

UNIVERZITET U SARAJEVU
ELEKTROTEHNIČKI FAKULTET
ODSJEK ZA RAČUNARSTVO I INFORMATIKU
PRAKTIKUM – POSLOVNI INFORMACIONI SISTEMI (PPIS)
AKADEMSKA GODINA 2013/2014

Service Desk KCUS – Dokumentacija sistema

Request Fulfillment, Incident Management & Supplier Management

Odgovorni nastavnik:

V. prof. dr Fahrudin Oručević, dipl. ing. el.

Odgovorni asistent:

Asis. dr Anel Tanović, dipl. ing. el.

Radili:

Grupa 6

SADRŽAJ

1. UVOD.....	4
2. KORISNICI SISTEMA.....	5
3. MODULI I FUNKCIONALNOSTI SISTEMA.....	11
4. STRUKTURA SISTEMA.....	13
5. KORISNIČKI INTERFEJS SISTEMA.....	14
6. ARHITEKTURA SISTEMA.....	33

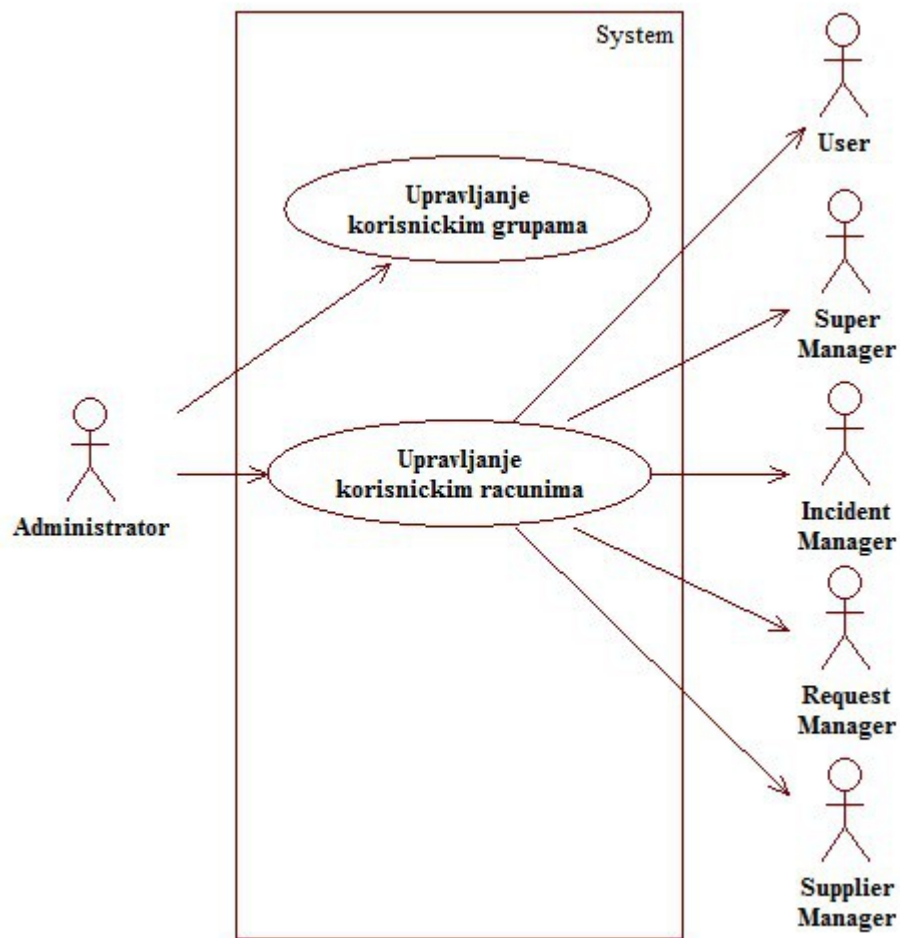
1. UVOD

Dokument predstavlja dokumentaciju sistema **Service Desk KCUS** te sadrži informacije o analizi i dizajnu sistema. U prvom dijelu dokumenta su specificirani *korisnici sistema*. Korišteni su UML dijagrami slučaja upotrebe radi lakšeg razumijevanja interakcije između korisnika sistema i samog sistema. U drugom dijelu dokumenta su specificirani *moduli i funkcionalnosti sistema*. U trećem dijelu dokumenta su specificirani *entiteti sistema*. Korišten je dijagram entitet-relacija radi lakšeg razumijevanja relacija između entiteta sistema. U četvrtom dijelu dokumenta je specificiran *korisnički interfejs sistema*. Korištene su slike originalnog korisničkog interfejsa sistema. U posljednjem dijelu je specificirana *arhitektura sistema*. Korišten je UML dijagram raspoređivanja radi lakšeg razumijevanja interakcije između hardverskih i softverskih komponenti sistema.

2. KORISNICI SISTEMA

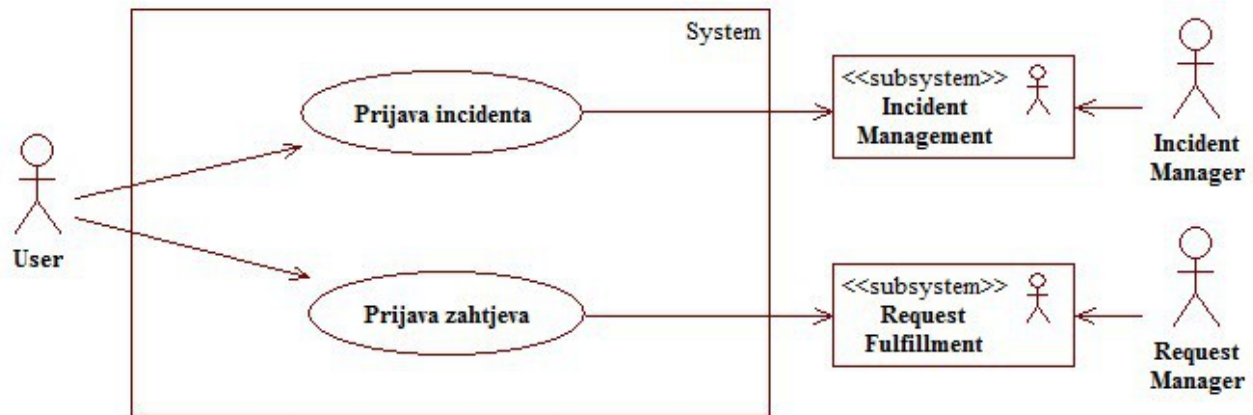
Korisnici sistema **Service Desk KCUS** su:

- **Administrator** – upravlja svim korisničkim računima sistema. On može kreirati, pregledati, ažurirati i brisati sve korisničke račune.



[Slika 1. Interakcija između Administratora i sistema]

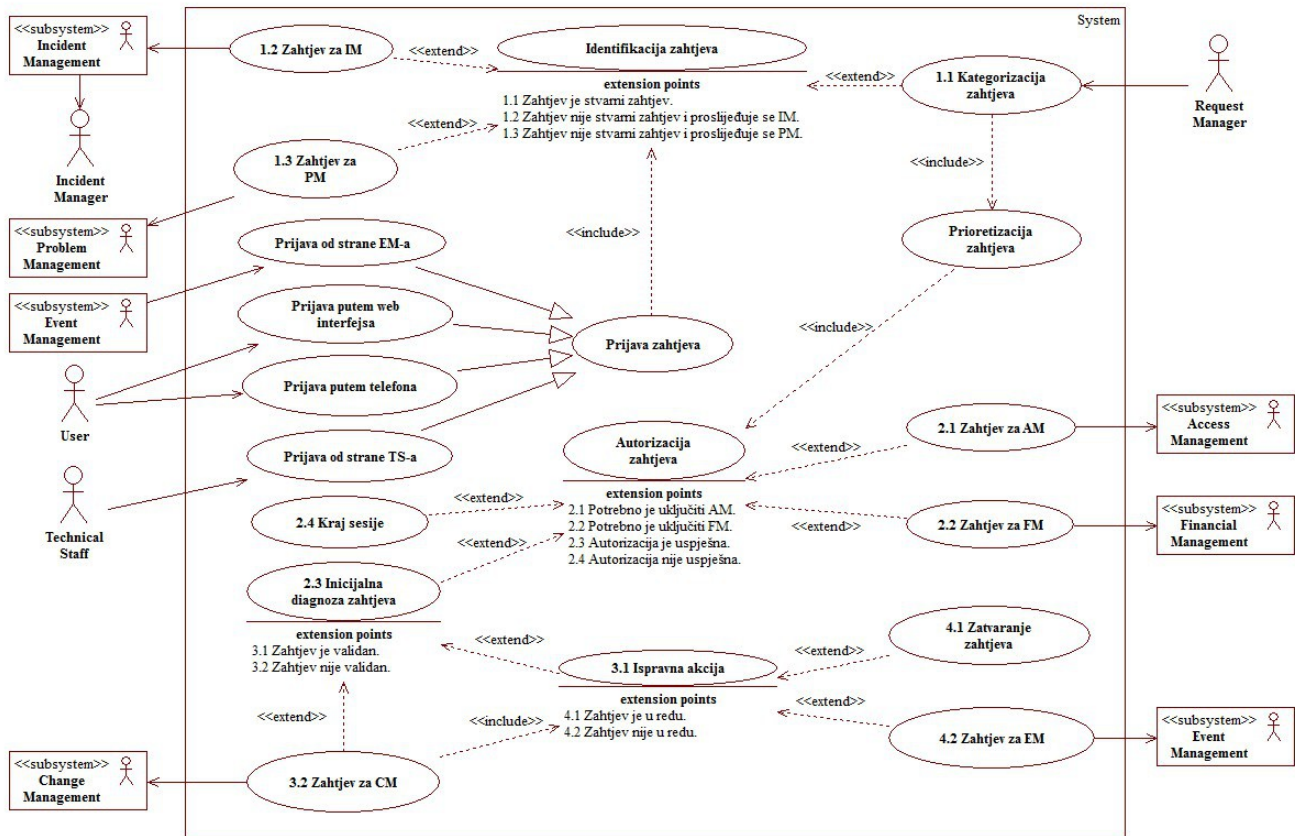
- **User** – upravlja vlastitim događajima, zahtjevima i incidentima sistema. On može kreirati, pregledati, ažurirati i brisati nove događaje, pregledati i zatvarati riješene zahtjeve te pregledati i zatvarati riješene incidente.



[Slika 2. Interakcija između User- a i sistema]

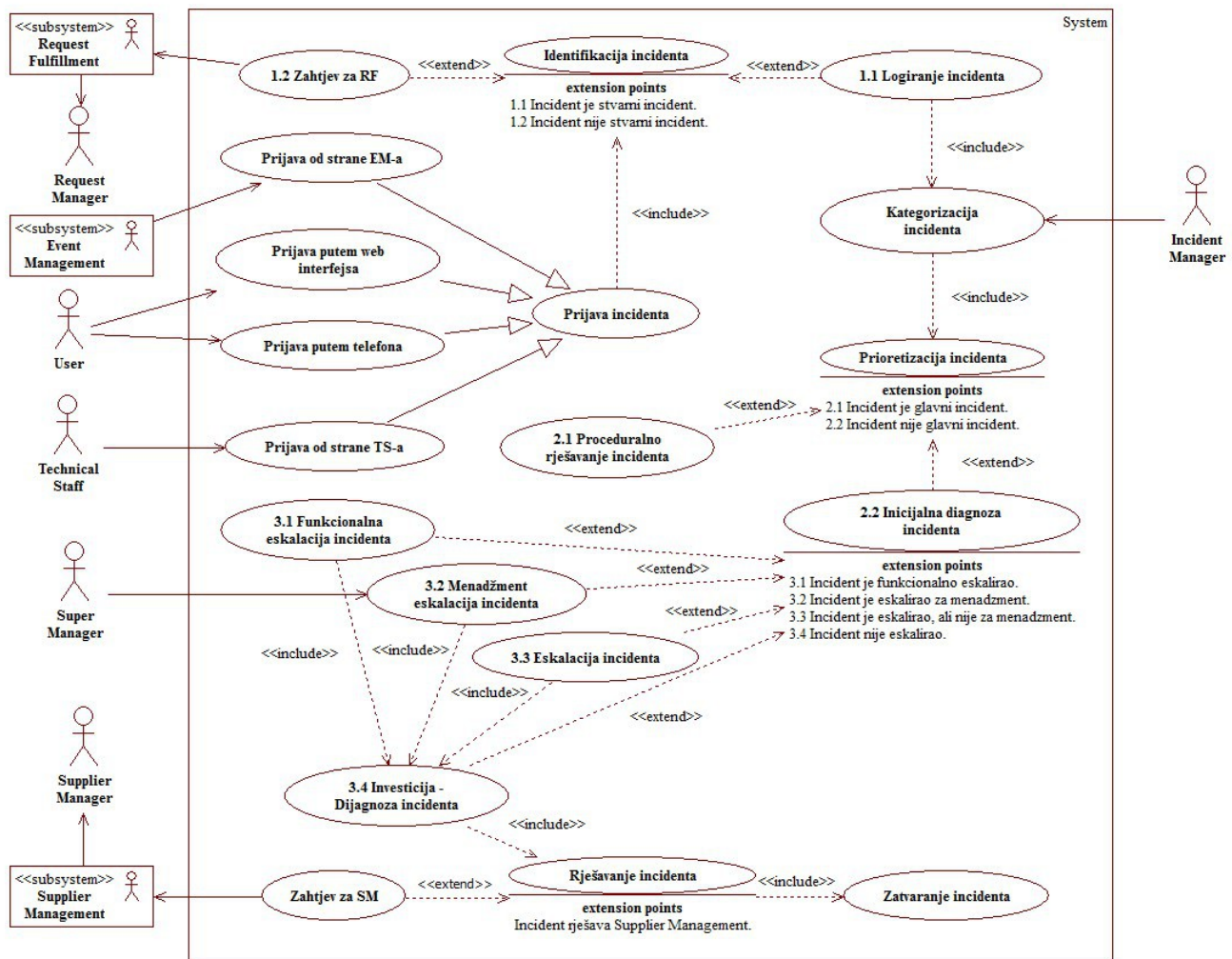
- **Event Manager** – upravlja svim događajima sistema. On može pregledati, ažurirati i filtrirati nove događaje. Preciznije rečeno, on može filtrirati nove događaje na zahtjeve i incidente.

- **Request Manager** – upravlja svim zahtjevima sistema. On može pregledati i ažurirati filtrirane događaje odnosno zahtjeve. Preciznije rečeno, on može rješavati zahtjeve.



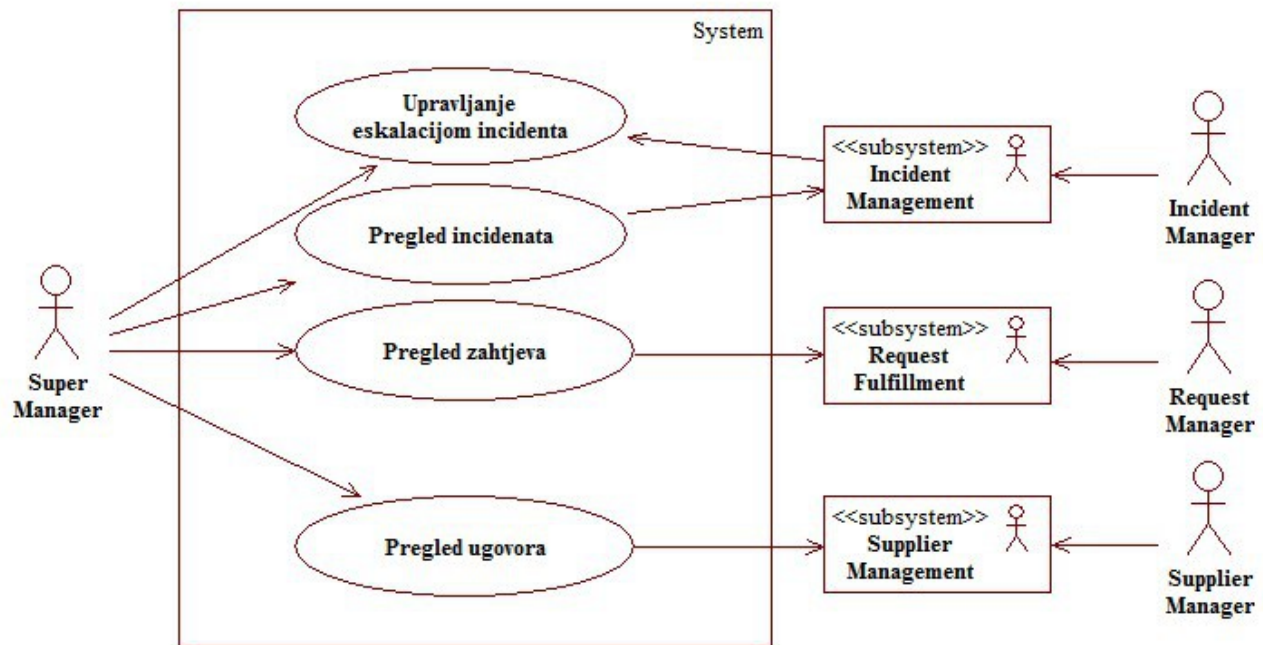
[Slika 3. Interakcija između Request Manager-a i sistema]

- **Incident Manager** – upravlja svim incidentima sistema. On može pregledati i ažurirati filtrirane događaje odnosno incidente. Preciznije rečeno, on može rješavati incidente. On također može prosljeđivati eskalirane incidente.



[Slika 4. Interakcija između Incident Manager-a i sistema]

- **Super Manager** – upravlja svim eskaliranim incidentima sistema. On može pregledati i ažurirati eskalirane incidente. Preciznije rečeno, on može rješavati eskalirane incidente.



[Slika 6. Interakcija između Super Manager-a i sistema]

3. MODULI I FUNKCIONALNOSTI SISTEMA

Moduli sistema **Service Desk KCUS** su:

- **Login/logout** – omogućava prijavu na sistem i odjavu sa sistema. Modul **Login/logout** sadrži sljedeće funkcionalnosti sistema:
 - *Prijavljivanje na sistem*
 - *Odjavljivanje sa sistema*
- **Administracija** – omogućava upravljanje korisničkih računa. Modul **Administracija** sadrži sljedeće funkcionalnosti sistema:
 - *Kreiranje korisničkih računa*
 - *Pregledanje korisničkih računa*
 - *Ažuriranje korisničkih računa*
 - *Brisanje korisničkih računa*
- **Event Management** – omogućava upravljanje događaja. Modul **Event Management** sadrži sljedeće funkcionalnosti sistema:
 - *Kreiranje događaja*
 - *Pregledanje događaja*
 - *Ažuriranje događaja*
 - *Brisanje događaja*
 - *Filtriranje događaja*

- **Request Management** – omogućava upravljanje zahtjeva. Modul **Request Management** sadrži sljedeće funkcionalnosti sistema:
 - *Pregledanje zahtjeva*
 - *Ažuriranje zahtjeva*

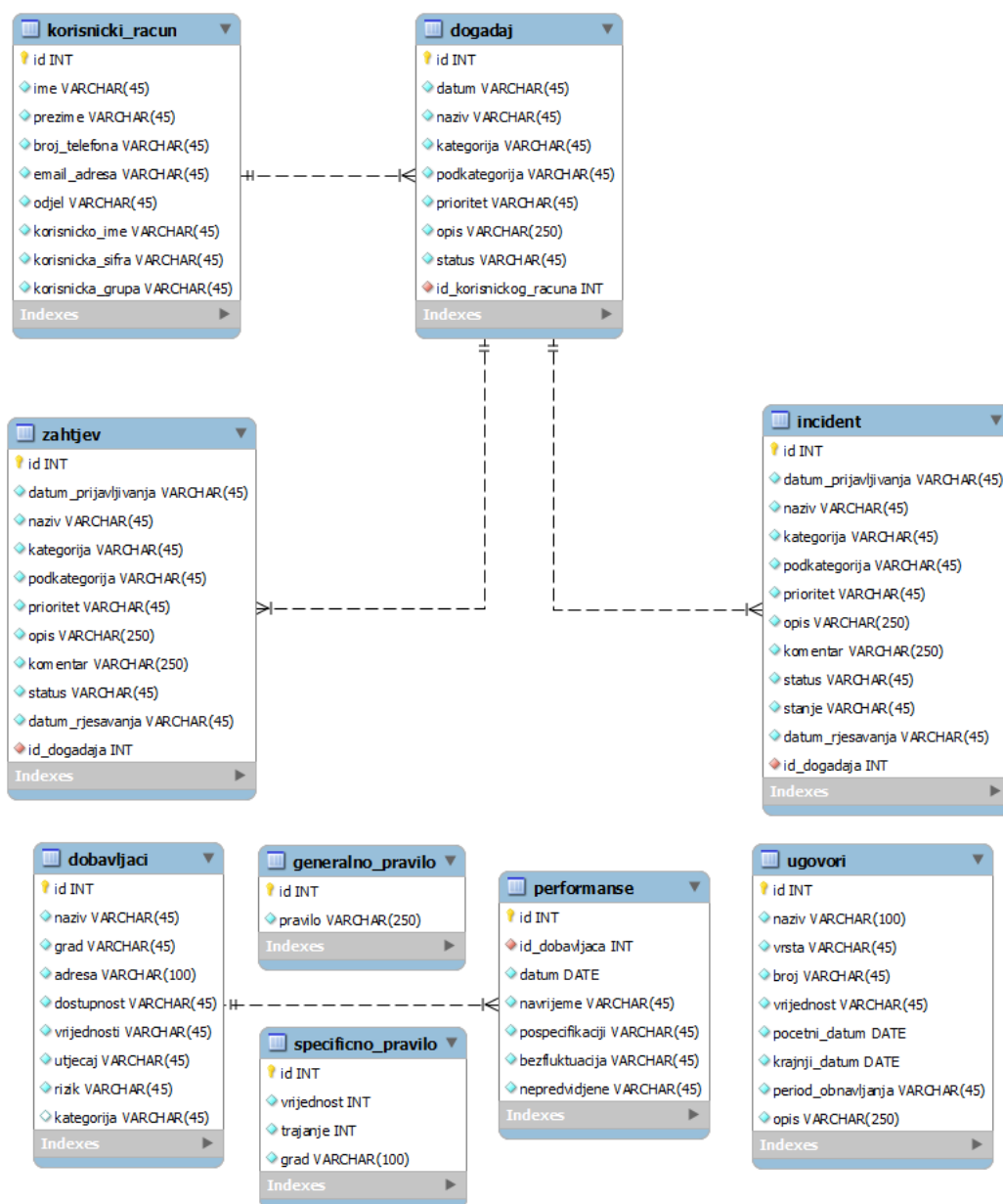
- **Incident Management** – omogućava upravljanje incidentata. Modul **Incident Management** sadrži sljedeće funkcionalnosti sistema:
 - *Pregledanje incidentata*
 - *Ažuriranje incidentata*

- **Supplier Management** – omogućava upravljanje dobavljača i ugovora. Modul **Supplier Management** sadrži sljedeće funkcionalnosti sistema:
 - *Identifikacija poslovnih potreba i priprema poslovanja*
 - *Unos novih dobavljača*
 - *Evaluacija novih dobavljača*
 - *Kreiranje i pregled ugovora*
 - *Upravljanje performansama dobavljača i ugovora*

- **Super Management** – omogućava upravljanje eskaliranih incidentata. Modul **Super Management** sadrži sljedeće funkcionalnosti sistema:
 - *Pregledanje incidentata*
 - *Ažuriranje incidentata*

4. STRUKTURA SISTEMA

Struktura sistema **Service Desk KCUS** je specificirana sljedećim entitetima sistema: korisnički račun, događaj, zahtjev, incident, dobavljači, generalno pravilo, specifično pravilo, ugovori i performanse. Na sljedećoj slici je prikazan dijagram entitet-relacija koji prikazuje relacije između entiteta sistema.

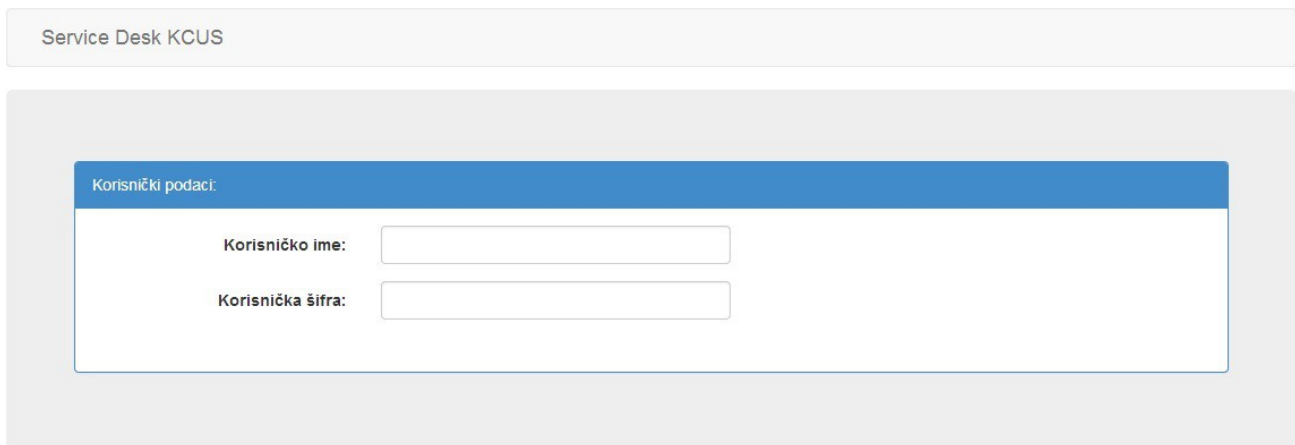


[Slika 7. Interakcija između entiteta sistema]

5. KORISNIČKI INTERFEJS SISTEMA

Korisnički interfejs sistema **Service Desk KCUS** se sastoji od sljedećih interfejsa:

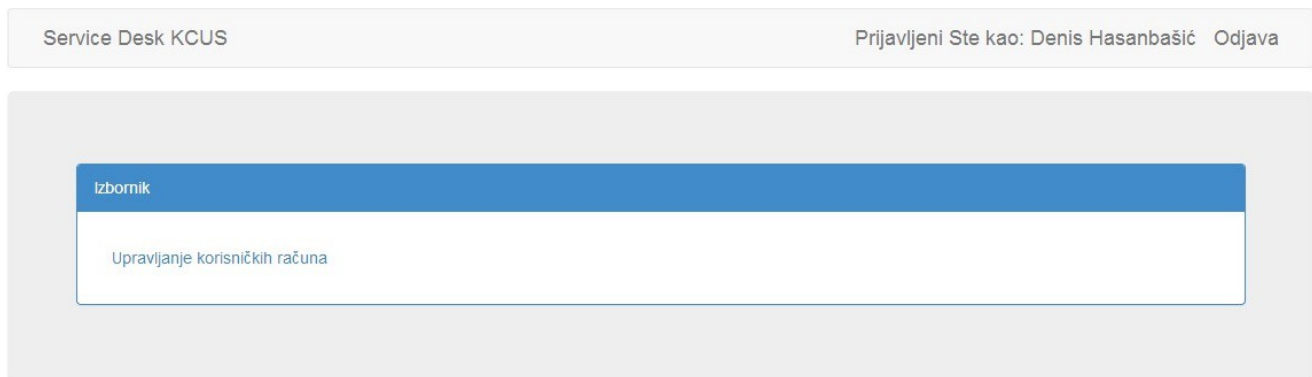
➤ Interfejs za Login/logut



The screenshot shows the login interface for 'Service Desk KCUS'. At the top, there is a header bar with the text 'Service Desk KCUS'. Below this, there is a main content area with a blue header bar labeled 'Korisnički podaci:'. Underneath, there are two input fields: 'Korisničko ime:' and 'Korisnička šifra:', each followed by a text box for user input.

[Slika 8. Interfejs za prijavljivanje na sistem]

➤ Interfejs za Administratora



The screenshot shows the administrator interface for 'Service Desk KCUS'. At the top, there is a header bar with the text 'Service Desk KCUS' on the left and 'Prijavljeni Ste kao: Denis Hasanbašić Odjava' on the right. Below this, there is a main content area with a blue header bar labeled 'Izbornik'. Underneath, there is a single menu item 'Upravljanje korisničkih računa'.

[Slika 9. Početni interfejs za Administratora]

Upravljanje korisničkih računa

Kreiranje korisničkih računa

Pregledanje korisničkih računa

[Slika 10. Interfejs za upravljanje korisničkih računa]

Kreiranje korisničkih računa

Ime: Prezime: Broj telefona: Email adresa: Odjel: Korisničko ime: Korisnička šifra: Korisnička grupa:

[Slika 11. Interfejs za kreiranje korisničkih računa]

Pregledanje korisničkih računa

Ime i prezime:	Broj telefona:	Email adresa:	Odjel:	Korisničko ime:	Korisnička šifra:	Korisnička grupa:	Ažuriranje:	Brisanje:
Denis Hasanbašić	061/111-111	denis.hasanbasic@kcus.ba	IT	denis.hasanbasic	111-111	Administrator	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Irma Kapetanović	061/222-222	irma.kapetanovic	Ortopedija	irma.kapetanovic	222-222	User	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Lana Hajro	061/333-333	lana.hajro@kcus.ba	Radiologija	lana.hajro	333-333	User	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Mensur Mandžuka	061/444-444	mensur.mandzuka@kcus.ba	IT	mensur.mandzuka	444-444	Event Manager	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Lamija Halvadžija	061/555-555	lamija.halvadzija@kcus.ba	IT	lamija.halvadzija	555-555	Request Manager	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>

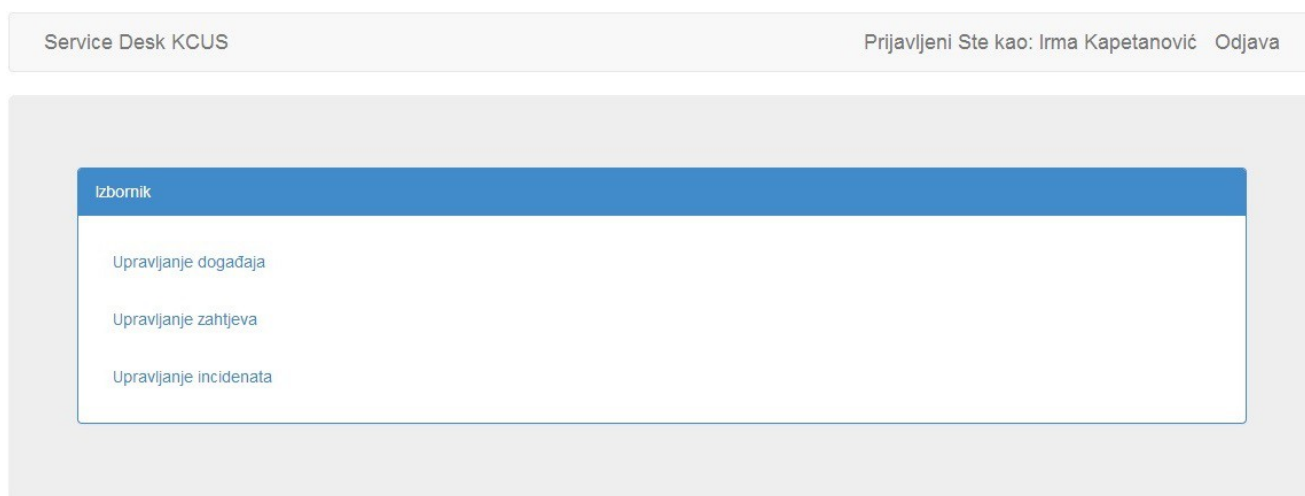
[Slika 12. Interfejs za pregledanje korisničkih računa]

Ažuriranje korisničkih računa

Ime:	<input type="text" value="Denis"/>
Prezime:	<input type="text" value="Hasanbašić"/>
Broj telefona:	<input type="text" value="061/111-111"/>
Email adresa:	<input type="text" value="denis.hasanbasic@kcus.ba"/>
Korisničko ime:	<input type="text" value="denis.hasanbasic"/>
Korisnička šifra:	<input type="text" value="111-111"/>
Korisnička grupa:	<input type="text" value="Administrator"/>

[Slika 13. Interfejs za ažuriranje korisničkih računa]

➤ Interfejs za User-a



[Slika 14. Početni interfejs za User-a]



[Slika 15. Interfejs za upravljanje događaja]

Kreiranje događaja

Naziv:	<input type="text"/>
Kategorija:	Softver ▼
Podkategorija:	Instalacija ▼
Utjecaj:	1 ▼
Hitnost:	1 ▼
Prioritet:	Kritičan ▼
Opis:	<div></div>

[Slika 16. Interfejs za kreiranje događaja]

Pregledanje događaja

Datum:	Naziv:	Kategorija:	Podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Ažuriranje:	Brisanje:
27.05.2014.	Instalacija operativnog sistema	Softver	Instalacija	U planu	Potrebno je instalirati jednostavniji operativni sistem na računaru R1 u kancelariji K1.	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
27.05.2014.	Modifikacija sistema za podršku dijagnostici	Softver	Modifikacija	Nizak	Potrebno je modificirati sistem za podršku dijagnostici u laboratoriji L1.	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
27.05.2014.	Nedostatak tastature	Hardver	Nabavka	Srednji	Potrebno je nabaviti tastaturu za računar R1 u kancelariji K1.	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
27.05.2014.	Popravka zvučnika	Hardver	Popravka	Visok	Potrebno je popraviti zvučnike na računaru R1 u kancelariji K1.	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
27.05.2014.	Nedostatak stetoskopa	Oprema	Nabavka	Kritičan	Potrebno je nabaviti stetoskop u laboratoriji L1.	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>

[Slika 17. Interfejs za pregledanje događaja]

Upravljanje zahtjeva

Pregledanje zahtjeva

[Slika 18. Interfejs za upravljanje zahtjeva]

Pregledanje zahtjeva

Datum:	Naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Komentar:	Status:	Zatvaranje:
27.05.2014.	Nedostatak stetoskopa	Oprema Nabavka	Kritičan	Potrebno je nabaviti stetoskop u laboratoriji L1.		Riješen	Zatvori
27.05.2014.	Popravka zvučnika	Hardver Popravka	Visok	Potrebno je popraviti zvučnike na računaru R1 u kancelariji K1.		Na čekanju	

[Slika 19. Interfejs za pregledanje zahtjeva]

Upravljanje incidenta

Pregledanje incidenata

[Slika 20. Interfejs za upravljanje incidenta]

Pregledanje incidenata

Datum:	Naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Komentar:	Status:	Zatvaranje:
27.05.2014.	Nedostatak stetoskopa	Oprema Nabavka	Kritičan	Potrebno je nabaviti stetoskop u laboratoriji L1.	Rješenje incidenta je planirano 30.05.2014. godine.	Aktivan	
27.05.2014.	Popravka zvučnika	Hardver Popravka	Visok	Potrebno je popraviti zvučnike na računaru R1 u kancelariji K1.		Riješen	Zatvori

[Slika 21. Interfejs za pregledanje incidenata]

➤ Interfejs za Event Manager-a

Izbornik

Upravljanje događaja

[Slika 22. Početni interfejs za Event Manager-a]

Upravljanje događaja

Pregledanje događaja

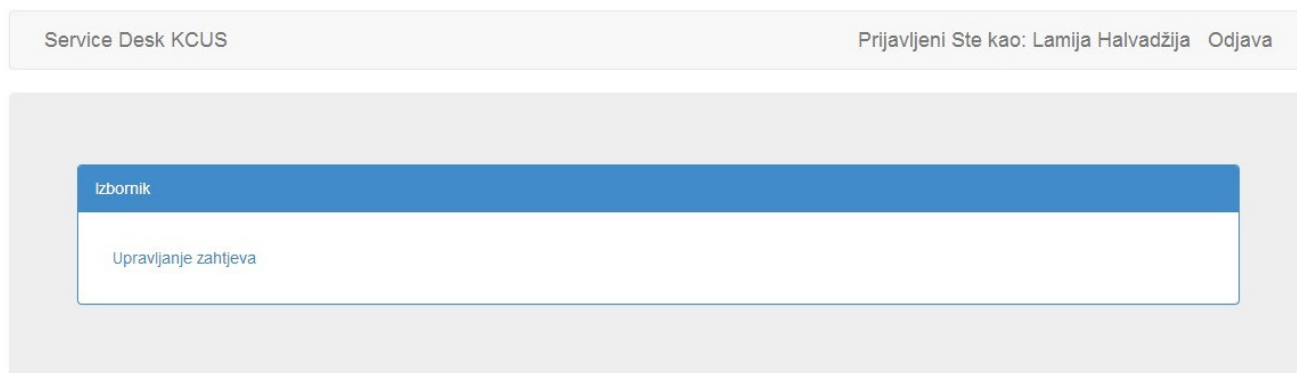
[Slika 23. Interfejs za upravljanje događaja]

Pregledanje događaja

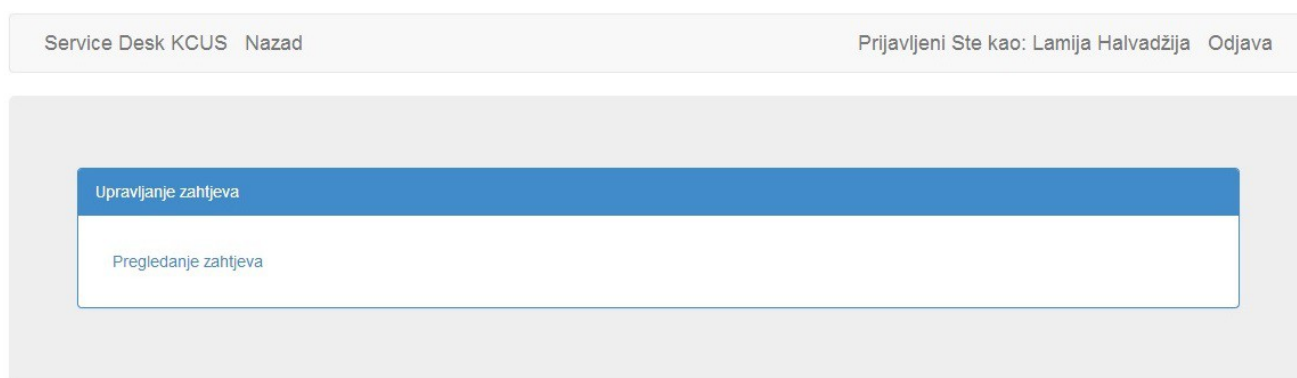
Podaci o korisniku:	Datum:	Naziv:	Kategorija:	Podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Ažuriranje:	Filtriranje:
Irma Kapetanović 061/222-222 irma.kapetanovic Ortopedija	27.05.2014.	Instalacija operativnog sistema	Softver	Instalacija	U planu	Potrebno je instalirati jednostavniji operativni sistem na računaru R1 u kancelariji K1.	Ažuriraj	Zař ▼ Filtriraj
Irma Kapetanović 061/222-222 irma.kapetanovic Ortopedija	27.05.2014.	Modifikacija sistema za podršku dijagnostici	Softver	Modifikacija	Nizak	Potrebno je modificirati sistem za podršku dijagnostici u laboratoriji L1.	Ažuriraj	Zař ▼ Filtriraj
Irma Kapetanović 061/222-222 irma.kapetanovic Ortopedija	27.05.2014.	Nedostatak tastature	Hardver	Nabavka	Srednji	Potrebno je nabaviti tastaturu za računar R1 u kancelariji K1.	Ažuriraj	Zař ▼ Filtriraj

[Slika 24. Interfejs za pregledanje događaja]

➤ Interfejs za Request Manager-a



[Slika 25. Početni interfejs za Request Manager-a]



[Slika 26. Interfejs za upravljanje zahtjeva]

Pregledanje zahtjeva								
Podaci o korisniku:	Datum:	Naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Status:	Ažuriranje komentara:	Ažuriranje statusa:
Irma Kapetanović 061/222-222 irma.kapetanovic@ortopedija.ba	27.05.2014.	Modifikacija sistema za podršku dijagnostici	Softver Modifikacija	Nizak	Potrebno je modifikirati sistem za podršku dijagnostici u laboratoriji L1.	Na čekanju	<input type="text"/> Ažuriraj	Na ▼ Ažuriraj
Lana Hajro 061/333-333 lana.hajro@kcus.ba Radiologija	27.05.2014.	Nedostatak stetoskopa	Oprema Nabavka	Kritičan	Potrebno je nabaviti stetoskop u laboratoriji L1.	Na čekanju	<input type="text"/> Ažuriraj	Na ▼ Ažuriraj
Lana Hajro 061/333-333 lana.hajro@kcus.ba Radiologija	27.05.2014.	Popravka zvučnika	Hardver Popravka	Visok	Potrebno je popraviti zvučnike na računaru R1 u kancelariji K1.	Na čekanju	<input type="text"/> Ažuriraj	Na ▼ Ažuriraj

[Slika 27. Interfejs za pregledanje zahtjeva]

➤ Interfejs za Incident Manager-a

Izbornik

Upravljanje incidenta

[Slika 28. Početni interfejs za Incident Manager-a]

Upravljanje incidentata

Pregledanje incidentata

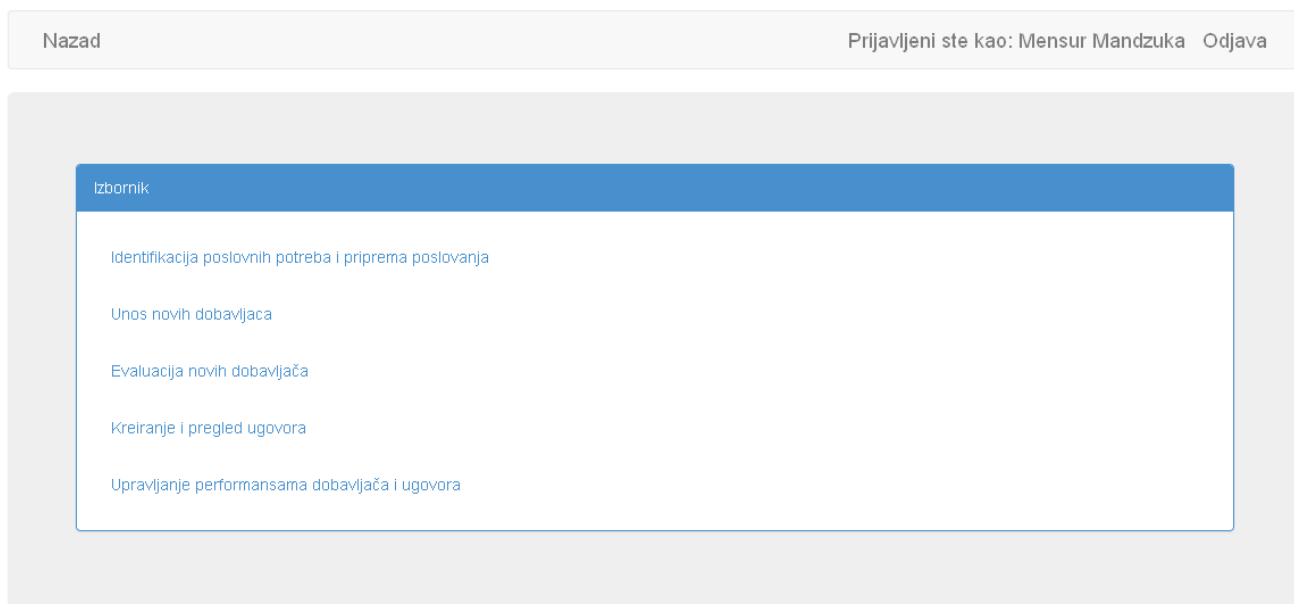
[Slika 29. Interfejs za upravljanje incidentata]

Pregledanje incidentata

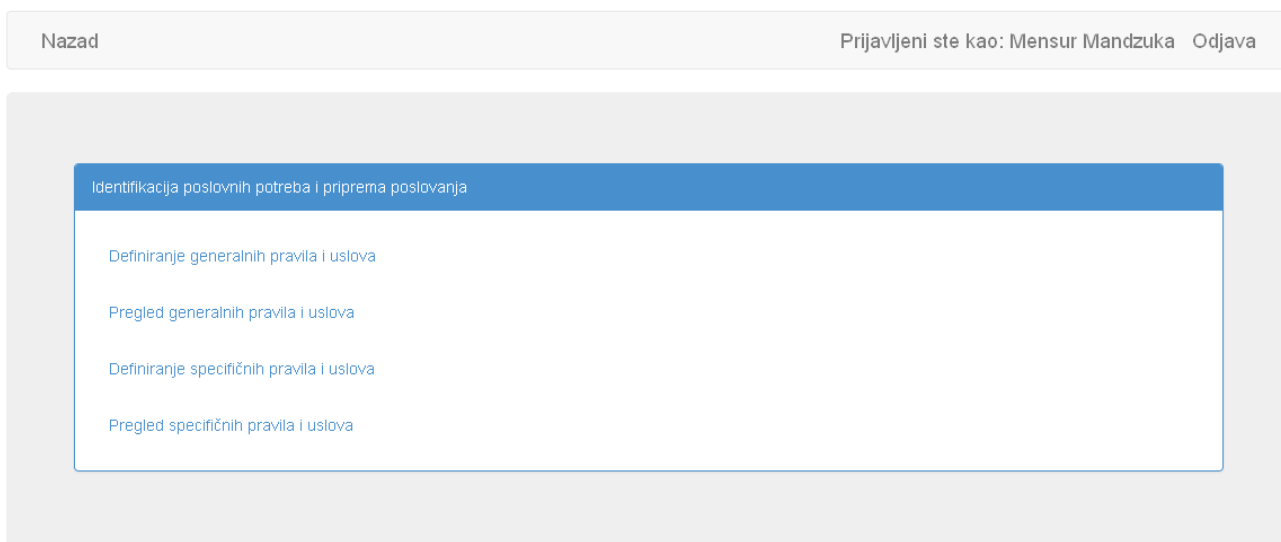
Podaci o korisniku:	Datum:	Naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Status:	Ažuriranje komentara:	Ažuriranje statusa:	Ažuriranje stanja:
Irma Kapetanović 061/222-222 irma.kapetanovic Ortopedija	27.05.2014.	Nedostatak stetoskopa	Oprema Nabavka	Kritičan	Potrebno je nabaviti stetoskop u laboratoriji L1.	Na čekanju	<input type="text"/> Ažuriraj	Na ▾ Ažuriraj	Kor ▾ Ažuriraj
Irma Kapetanović 061/222-222 irma.kapetanovic Ortopedija	27.05.2014.	Popravka zvučnika	Hardver Popravka	Visok	Potrebno je popraviti zvučnike na računaru R1 u kancelariji K1.	Na čekanju	<input type="text"/> Ažuriraj	Na ▾ Ažuriraj	Kor ▾ Ažuriraj
Lana Hajro 061/333-333 lana.hajro@kcus.ba Radiologija	27.05.2014.	Modifikacija sistema za podršku dijagnostici	Softver Modifikacija	Nizak	Potrebno je modificirati sistem za podršku dijagnostici u laboratoriji L1.	Na čekanju	<input type="text"/> Ažuriraj	Na ▾ Ažuriraj	Kor ▾ Ažuriraj

[Slika 30. Interfejs za pregledanje incidentata]

➤ Interfejs za Supplier Manager-a



[Slika 31. Početni interfejs za Supplier Manager-a]



[Slika 32. Interfejs za identifikaciju poslovnih potreba i pripremu poslovanja]

Definiranje generalnih pravila i uslova

Pravilo i uslovi:

[Slika 33. Definiranje generalnih pravila i uslova]

Pregled generalnih pravila i uslova

Redni broj:	Pravilo i uslovi:	Brisanje:
1	Svi dobavljači moraju biti iz Bosne i Hercegovine.	<input type="checkbox"/>

[Slika 34. Pregled generalnih pravila i uslova]

Definiranje specifičnih pravila i uslova

Maksimalna vrijednost:

KM

Trajanje ugovora:

Neograničeno

Grad dobavljača:

Snimi

[Slika 35. Definiranje specifičnih pravila i uslova]

Pregled specifičnih pravila i uslova

Vrijednost:	Trajanje (u mjesecima):	Grad dobavljača:
10000	12	Sarajevo

[Slika 36. Pregled specifičnih pravila i uslova]

Evaluacija novih dobavljača

Sljedeci

Naziv dobavljača:

KimTech

Grad:

Vitez

Adresa:

Adresa

Vrsta dobavljača:

Hardver

Dostupnost proizvoda:

Siroka

Vrijednost proizvoda:

Visoka

Uticaj:

Visok

Rizik:

Visok

Kategorija:

Takticki

Odaberi

[Slika 37. Evaluacija novih dobavljača]

Ugovori

Kreiranje

Pregled

[Slika 38. Ugovori]

Kreiraj ugovor

Naziv dobavljača:

Disti

Vrsta robe:

Hardver

Broj ugovora:

Vrijednost:

KM

Efektivni datum:

Datum isteka ugovora:

Period obnavljanja (u mjesecima):

Opis:

Posalji

[Slika 39. Kreiraj ugovor]

Pregled ugovora

Naziv	Vrsta robe	Broj ugovora	Vrijednost	Efektivni datum	Datum isteka ugovora	Period obnavljanja	Opis	Status	
Liber	Logistika	134-4522-124	1000	2014-05-14	2014-03-30	12	nabavka kancelarijskog pribora	Istekao	Obnovi
Disti	Hardver	1232-123-123	20000	2014-05-14	2014-06-28	12	Nabavka laptopa	Aktivan	
CornTrade	Hardver	12-134-145	10000	2014-05-22	2014-05-24	24	nabavka licenci za antivirus softver	Istekao	Obnovi
Disti	Hardver	123	2000	2014-05-15	2015-05-09	12	a	Aktivan	Obnovi
Disti	Hardver			2014-05-08	2014-05-22	11		Istekao	
Imtec	Hardver	1334-2344	11000	2014-12-10	2014-12-10	11		Aktivan	
Imtec	Hardver	12-3123	2000	2014-05-16	2014-05-31	11	ad	Aktivan	

[Slika 40. Pregled ugovora]

[Nazad](#)

Prijavljeni ste kao: Mensur Mandzuka [Odjava](#)

Pregled dobavljača

Kategorija:

Commodity



Filter

Naziv	Grad	Adresa	Rizik	Kategorija	
Disti	Sarajevo	Zagrebacka 12	Visok	Commodity	+ Pregledaj sve

[Slika 41. Pregled dobavljača]

[Nazad](#)

Prijavljeni ste kao: Mensur Mandzuka [Odjava](#)

Pregled performansi dobavljača

Datum revizije	Isporucuje na vrijeme	Isporucuje po specifikaciji	Bez fluktuacija cijena	Brzo odgovara na nepredvidjene situacije
2014-05-15	1	3	4	3

[Slika 42. Pregled performansi dobavljača]

Disti

Isporucuje na vrijeme:

1

▼

Isporucuje po specifikaciji

1

▼

Bez fluktuacija cijena:

1

▼

Brzo odgovara na
nepredvidjene situacije:

1

▼

Posalji

[Slika 43. Disti]

➤ Interfejs za Super Manager-a

Service Desk KCUS

Prijavljeni ste kao: Anel Tanović Odjava

Izbornik

Upravljanje incidenta

[Slika 44. Interfejs za Super Manager-a]

Upravljanje incidentata

Pregledanje incidentata

[Slika 45. Interfejs za upravljanje incidentata]

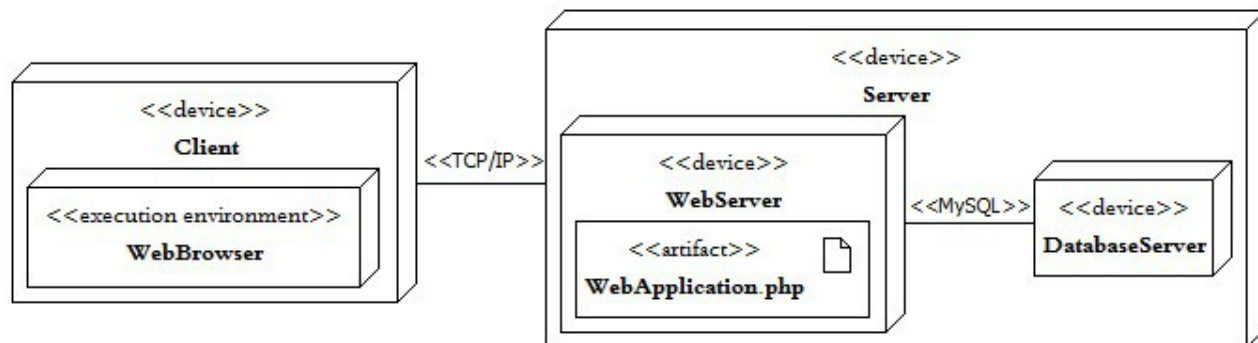
Pregledanje incidentata

Podaci o korisniku:	Datum:	Naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Status:	Ažuriranje komentara:	Ažuriranje statusa:
Lana Hajro 061/333-333 lana.hajro@kcus.ba Radiologija	27.05.2014.	Modifikacija sistema za podršku dijagnostici	Softver Modifikacija	Nizak	Potrebno je modificirati sistem za podršku dijagnostici u laboratoriji L1.	Na čekanju	<input type="text"/> Ažuriraj	Na ▼ Ažuriraj

[Slika 46. Interfejs za pregledanje incidentata]

6. ARHITEKTURA SISTEMA

Arhitektura sistema **Service Desk KCUS** prati klijent/server arhitekturu i prikazana je na sljedećoj slici:



[Slika 47. Arhitektura sistema **Service Desk KCUS**]

Arhitektura sistema se sastoji od klijent računara (*Client*) i server računara (*Server*). Oni komuniciraju pomoću TCP/IP konekcije. Na klijent računaru je raspoređen web preglednik (*WebBrowser*) koji šalje zahtjeve prema server računaru. Na server računaru je raspoređen web server (*WebServer*) i server baze podataka (*DatabaseServer*). Oni komuniciraju pomoću MySQL konekcije. Na web serveru je raspoređena web aplikacija (*WebApplication*) koja prima zahtjeve od klijent računara. Ona se sastoji od PHP skripti.