Aplicație de ticketing

- FIX FINDER -

Sumanariu Bianca

Popa Irina

C112C

Cuprins

1. introducere
   1. scopul proiectului
   2. lista definițiilor
2. descrierea generală a produsului software
   1. descrierea produsului software
   2. detalierea platformei hw/sw
3. detaliarea platformei
   1. cerințe funcționale
   2. cerințe nefuncționale

1.Introducere

Scopul proiectului

Proiectul propune gestionarea și rezolvarea ticketelor (problemelor) clienților prin intermediul unor agenți dispuși pe trei nivele. Aplicația realizează un mediu de interacțiune între client și agent, permițând clientului să se adreseze cu o problemă. Clientul va putea alege și dintre întrebările generale cu răspuns direct pentru a rezolva problema sau să se adreseze cu o problemă unică.

Lista definițiilor

DCS este abrevierea pentru document cu cerințe software.

Interfața prietenoasă se referă la interfața grafică folosită pentru clientul care va beneficia de produsul software, ușor de utilizat.

2. Descrierea generală a produsului

Descrierea produsului software

Academia Tehnică Militară dorește să implementeze o aplicație pentru suport tehnic.

Clienții pot accesa aplicația pentru a lansa un tichet. Înainte de a putea lansa un tichet, utilizatorul trebuie să se autentifice în aplicație. Interfața trebuie să ofere utilizatorilor posibilitatea de a selecta un ticket general sau a redacta o descriere detaliată a problemei sau a întrebării pentru care solicită support prin intermediul unei casete de mesaje.

După ce clientul lansează un tichet, acesta va fi procesat de sistemul de management al tichetelor. Tichetul va fi asignat la nivelul de suport 1. Dacă agentul de suport nivel 1 nu poate rezolva problema, tichetul va fi asignat automat unui agent de suport nivel 2. Dacă nici agentul de suport nivel 2 nu poate rezolva problema, tichetul va fi asignat unui administrator.

Pentru a asigura că fiecare tichet este gestionat corespunzător, agenții de suport și administratorii trebuie să aibă competențele adecvate pentru categoria de tichete asignată. Acest lucru poate fi realizat prin intermediul unui sistem de asignare a competențelor, care poate fi configurat de administratorii sistemului.

Pe parcursul procesării tichetelor, lansatorul tichetului trebuie să primească mesaje prin intermediul aplicației pentru a fi informat cu privire la stadiul de rezolvare a problemei (statusul rezolvării). Aceste mesaje pot fi generate automat de sistem și pot fi afișate în pagina de detaliu a tichetului.

Pentru a gestiona corespunzător tichetele, agentii trebuie să aibă acces la o interfață de administrare a tichetelor care oferă acces rapid la informațiile de management. Aceasta poate fi utilizată pentru a procesa tichetele sau pentru a asigna tichetul catre alt nivel. Interfața va afișa o listă cu tichete și câteva informații sumare despre acestea, iar la momentul selectării de către agent a tichetului pe care urmează să-l gestioneze vor apărea și restul detaliilor.

Detalierea platformei HW/SW

Produsul software este dezvoltat pentru platforma sistemul de operare Windows 10 sau orice altă versiune, utilizând sistemul inter-platformă de dezvoltare Qt Design pentru interfața grafică prezentată utilizatorului și mediul de dezvoltare Qt Creator. Alte specificații ar include procesorul: 2.7 GHz sau mai rapid, Memoria 4GB RAM.

3. Detalierea cerințelor specifice

Cerințe funcționale

Interfața destinată clientului

1. Introducerea usernameului și a parolei pentru autentificarea clientului.
2. Afișarea casetei pentru redactarea întrebării și afișarea câtorva întrebări generale din care va putea selecta.
3. Redactarea problemei prin intermediul casetei.
4. Primirea mesajului care prezintă statusul problemei.

Interfața destinată agentului

1. Introducerea usernameului și a parolei pentru autentificarea agentului.
2. Afișarea listei cu tichete detaliate sumar și posibilitatea de a selecta unul pentru afișarea informațiilor detaliate.
3. Posibilitatea de a raspunde tichetului prin intermediul unei casete de mesaje.
4. Posibilitatea de a schimba statusul unui tichet prin intermediul unor ”butoane” sau de a asigna tichetul unui alt nivel (acesta schimbând și statusul automat).

Cerințe nefuncționale

1. Memorarea conturilor într-o baza locală de date.
2. Autentificarea clientului/agentului (cautarea in baza de date).
3. Memorarea tichetelor într-o bază locală de date.
4. Rezolvarea tichetului (ștergerea din baza de date).
5. Actualizare statusului tichetului (în baza de date).
6. Actualizare status și la nivel de server.
7. Trimiterea mesajului clientului privind statusul prin intermediul serverului.