovoljan rješenjem, ponovno otvara novi zahtjev i u „Opisu zahtjeva“ dodatno objašnjava poteškoću zbog čega prethodni zahtjev nije riješen.

Centar za informatičku podršku osigurava izvještavanje i pripadajuću analitiku kako bi se omogućilo praćenje:

- uspješnosti rješavanja zahtjeva,

- vremena odziva,
- vremena utrošenog na rješavanje zahtjeva i
- opterećenja djelatnika Centra.

Ove metrike mogu pomoći identificirati područja za poboljšanje i kako bi se mjerila efikasnost tima za podršku.

### **Obavezni elementi specifikacije**

Specifikacija zahtjeva treba sadržavati minimalno:

- 8 funkcionalnih zahtjeva, od toga minimalno:
  - 1 zahtjev u domeni prikaza dohvaćenih podataka
  - 1 zahtjev u domeni unosa podataka
  - 1 zahtjev u domeni izrade izvještaja
  - 1 zahtjev u domeni prikaza statističkih podataka
- 2 nefunkcionalna zahtjeva, od toga minimalno:
  - 1 zahtjev u domeni izgleda softvera
  - 1 zahtjev u bilo kojoj drugoj domeni