**Wyższa Szkoła Biznesu w Dąbrowie Górniczej**

Wydział: Informatyka

Kierunek studiów: …Informatyka

Tryb studiów: Niestacjonarne

Semestr: 4

Numer albumu: 28700 , 28853 , 28124

Tomasz Fraczek

Krzysztof Golonka

PM :Maciej Kajanek

Krzysztof Juszcze

PROJEKT: Realizacja systemu służącego do zarządzania zgłoszeniami serwisowymi w firmie produkującej i utrzymującej oprogramowanie.

Praca zaliczeniowa. Projekt Aplikacje Komputerowe

*Mgr. Inż. Piotr Sroczynski*

Dąbrowa Górnicza, ……………….. r.

**Spis treści**

**1.Opis koncepcji**

**1.1 Cel Aplikacji**

**1.2 Opis funkcjonalności**

**1.3 Przypadki uzycia**

**2. Struktura Programu**

**3. Harmonogram Prac**

* 1. **Celem aplikacji jest** : Realizacja systemu służącego do zarządzania zgłoszeniami serwisowymi w firmie produkującej i utrzymującej oprogramowanie . Innymi słowy taka funkcjonalność , która pozwoli na zarzadzanie praca serwisu komputerowego. Jak to zamierzamy osiągnąć ?
  2. **Opis Funkcjonalności**

Portal serwisowy „Fryzjer na plaży” jest dedykowany dla:

* Klientów oprogramowania „Kalejdoskop”.
* Pracowników firmy oprogramowania.
* Administratora platformy

Dla klientów portal spełnia następujące funkcję:

* Użytkownik zgłasza błędy oprogramowania.
* Użytkownik zgłasza sugestie zmiany oprogramowania.
* Użytkownik zgłasza sugestie zmiany portalu.
* Użytkownik sprawdza status zgłoszeń.
* Użytkownik sprawdza dostępne aktualizację.

Dla pracowników portal spełnia następujące funkcję:

* Pracownik ma dostęp do bazy danych zgłoszonych problemów.
* Pracownik zmienia status zgłoszenia
* Pracownik komentuję zgłoszenia

Dla administratora portal spełnia następujące funkcję:

* Administrator edytuję portal serwisowy
* Administrator dodaję na serwer nowe uaktualnienia
* Administrator dodaję/usuwa klientów/pracowników z portalu

Podstawowym celem istnienia portalu serwisowego jest nieustanne ulepszanie programu „Kalejdoskop”.

* 1. **Przypadki Użycia**

# Przypadki użycia ,Nazwa: Zgłoszenie błędu w serwisie Aktor: **Klient**

Scenariusz:

1. Podczas pracy z programem pojawia się błąd.

2. Użytkownik przechodzi na portal serwisowy.

3. Witryna internetowa oczekuję na zalogowanie.

4. Użytkownik podaje swój nr identyfikacyjny i hasło.

5. System zatwierdza dane użytkownika.

6. Klient zostaję zalogowany do systemu.

7. Załadowany zostaje formularz zgłoszeniowy.

8. Klient uzupełnia formularz.

9. System przesyła formularz do bazy danych.

10. Witryna ładuję stronę główną użytkownika, na której widnieje status zgłoszeń.

11. Klient wylogowuję się.

12. System zatwierdza wylogowanie się.

Scenariusz alternatywny:

5a. System odrzuca podane dane.

5a1. Powrót do kroku 3.

9a. System informuję o nie pełnym wypełnieniu formularza.

9a1. Powrót do kroku 8.

9b. System informuję klienta o błędnym wypełnieniu formularza.

9b1. Powrót do kroku 9.

## Nazwa: Zgłoszenie błędu w serwisie ,Aktor**: Serwisant**

Scenariusz:

1. Pracownik zalogował się do portalu serwisowego.

2. System ładuję stronę główną użytkownika(lista zgłoszeń).

3. Serwisant klika w szczegóły nowego zgłoszenia.

4. Witryna wyświetla szczegóły zgłoszenia.

5. Pracownik podejmuję zgłoszenie.

6. System zmienia status zgłoszenia.

7. Pracownik kończy pracę z portalem.

Scenariusz alternatywny:

3a. Serwisant usuwa historyczne zgłoszenia.

3a1. System przenosi zgłoszenie do folderu „Kosz”.

5a. Pracownik wybiera okienko opisu.

5a1. System oczekuję na treść komentarz.

5a2. Serwisant opisuję błąd.

5a3. Witryna zapisuję komentarz.

5a4. Przejście do kroku 7.

**2. Struktura Programu**

Tabele:

* Użytkownicy( serwisanci) : imię , nazwisko, email
* Klienci: nazwa, adres, email
* Produkty: program, platforma bazodanowa MySql
* Wersja modułu: rozwijana lista wersji , przyporządkowywana programowi w procesie rejestracji zgłoszenia
* Zgłoszenia: identyfikator systemowy, identyfikator stworzony przez użytkownika, klient, program, wersja, opis

***3*. Harmonogram Prac :**

