

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

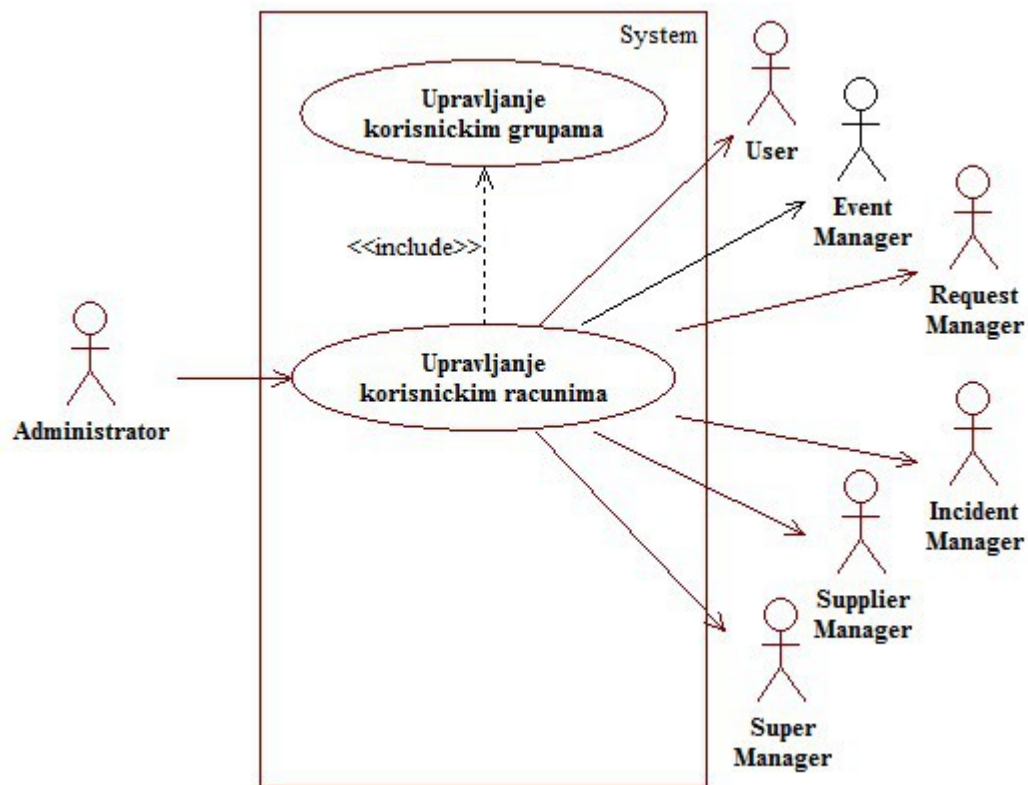
## 1. UVOD

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

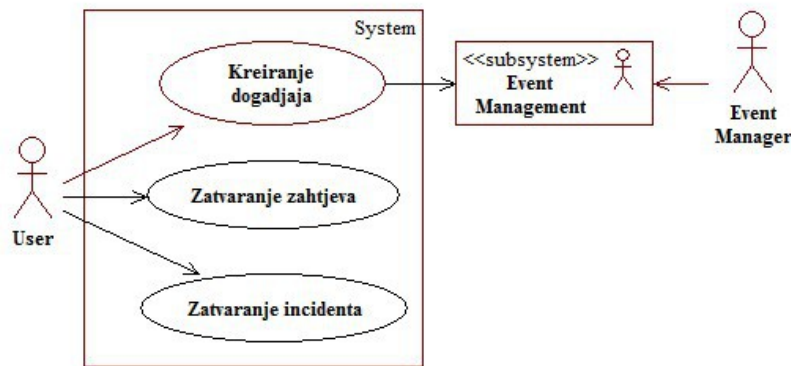
Korisnici sistema **Service Desk KCUS** su:

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



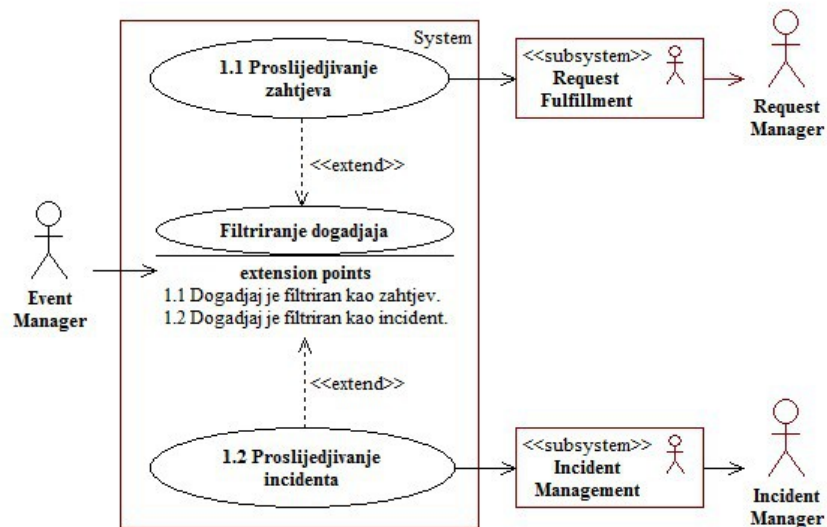
[Slika 1. Interakcija između Administratora i sistema]

- **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.



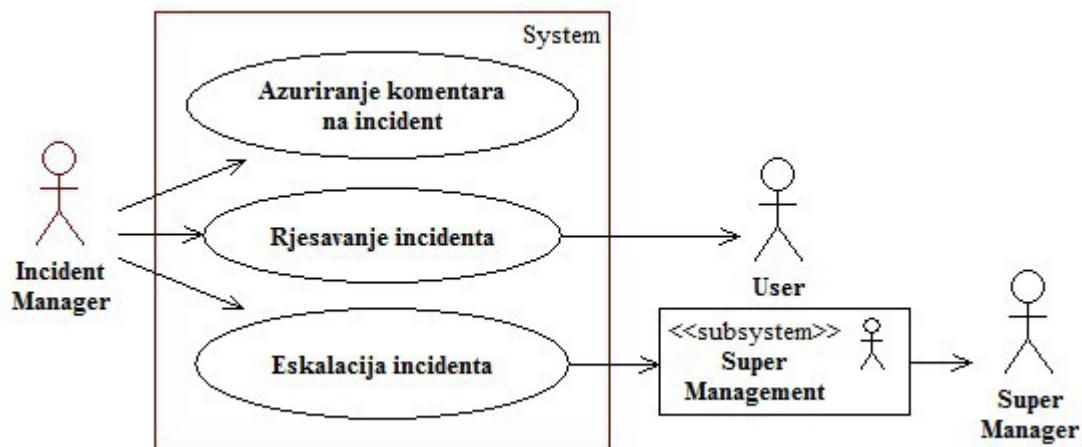
[Slika 3. Interakcija između Event Manager-a i sistema]

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



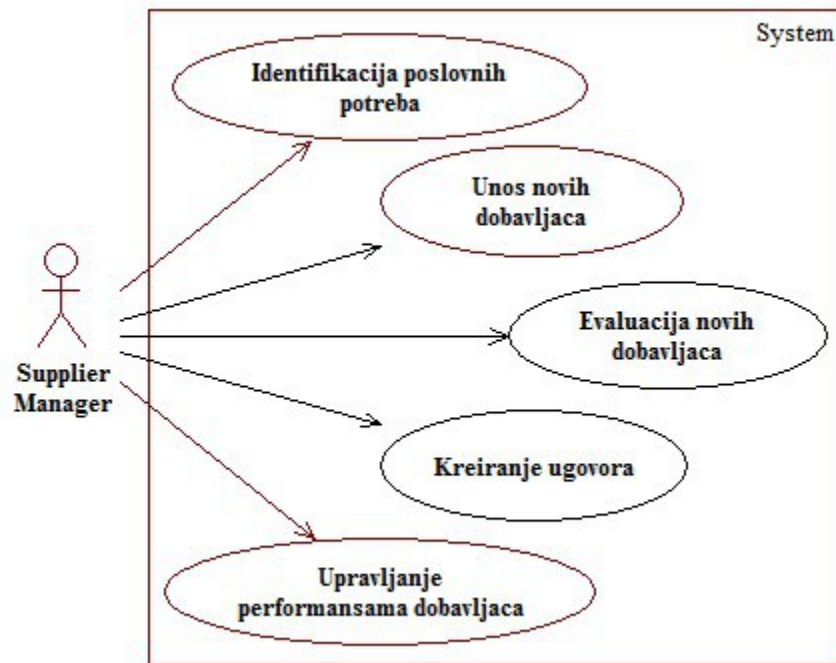
[Slika 4. Interakcija između Request Manager-a i sistema]

- **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 5. Interakcija između Incident Manager-a i sistema]

- **Supplier Manager** – upravlja svim dobavljačima i ugovorima sistema. Preciznije rečeno, on može identificirati poslovne potrebe i pripremiti poslovanje te evaluirati dobavljače i ugovore.



[Slika 6. Interakcija između Supplier 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 7. Interakcija između Super Manager-a i sistema]



### 3. MODULI I FUNKCIONALNOSTI SISTEMA

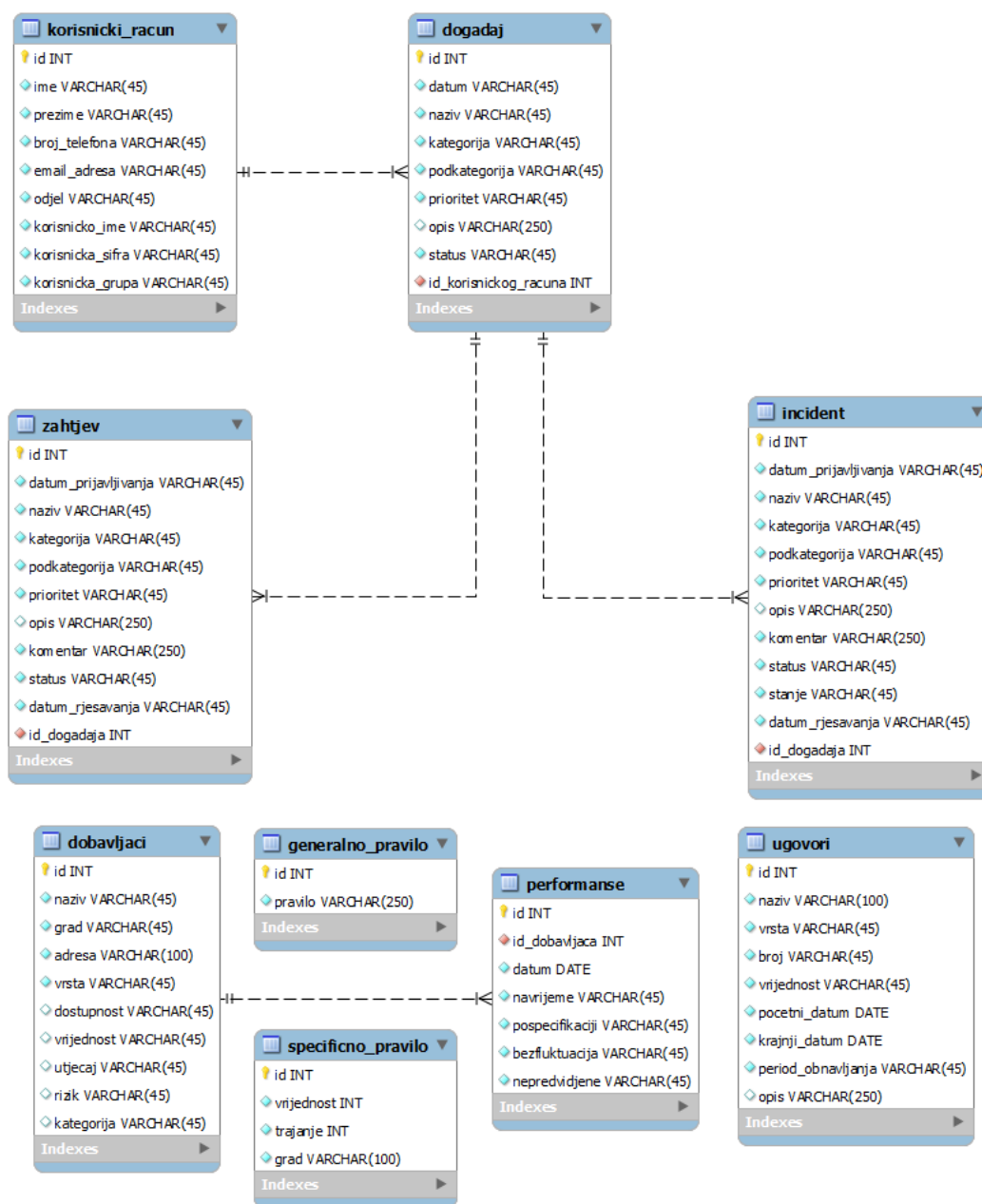
Moduli sistema **Service Desk KCUS** su:

- **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.

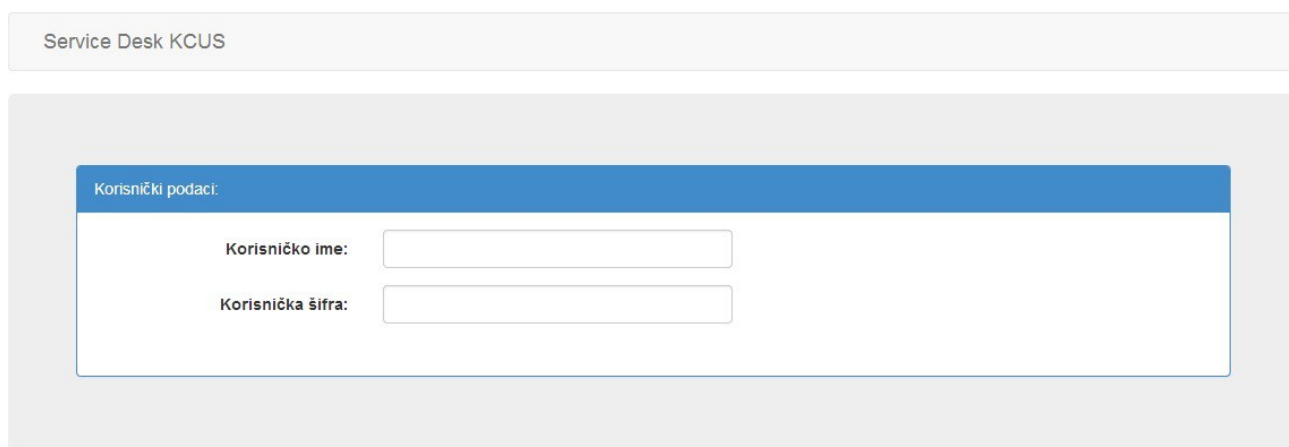


[Slika 8. Interakcija između entiteta sistema]

## 5. KORISNIČKI INTERFEJS SISTEMA

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

### ➤ Interfejs za Login/logut



The image shows a web interface for 'Service Desk KCUS'. At the top, there is a light gray header bar with the text 'Service Desk KCUS'. Below this, the main content area is a light gray rectangle. Inside this area is a white rectangular box with a blue header bar that says 'Korisnički podaci:'. Below the header bar, there are two input fields. The first field is labeled 'Korisničko ime:' and the second field is labeled 'Korisnička šifra:'. Both fields are empty and have a light gray border.

[Slika 9. Interfejs za prijavljivanje na sistem]

## ➤ Interfejs za Administratora

The screenshot shows the login page for the 'Service Desk KCUS' administrator interface. At the top, there is a header bar with the text 'Service Desk KCUS'. Below this, a central white box contains the login form. The form has a blue header labeled 'Korisnički podaci:'. Inside, there are two input fields: 'Korisničko ime:' with the value 'd.h administrator' and 'Korisnička šifra:' with masked characters '\*\*\*\*\*'. A blue 'Prijavi' button is located below the password field.

[Slika 10. Prijavljivanje Administratora na sistem]

The screenshot shows the dashboard of the 'Service Desk KCUS' administrator interface after login. The header bar at the top contains 'Service Desk KCUS' on the left and 'Prijavljeni Ste kao: Denis Hasanbašić Odjava' on the right. The main content area features a blue header labeled 'Izbornik'. Below it, a white box displays the menu item 'Upravljanje korisničkih računa'.

[Slika 11. Početni interfejs za Administratora]

## Upravljanje korisničkih računa

Kreiranje korisničkih računa

Pregledanje korisničkih računa

[Slika 12. Interfejs za upravljanje korisničkih računa]

## Kreiranje korisničkih računa

Ime(\*):

Irma

Prezime(\*):

Kapetanović

Broj telefona(\*):

061/222-222

Email adresa(\*):

i.k.user@kcus.ba

Odjel(\*):

Radiologija

Korisničko ime(\*):

i.k.user

Korisnička šifra(\*):

\*\*\*\*\*

Korisnička grupa(\*):

User ▼

Kreiraj

[Slika 13. 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	d.h.administrator@kcus.ba	IT	d.h.administrator	111-111	Administrator	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Irma Kapetanović	061/222-222	i.k.user@kcus.ba	Radiologija	i.k.user	222-222	User	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Lana Hajro	061/333-333	l.h.event.manager@kcus.ba	IT	l.h.event.manager	333-333	Event Manager	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Lana Hajro	061/333-333	l.h.request.manager@kcus.ba	IT	l.h.request.manager	333-333	Request Manager	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Denis Hasanbašić	061/111-111	d.h.incident.manager@kcus.ba	IT	d.h.incident.manager	111-111	Incident Manager	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>
Mensur Mandžuka	061/444-444	m.m.supplier.manager@kcus.ba	IT	m.m.supplier.manager	444-444	Supplier Manager	<button>Ažuriraj</button>	<button>Briši</button>

[Slika 14. 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 15. Interfejs za ažuriranje korisničkih računa]

## ➤ Interfejs za User-a

The screenshot shows the login interface of the 'Service Desk KCUS' system. At the top, a header bar contains the text 'Service Desk KCUS'. Below this, a central white box with a blue border contains the login form. The form has a blue header bar with the text 'Korisnički podaci:'. Inside the form, there are two input fields: 'Korisničko ime:' with the value 'i.k.user' and 'Korisnička šifra:' with masked characters '\*\*\*\*\*'. A blue button labeled 'Prijavi' is positioned below the password field.

[Slika 16. Prijavljivanje User-a na sistem]

The screenshot shows the main menu of the 'Service Desk KCUS' system after a user has logged in. The header bar at the top contains 'Service Desk KCUS' on the left and 'Prijavljeni Ste kao: Irma Kapetanović Odjava' on the right. Below the header, a central white box with a blue border contains a menu. The menu has a blue header bar with the text 'Izbornik'. Below the header, there are three menu items: 'Upravljanje događaja', 'Upravljanje zahtjeva', and 'Upravljanje incidenata'.

[Slika 17. Početni interfejs za User-a]



## Upravljanje događaja

[Kreiranje događaja](#)[Pregledanje događaja](#)

[[Slika 18. Interfejs za upravljanje događaja](#)]

## Kreiranje događaja

Naziv(\*): Instalacija operativnog sistema

Kategorija(\*): Softver ▼

Podkategorija(\*): Instalacija ▼

Utjecaj(\*): 3 ▼

Hitnost(\*): 3 ▼

Prioritet(\*): U planu ▼

Opis:

[[Slika 19. Interfejs za kreiranje događaja](#)]

## Pregledanje događaja

Datum:	Naziv:	Kategorija:	Podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Ažuriranje:	Brisanje:
04.06.2014.	Nabavka stetoskopa	Oprema	Nabavka	Srednji		<a href="#">Ažuriraj</a>	<a href="#">Briši</a>
04.06.2014.	Nabavka RG uređaja	Hardver	Nabavka	Kritičan		<a href="#">Ažuriraj</a>	<a href="#">Briši</a>
04.06.2014.	Instalacija operativnog sistema	Softver	Instalacija	Nizak		<a href="#">Ažuriraj</a>	<a href="#">Briši</a>

[Slika 20. Interfejs za pregledanje događaja]

## Upravljanje zahtjeva

Pregledanje zahtjeva

[Slika 21. 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	<button>Zatvori</button>
27.05.2014.	Popravka zvučnika	Hardver Popravka	Visok	Potrebno je popraviti zvučnike na računaru R1 u kancelariji K1.		Na čekanju	

[Slika 22. Interfejs za pregledanje zahtjeva]

## Upravljanje incidenata

Pregledanje incidenata

[Slika 23. 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 24. Interfejs za pregledanje incidenata]

## ➤ Interfejs za Event Manager-a

## Korisnički podaci:

Korisničko ime: I.h.event.manager

Korisnička šifra: .....

Prijavi

[Slika 25. Prijavljivanje Event Manager-a na sistem]

Izbornik

Upravljanje događaja

[Slika 26. Početni interfejs za Event Manager-a]

Upravljanje događaja

Pregledanje događaja

[Slika 27. Interfejs za upravljanje događaja]

Pregledanje događaja

Podaci o korisniku:	Datum i naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Ažuriranje i filtriranje:
Irma Kapetanović 061/222-222 i.k.user@kcus.ba Radiologija	04.06.2014. Nabavka stetoskopa	Oprema Nabavka	Srednji		<div>Ažuriraj</div> <div>Zahtjev ▼</div> <div>Filtriraj</div>
Irma Kapetanović 061/222-222 i.k.user@kcus.ba Radiologija	04.06.2014. Nabavka RG uređaja	Hardver Nabavka	Kritičan		<div>Ažuriraj</div> <div>Zahtjev ▼</div> <div>Filtriraj</div>
Irma Kapetanović 061/222-222 i.k.user@kcus.ba	04.06.2014. Instalacija operativnog sistema	Softver Instalacija	Nizak		<div>Ažuriraj</div>

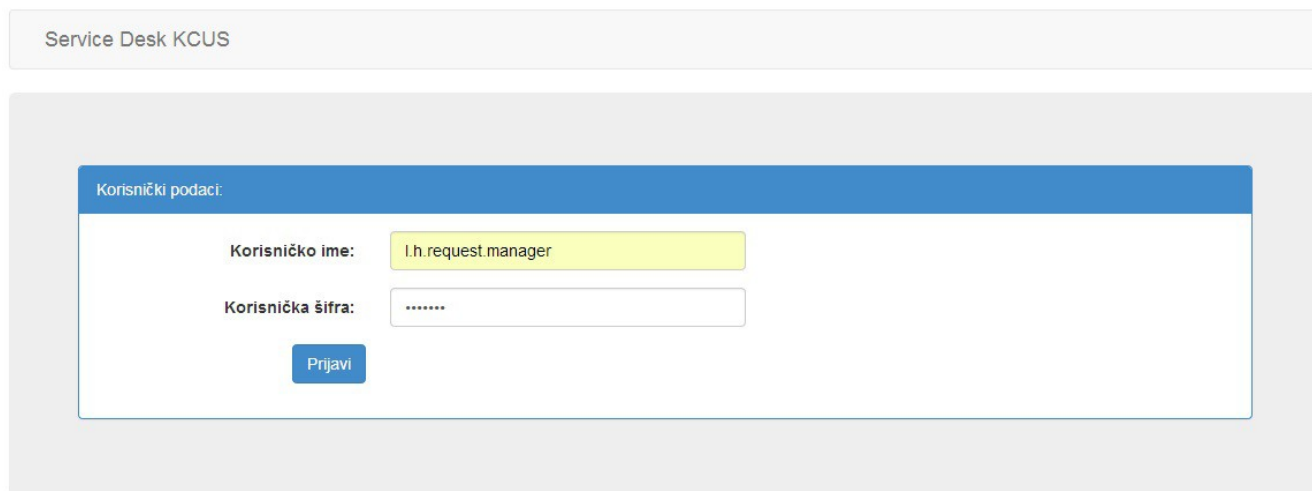
[Slika 28. Interfejs za pregledanje događaja]

## Ažuriranje događaja

Naziv(*):	<input type="text" value="Nabavka stetoskopa"/>
Kategorija(*):	<input type="text" value="Oprema"/>
Podkategorija(*):	<input type="text" value="Nabavka"/>
Utjecaj(*):	<input type="text" value="2"/>
Hitnost(*):	<input type="text" value="3"/>
Prioritet(*):	<input type="text" value="Nizak"/>
Opis:	<input type="text" value="Potrebno je nabaviti stetoskop u laboratoriji L1."/>

[Slika 29. Interfejs za ažuriranje događaja]

## ➤ Interfejs za Request Manager-a



Service Desk KCUS


Korisnički podaci:

Korisničko ime: I.h.request.manager

Korisnička šifra: .....

Prijavi

[Slika 30. Prijavljivanje Request Manager-a na sistem]



Service Desk KCUS

Prijavljeni Ste kao: Lana Hajro Odjava

Izbornik

Upravljanje zahtjeva

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

Upravljanje zahtjeva

Pregledanje zahtjeva

[Slika 32. Interfejs za upravljanje zahtjeva]

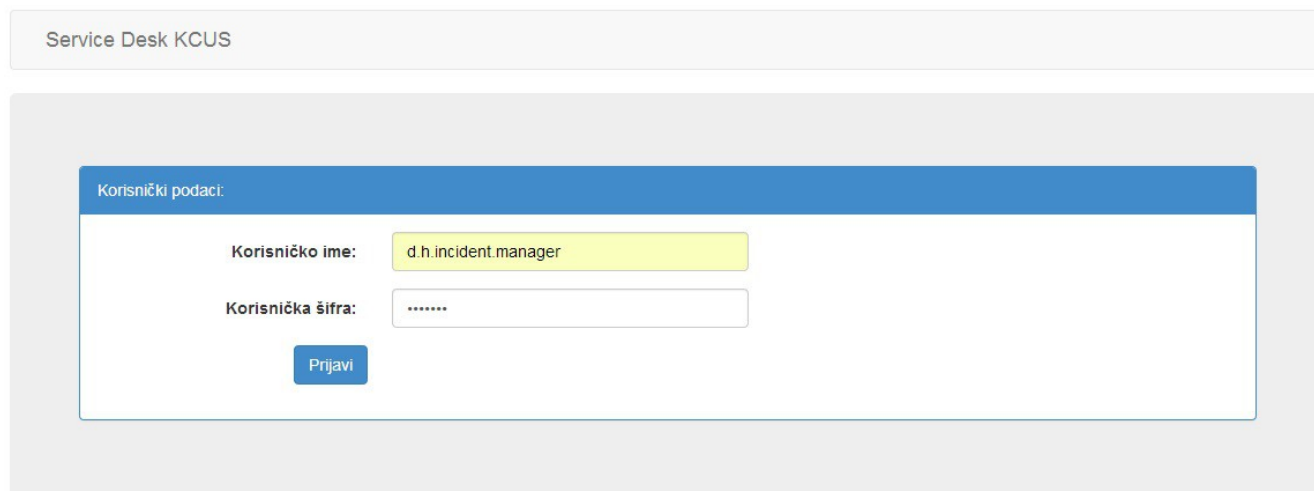
Pregledanje zahtjeva

Podaci o korisniku:	Datum i naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Status:	Ažuriranje komentara i ažuriranje statusa:
Irma Kapetanović 061/222-222 i.k.user@kcus.ba Radiologija	04.06.2014. Nabavka stetoskopa	Oprema Nabavka	Nizak	Potrebno je nabaviti stetoskop u laboratoriji L1.	Na čekanju	<div>Zahtjev je riješen. Molimo Vas da zatvorite ovaj zahtjev.</div> <div>Ažuriraj</div> <div>Riješen ▼</div> <div>Ažuriraj</div>

[Slika 33. Interfejs za rješavanje zahtjeva]

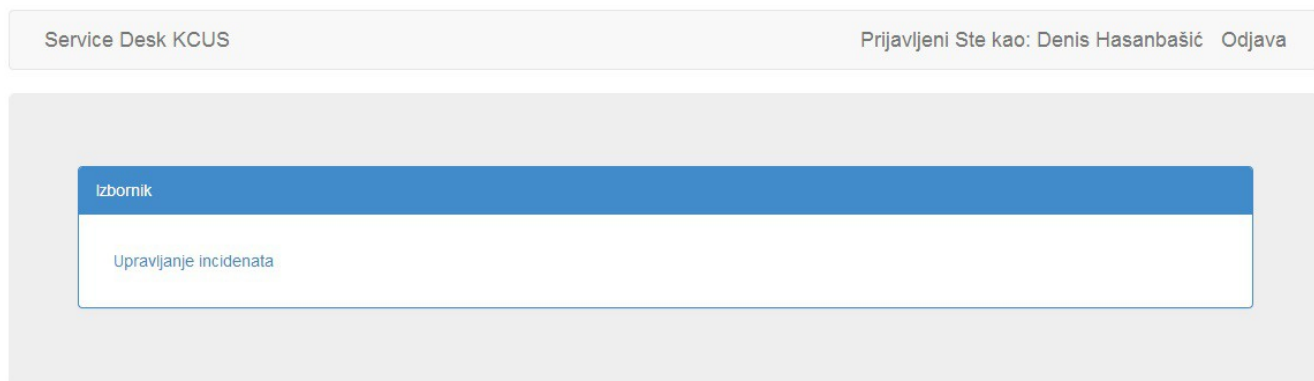


## ➤ Interfejs za Incident Manager-a



The screenshot shows the login page of the Incident Manager system. At the top, there is a header bar with the text "Service Desk KCUS". Below this, the main content area has a light gray background. A white box with a blue header "Korisnički podaci:" contains the login form. The form has two input fields: "Korisničko ime:" with the value "d.h.incident.manager" and "Korisnička šifra:" with masked characters "\*\*\*\*\*". A blue "Prijavi" button is located below the password field.

[Slika 34. Prijavljivanje Incident Manager-a na sistem]



The screenshot shows the dashboard of the Incident Manager system after a successful login. The header bar at the top contains "Service Desk KCUS" on the left and "Prijavljeni Ste kao: Denis Hasanbašić Odjava" on the right. The main content area has a light gray background. A white box with a blue header "Izbornik" contains a single menu item "Upravljanje incidenata".

[Slika 35. Početni interfejs za Incident Manager-a]

Upravljanje incidentata

Pregledanje incidentata

[Slika 36. Interfejs za upravljanje incidentata]

Pregledanje incidentata

Podaci o korisniku:	Datum i naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Status:	Ažuriranje komentara, statusa i stanja:
Irma Kapetanović 061/222-222 i.k.user@kcus.ba Radiologija	04.06.2014. Nabavka RG uređaja	Hardver Nabavka	Kritičan		Na čekanju	<div>Incident je riješen. Molimo Vas da zatvorite ovaj incident.</div> <div>Ažuriraj</div> <div>Riješen ▾</div> <div>Ažuriraj</div> <div>Kontrolirano ▾</div> <div>Ažuriraj</div>
Irma Kapetanović	04.06.2014	Softver	Nizak		Na	

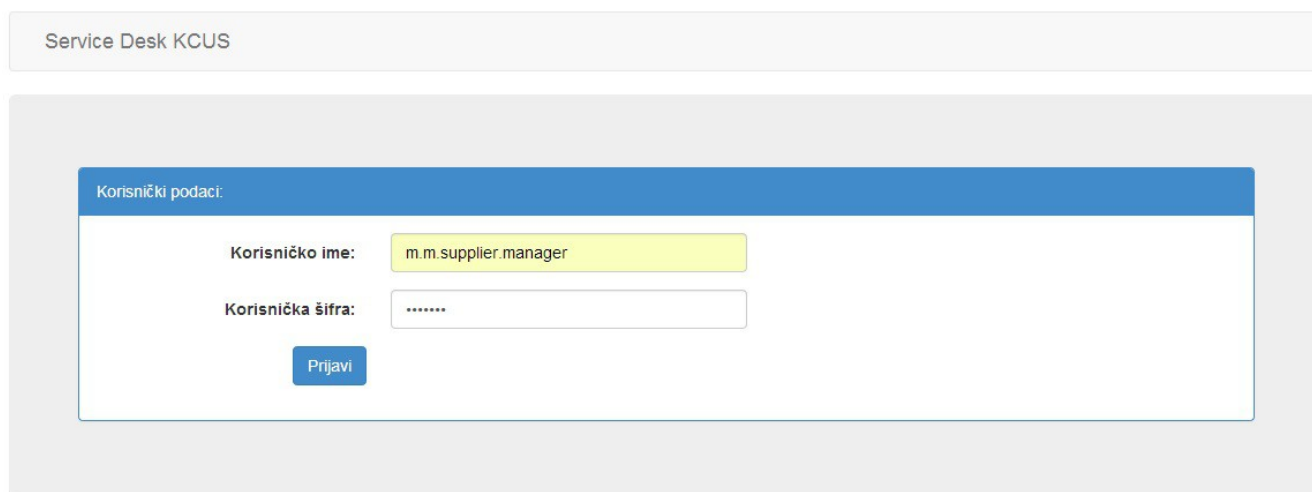
[Slika 37. Interfejs za rješavanje incidentata]

## Pregledanje incidenata

Podaci o korisniku:	Datum i naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Status:	Ažuriranje komentara, statusa i stanja:
Irma Kapetanović 061/222-222 i.k.user@kcus.ba Radiologija	04.06.2014. Instalacija operativnog sistema	Softver Instalacija	Nizak		Na čekanju	<div>Incident se proslijeđuje Super Management-u. Molimo Vas da pričekate.</div> <div>Ažuriraj</div> <div>Na čekanju ▼</div> <div>Ažuriraj</div> <div>Eskalirano ▼</div> <div>Ažuriraj</div>

[Slika 38. Interfejs za eskaliranje incidenata]

## ➤ Interfejs za Supplier Manager-a



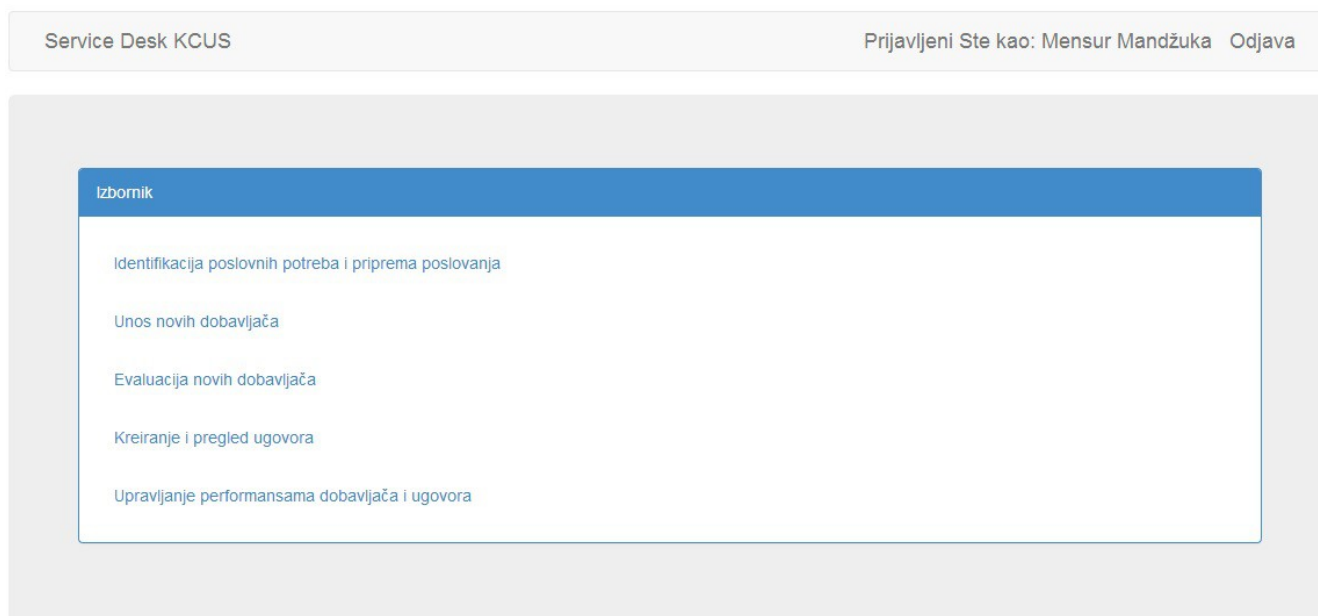
Service Desk KCUS

Korisnički podaci:

Korisničko ime:

Korisnička šifra:

[Slika 39. Prijavljivanje Supplier Manager-a na sistem]



Service Desk KCUS

Prijavljeni Ste kao: Mensur Mandžuka [Odjava](#)

Izbornik

- Identifikacija poslovnih potreba i priprema poslovanja
- Unos novih dobavljača
- Evaluacija novih dobavljača
- Kreiranje i pregled ugovora
- Upravljanje performansama dobavljača i ugovora

[Slika 40. Početni interfejs za Supplier Manager-a]

## Identifikacija poslovnih potreba i priprema poslovanja

[Definiranje generalnih pravila i uslova](#)[Pregled generalnih pravila i uslova](#)[Definiranje specifičnih pravila i uslova](#)[Pregled specifičnih pravila i uslova](#)

[Slika 41. Interfejs za identifikaciju poslovnih potreba i pripremu poslovanja]

## Definiranje generalnih pravila i uslova

**Pravilo i uslovi(\*):**

Svi dobavljači moraju biti iz Bosne i Hercegovine.

[Pošalji](#)

[Slika 42. Definiranje generalnih pravila i uslova]

## Definiranje generalnih pravila i uslova

**Pravilo i uslovi(\*):**

Svi dobavljači moraju biti iz Bosne i Hercegovine.

[Pošalji](#)

[Slika 43. Pregled generalnih pravila i uslova]

## Definiranje specifičnih pravila i uslova

**Maksimalna vrijednost(\*):****Trajanje ugovora(\*):****Grad dobavljača(\*):**[Snimi](#)

[Slika 44. Definiranje specifičnih pravila i uslova]

## Pregled specifičnih pravila i uslova

Vrijednost (u KM):	Trajanje (u mjesecima):	Grad dobavljača:	Brisanje:
15000	12	Sarajevo	<button>Briši</button>
12000	24	Zenica	<button>Briši</button>

[Slika 45. Pregled specifičnih pravila i uslova]

## Evaluacija novih dobavljača

Naziv:	Grad:	Adresa:	Vrsta:	Rizik:	Kategorija:	Evaluiranje:
Media Market	Sarajevo	Srđana Aleksića 20	Hardver			<button>Evaluiraj</button>
DOMOD	Sarajevo	Milana Preloga 8	Hardver			<button>Evaluiraj</button>
Microsoft	Sarajevo	Fra Anđela Zvizdovića 1	Softver			<button>Evaluiraj</button>
PHOENIX BIH	Zenica	Milana Preloga 8	Logistika			<button>Evaluiraj</button>

[Slika 46. Evaluacija novih dobavljača]

## Ugovori

[Kreiranje](#)[Pregled](#)

[Slika 47. Ugovori]

## Kreiraj ugovor

Naziv dobavljača(\*): Vrsta robe(\*): Broj ugovora(\*): Vrijednost(\*): Efektivni datum(\*): Datum isteka ugovora(\*): Period obnavljanja (u mjesecima)(\*): Opis: 

[Slika 48. Kreiraj ugovor]



## Pregled ugovora

Naziv	Vrsta robe	Broj ugovora	Vrijednost	Efektivni datum	Datum isteka ugovora	Period obnavljanja	Opis	Status
Media Market	Hardver	1	1500	2014-06-04	2014-08-04	2		Aktivan
PHOENIX BIH	Logistika	1	500	2014-06-04	2014-06-08	6		Aktivan

[Slika 49. Pregled ugovora]

## Pregled dobavljača

Kategorija:

Commodity

Filter

Naziv	Grad	Adresa	Rizik	Kategorija		
Media Market	Sarajevo	Srđana Aleksića 20	Nizak	Commodity	+	Pregledaj sve

[Slika 50. Pregled dobavljača]

Media Market

Isporučuje na vrijeme:

Isporučuje po specifikaciji:

Bez fluktuacija cijena:

Brzo odgovara na nepredviđene situacije:

Pošalji

[Slika 51. Upravljanje performansi dobavljača]

Pregled performansi dobavljača

Datum revizije	Isporučuje na vrijeme	Isporučuje po specifikaciji	Bez fluktuacija cijena	Brzo odgovara na nepredviđene situacije
2014-06-04	1	1	1	1

[Slika 52. Pregled performansi dobavljača]

## ➤ Interfejs za Super Manager-a

Service Desk KCUS

Korisnički podaci:

Korisničko ime: I.k.super.manager

Korisnička šifra: .....

Prijavi

[Slika 53. Prijavljivanje Super Manager-a na sistem]

Service Desk KCUS Prijavljeni Ste kao: Irma Kapetanović Odjava

Izbornik

Upravljanje incidentata

[Slika 54. Početni interfejs za Super Manager-a]

Service Desk KCUS Nazad Prijavljeni Ste kao: Irma Kapetanović Odjava

Upravljanje incidentata

Pregledanje incidentata

[Slika 55. Interfejs za upravljanje incidentata]

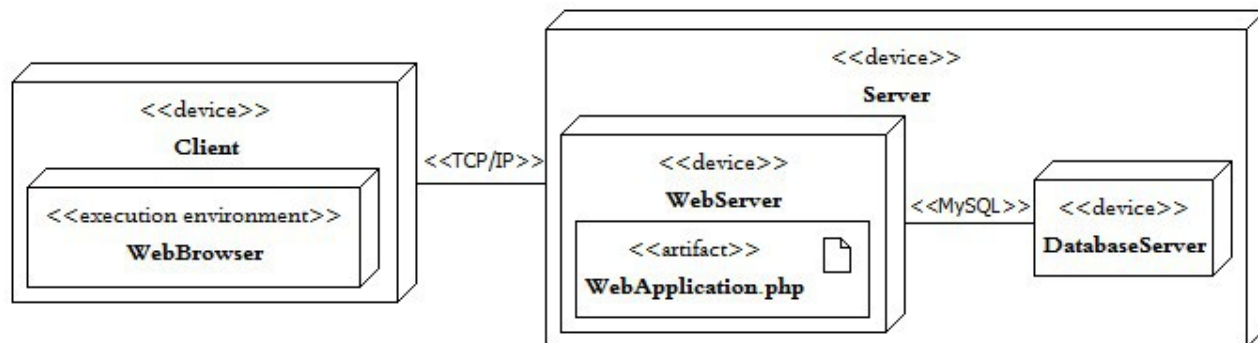
## Pregledanje incidenata

Podaci o korisniku:	Datum i naziv:	Kategorija i podkategorija:	Prioritet:	Opis:	Status:	Ažuriranje komentara i statusa:
Irma Kapetanović 061/222-222 i.k.user@kcus.ba Radiologija	04.06.2014. Instalacija operativnog sistema	Softver Instalacija	Nizak		Na čekanju	<div>Eskalirani incident je riješen. Molimo Vas da zatvorite ovaj incident.</div> <div>Ažuriraj</div> <div>Riješen ▼</div> <div>Ažuriraj</div>

[Slika 56. Interfejs za pregledanje incidenata]

## 6. ARHITEKTURA SISTEMA

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



[Slika 57. 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.