**IT Service**

Specifikacija zahteva

Verzija 2.0

Pregled izmena

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Verzija | Opis | Autor |
| 01.04.2018 | 1.0 | Inicijalna verzija | VertikalniVombati |
| 18.06.2018 | 2.0 | Promena baze podataka | VertikalniVombati |
|  |  |  |  |

**Sadržaj:**

[1. Cilj dokumenta 5](#_Toc517219141)

[2. Opseg dokumenta 5](#_Toc517219142)

[3. Reference 5](#_Toc517219143)

[4. Pregled slučajeva korišćenja 6](#_Toc517219144)

[5. Profil korisnika 8](#_Toc517219145)

[5.1 Klijent 8](#_Toc517219146)

[5.2 Registrovani korisnik 8](#_Toc517219147)

[5.3 Serviser 8](#_Toc517219148)

[5.4 Administrator 8](#_Toc517219149)

[6. Opis slučajeva korišćenja 8](#_Toc517219150)

[6.1. Kreiranje naloga na Android aplikaciji 8](#_Toc517219151)

[6.2. Prijavljivanje na svoj profil na Android aplikaciji 9](#_Toc517219152)

[6.3. Profil korisnika 10](#_Toc517219153)

[6.4. Forget password 11](#_Toc517219154)

[6.4 Mobilni portal Klijenta 11](#_Toc517219155)

[6.4.1 Prijavljivanje problema 13](#_Toc517219156)

[6.4.2 Pregled istorije problema 13](#_Toc517219157)

[6.4.3 Detalji problema 14](#_Toc517219158)

[6.5 Mobilni portal servisera 14](#_Toc517219159)

[6.5.1 Pregled prijavljenih problema 14](#_Toc517219160)

[6.5.2 Detalji prijavljenog problema 15](#_Toc517219161)

[6.5.3 Prihvatanje problema 15](#_Toc517219162)

[6.5.4 Pregled istorije problema 16](#_Toc517219163)

[6.5.5 Detalji problema 16](#_Toc517219164)

[6.6 Desktop portal 17](#_Toc517219165)

[6.6.1 Pregled svih servisera 17](#_Toc517219166)

[6.6.2 Pregled prihvaćenih i rešenih problema 18](#_Toc517219167)

[6.6.3 Izrada izveštaja o serviseru 18](#_Toc517219168)

[6.6.4 Pregled svih klijenata 19](#_Toc517219169)

[6.6.5 Istorija problema 20](#_Toc517219170)

[6.6.7 Registruj servisera 20](#_Toc517219171)

[6.6.6 Izrada izveštaja za klijenta 21](#_Toc517219172)

[7. Dodatni zahtevi 21](#_Toc517219173)

[Funkcionalnost 21](#_Toc517219174)

[Upotrebljivost 21](#_Toc517219175)

[Pouzdanost 21](#_Toc517219176)

[Performanse 22](#_Toc517219177)

[Podrška i održavanje 22](#_Toc517219178)

[Ograničenja 22](#_Toc517219179)

**Specifikacija zahteva**

# Cilj dokumenta

Cilj ovog dokumenta je specifikacija zahteva u pogledu detaljnog opisa slučajeva korišćenja sistema IT Service.

# Opseg dokumenta

Dokument opisuje slučajeve korišćenja koji će biti korišćen od strane tima VertikalniVombati za razvoj Android i Desktop aplikacije IT Service.

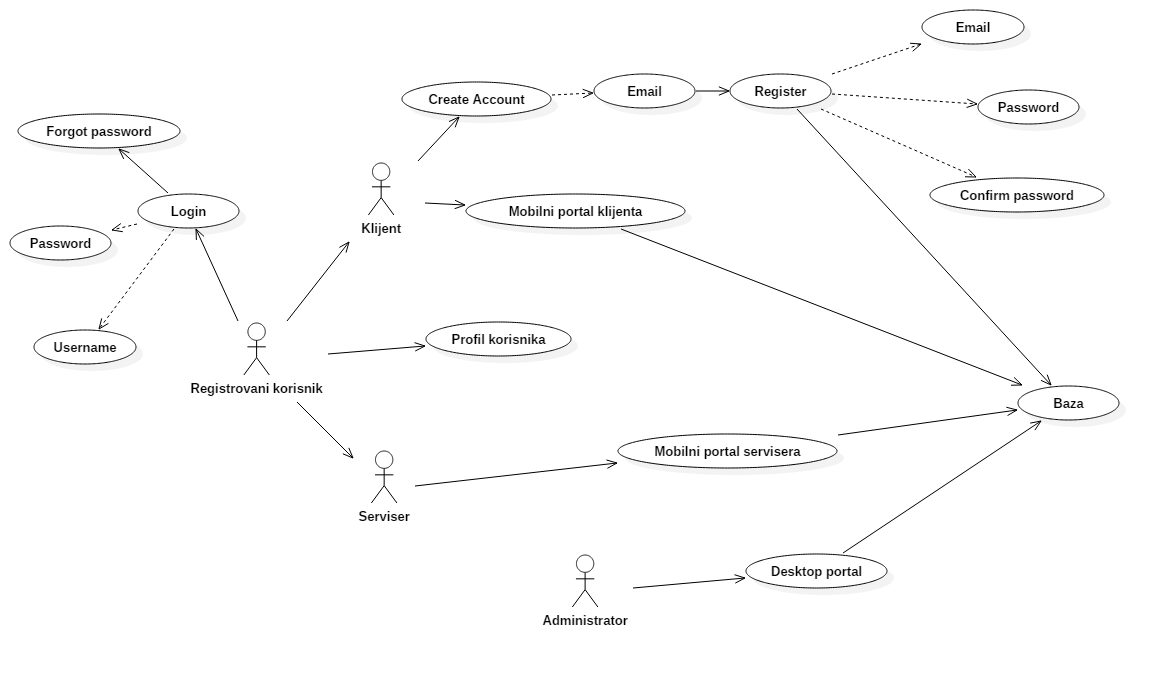
# Reference

Spisak korišćene literature:

1. IT service – Predlog\_projekta, VertikalniVombati\_IT service, V2.0, 2018, VertikalniVombati
2. IT service –Raspored aktivnosti, VertikalniVombati\_IT service, V1.0, 2018, VertikalniVombati.
3. IT service –Plan realizacije projekta, VertikalniVombati\_IT service, V1.0, 2018, VertikalniVombati.

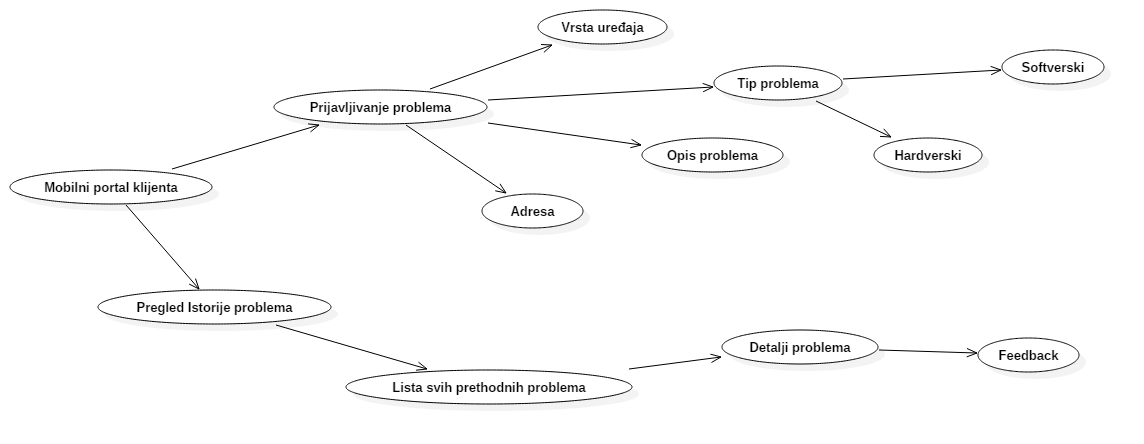
# Pregled slučajeva korišćenja

Detaljni UML dijagram koji prikazuje korisnike i slučajeve korišćenja za razvoj sistema IT Service prikazan je na sledećoj slici:

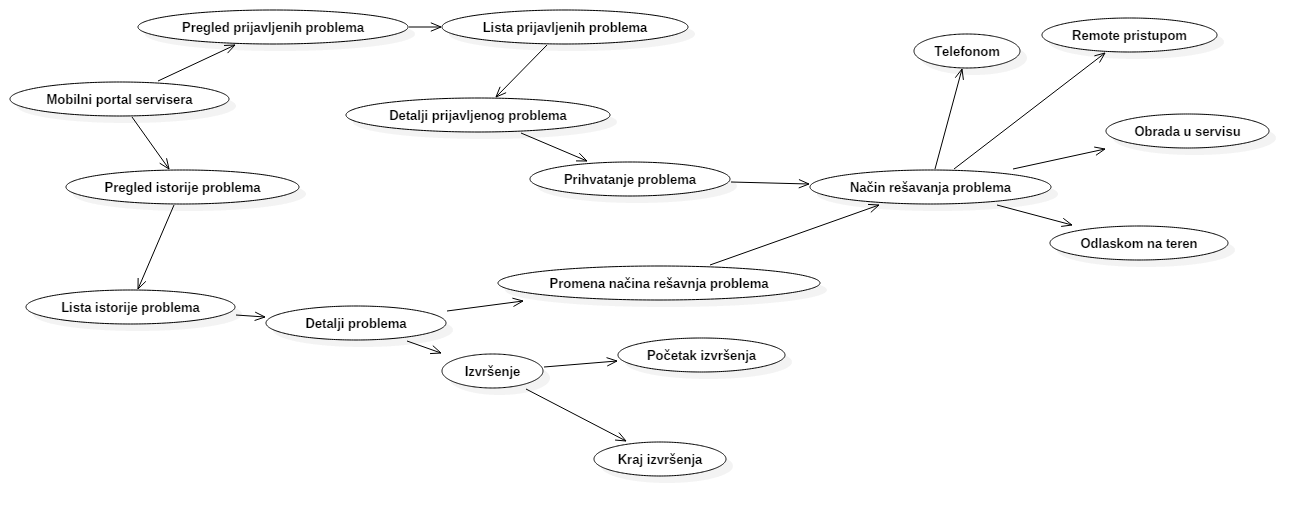


Slučajevi korišćenja *mobilni portal klijenta* *, mobilni portal servisera* i *desktop portal* obuhvataju složenije radnje koje se mogu razložiti dalje razložiti na pojedinačne slučajeve korišćenja.

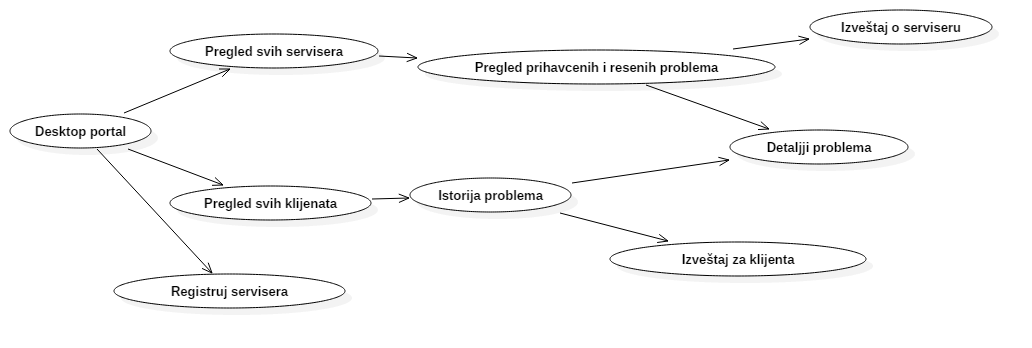
Detaljni UML dijagram za slučaj korišćenja *mobilni portal klijenta* je prikazan na sledećoj slici:



Detaljni UML dijagram za slučaj korišćenja *mobilni portal servisera* je prikazan na sledećoj slici:



Detaljni UML dijagram za slučaj korišćenja *desktop portal*  je prikazan na sledećoj slici:



# Profil korisnika

Identifikovana su četiri profila korisnika sistema:

## 5.1 Klijent

Klijent koji je prvi put pristupio Android aplikaciji IT Service i nudi mu se da kreira nalog nakon čega postaje registrovani korisnik koji može pristupiti mobilnom portalu klijent.

## 5.2 Registrovani korisnik

Korisnik koji može biti klijent ili serviser i u zavisnosti od toga mu se omogućava odgovarajući portal.Uveden je zbog proširavanja funkcionalnosti.

## 5.3 Serviser

Serviserov nalog se pravi preko desktop aplikacije, on pristupa android aplikaciji sa svojim nalogom i omogućava mu se pristup mobilnom portalu servisera.

## 5.4 Administrator

Administrator sistemu pristupa preko desktop aplikacije i ima uvid o svim serviserima i korisnicima.Kreira nalog za serivsere.Kreira izveštaje o serviserima i za klijente.

# Opis slučajeva korišćenja

## Kreiranje naloga na Android aplikaciji

**Kratak opis:**

Kreiranje novog naloga od strane korisnika.

**Akteri:**

Klijent.

**Preduslovi:**

Korisnik je izabrao opciju kreiraj novi nalog.

**Osnovni tok:**

1. Prikazuje se forma za kreiranje novog naloga.
2. Korisnik unosi svoj email i sve potrebne informacije.
3. Uneti podaci se proveravaju.
4. Korisnik se prevodi u scenu za login.

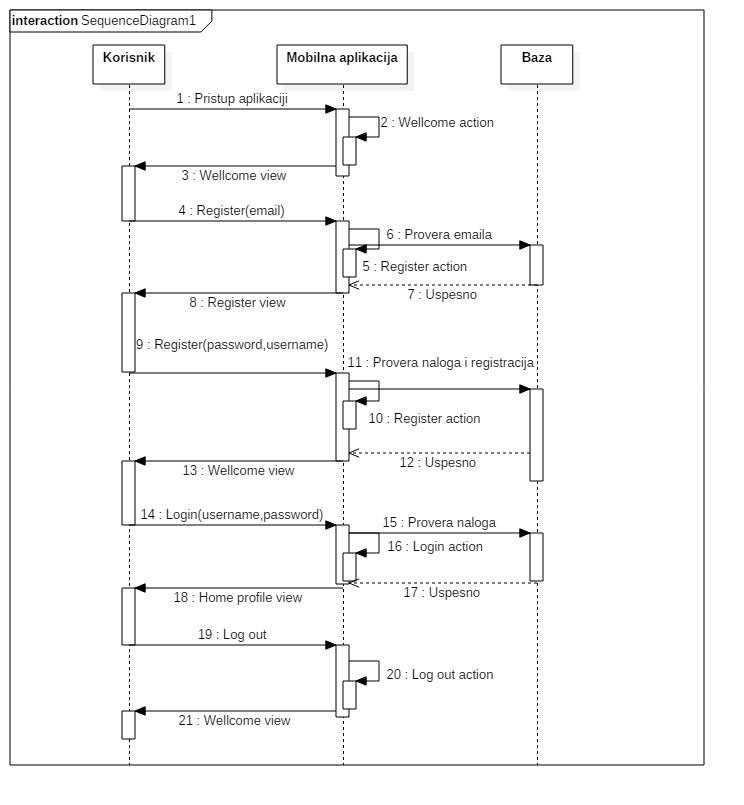
**Izuzeci:**

Izabrao je email koji već postoji u bazi, nije uneo dva puta istu šifru, nije uneo postojeći e-mail.

**Posledice:**

Korisnik se prevodi u scenu za login. Takodje se ažurira baza podataka koja pamti sve informacije o njemu.

**Dijagram sekvence:**

****

## Prijavljivanje na svoj profil na Android aplikaciji

**Kratak opis:**

Pristup svom nalogu od strane postojećeg korisnika.

**Akteri:**

Registrovani korisnik.

**Preduslovi:**

Mora da ima napravljen nalog.

**Osnovni tok:**

1. Korisnik unosi korisničko ime i šifru i klikne Uloguj se.
2. Uneti podaci se proveravaju.
3. Korisnik se prevodi u scenu svog profila na aplikaciji u zavisnosti da li je to serviser ili klijent.

**Izuzeci:**

Izabrao je korisničko ime koje ne postoji u bazi podataka koji ili je uneo pogrešnu šifru za to korisničko ime. Izabrao je opciju kreiraj novi nalog.

**Posledice:**

Korisnik se prevodi u scenu glavnog menija, učitali su se podaci o tom korisniku.

## Profil korisnika

**Kratak opis:**

Nakon što se uloguje na svoj nalog može pristupiti svom profilu.

**Akteri:**

Registrovani korisnik.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Korisnik klikom na profil otvara svoj profil.
2. Korisnik se prevodi u scenu svog profila na aplikaciji u zavisnosti da li je to serviser ili klijent.
3. Korisnik odavde može izmeniti svoje informacije uključujući i svoj email i šifru.

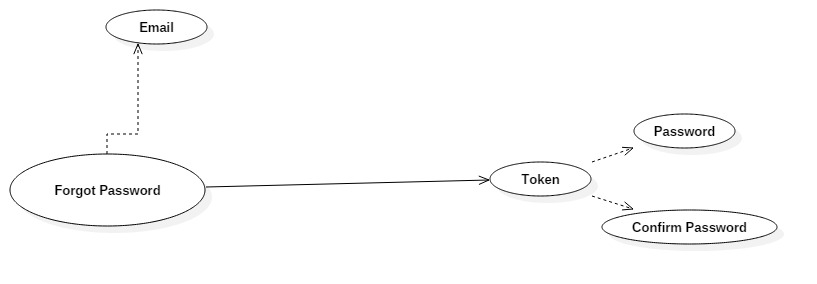
**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Korisnik se prevodi u scenu svog profila.

## Forget password

****

**Kratak opis:**

Promena šifre u slučaju da korisnik zaboravi istu.

**Akteri:**

Registrovani korisnik.

**Preduslovi:**

Mora da postoji nalog.

**Osnovni tok:**

1. Korisnik unosi email koji je iskoristio za registraciju.
2. Nakon toga mu na email stize link sa formom o promeni passworda.
3. Prevodi se u scenu gde dva puta unosi svoj novi password.

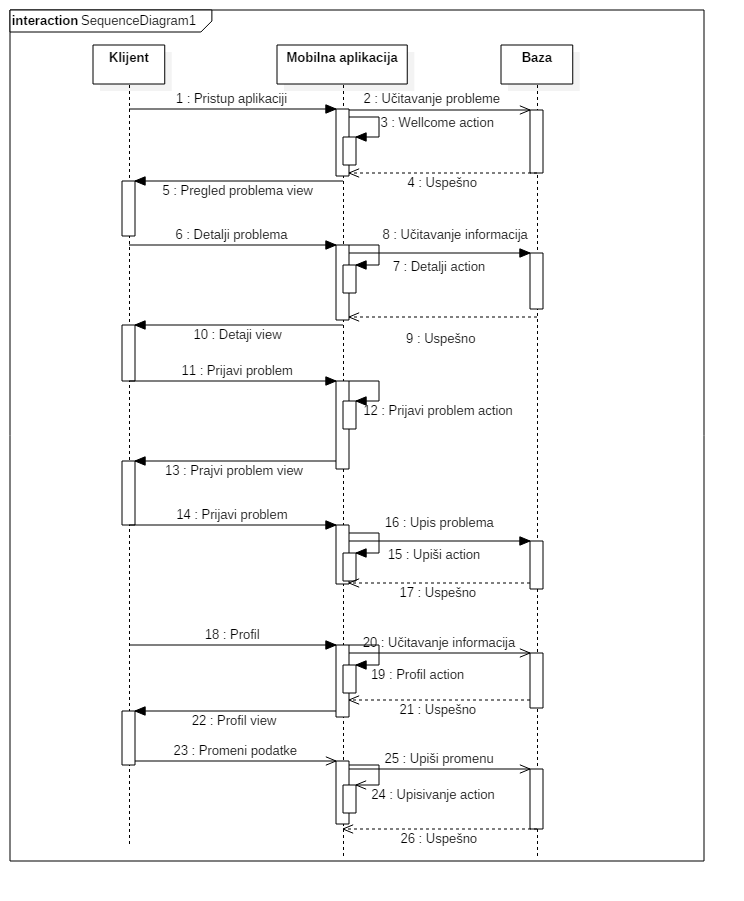
**Izuzeci:**

Korisnik nije uneo ispravan email ili se šifre koje je uneo se ne poklapaju.

**Posledice:**

Korisnik je promenio svoj password.

## 6.4 Mobilni portal Klijenta

**Dijagram sekvence:**

### 6.4.1 Prijavljivanje problema

**Kratak opis:**

Prijavljivanje problema u IT sectoru.

**Akteri:**

Klijent

**Preduslovi:**

Klijent treba da ima neki kvar sa svojom opremom.

**Osnovni tok:**

1. Klijent klikne na prijavi problem.
2. Prevodi se u scenu gde prijavi problem.
3. Daje naziv problemu.
4. Odabira tip problema ukoliko zna.
5. Odabira tip uređaja.
6. Opisuje problem ukratko.
7. Ostavlja svoju kontakt adresu.

**Izuzeci:**

Nije unet naziv, nije uneta adresa.

**Posledice:**

Korisnik se prevodi u scenu prijava problema glavnog menija. Ažurira se baza podataka.

### 6.4.2 Pregled istorije problema

**Kratak opis:**

Prikaz klijentove istorije problema. Lista svih problema koje je imao.

**Akteri:**

Klijent

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Korisnik klikne na *Pregled liste problema* tab iz menija na mobilnoj aplikaciji.
2. Prevodi se u scenu *Pregled liste problema*.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Klijent se prevodi u scenu *Pregled liste problema* glavnog menija.

### 6.4.3 Detalji problema

**Kratak opis:**

Detalji pojedinačnog problema, način na koji je će biti rešen, status tog problema(Prihvaćen,Rešen,U izvršenju,Naplaćen),ime servisera koji je prihvatio kao i vreme kada je prihvatio i rešio.

**Akteri:**

Klijent

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Korisnik klikne na Konkretni problem iz liste problema.
2. Prevodi se u scenu *Detalji problema*.
3. Ovde može ostaviti feedback o tome kako je zadovoljan radom servisera.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Klijent se prevodi u scenu *Detalji problema* iz liste problema.

## 6.5 Mobilni portal servisera

### 6.5.1 Pregled prijavljenih problema

**Kratak opis:**

Prikaz svih prijavljenih problema u datom trenutku.

**Akteri:**

Serviser

**Preduslovi:**

Treba da postoji bar jedan prijavljen problem.

**Osnovni tok:**

1. Serviser klikne na *pregled prijavljenih problema* u glavnom meniju.
2. Prevodi se u scenu *pregled prijavljenih problema* gde se nalazi lista svih problema sa specificarnim tipom problema, opisom problema i datumom.
3. Serviser moze kliknuti na jedan od problema i otvoriti Detalji prijavljenog problema slučaj korišćenja.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Serviser se prevodi u scenu *pregled prijavljenih problema* glavnog menija.

### 6.5.2 Detalji prijavljenog problema

**Kratak opis:**

Iz liste prijavljenih problema serviser odabria problem koji će da reši.

**Akteri:**

Serviser

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Serviser klikne na konkretni prijavljeni problem.
2. Prevodi se u scenu *detalji prijavljenog problema.*
3. Serviser u ovom slučaju može prihvatiti problem.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Serviser se prevodi u scenu *detalji prijavlenog problema*.

### 6.5.3 Prihvatanje problema

**Kratak opis:**

Nakon što je došo u detalji prijavljenog problema, serviser prihvata problem.

**Akteri:**

Serviser

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Serviser odabere način rešavanja problema.
2. Klikom na dugme prihvati problemserviser prihvata problem.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Serviser se prevodi u scenu *pregled prijavljenih problema,* ažurira se baza podataka.

### 6.5.4 Pregled istorije problema

**Kratak opis:**

Klikom na dugme pregled istorije problema prelazi u meni pregled problema gde se nalazi lista svih problema koje je prihavtio/rešio.

**Akteri:**

Serviser

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Serviser klikne na dugme pregled istorije problema.
2. Prikazuje mu se lista svih problema koje je prihvatio/rešio.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Serviser se prevodi u scenu *pregled istorije problem*.

### 6.5.5 Detalji problema

**Kratak opis:**

Klikom na konkretni problem izlazi prozor sa svim detaljima problema.

**Akteri:**

Serviser

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Serviser klikne na konkretan problem iz svoje liste.
2. Prikazuje mu se prozor sa detaljima o problemu.
3. Nakon toga može da krene izvršenje problema pri čemu startuje izvršenje i označava kraj izvršenja.
4. Takođe serviser u bilo kom trenutku može da promeni način rešavanja problema.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Serviser se prevodi u scenu *detalji problema.*

## 6.6 Desktop portal

### 6.6.1 Pregled svih servisera

**Kratak opis:**

Lista svih servisera u firmi i pregled njihove efikasnosti.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Administartor klikne na tab *Serviseri* na glavnoj formi desktop aplikacije.
2. Prelazi u *scenu pregled svih servisera.*
3. Prikazuje se lista svih servisera.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Administrator je presao u scenu *pregled svih servisera* iz glavnog menija.

### 6.6.2 Pregled prihvaćenih i rešenih problema

**Kratak opis:**

Pregled svih problema za konkretnog servisera.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Administrator odabere određenog servisera iz liste, pritisne na dugme Izaberi.
2. Nakon toga izlazi nova forma sa listom svih problema koje je serviser prihvatio.
3. Administrator odavde može generisati izveštaj o serviseru za određeni vremenski period.
4. Takođe može detaljno pregledati problem pritiskom na dugme Detalji.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Administrator dobija pregled svih serviserovih problema.

### 6.6.3 Izrada izveštaja o serviseru

**Kratak opis:**

Izrada izveštaja o serviseru.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Serviser mora da je prihvatio bar jedan problem u datom periodu.

**Osnovni tok:**

* 1. Administrator klikne na dugme Generiši izveštaj nakon što je odabrao period od-do.
  2. Vrši se obrada problema.

3.Generiše se Word dokument koji sadrži informacije o svim prihvaćenim problemima određenog servisera.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Administrator dobija izveštaj o serviseru.

### 6.6.4 Pregled svih klijenata

**Kratak opis:**

Pregled liste svih klijenata i njihovih problema.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Administartor klikne na tab *Klijenti* na glavnoj formi desktop aplikacije.
2. Prelazi u scenu *Pregled svih klijenata.*
3. Prikazuje se lista klijenata.
4. Odavde može da pređe u istoriju problema konkretnog klijenta.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Administrator je presao u scenu *Pregled svih klijenta* iz glavnog menija.

### 6.6.5 Istorija problema

**Kratak opis:**

Pregled svih problema za konkretnog klijenta.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Administrator odabere određenog klijenta iz liste i pritisne na dugme Izaberi.
2. Nakon toga izlazi forma sa listom svih problema koji su uspešno rešeni.
3. Administrator odavde može generisati *izveštaj za klijenta* za sve nenaplaćene, a rešene probleme.
4. Takođe može detaljno pregledati problem.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Administrator dobija pregled svih serviserovih problema.

### 6.6.7 Registruj servisera

**Kratak opis:**

Kreiranje naloga za servisera.

**Akteri:**

Administrator

**Preduslovi:**

Serviser ne sme već da ima nalog.

**Osnovni tok:**

1. Administartor klikne na tab *Registracija* na glavnoj formi desktop aplikacije.

2.Administrator unosi osnovne informacije o serviseru.

3.Klikom na dugme Registruj vrši se registracija servisera i upisuju se podaci u bazu podataka.

**Izuzeci:**

Postoji već nalog sa istim emailom.

**Posledice:**

Serviser dobija svoj nalog.

### 6.6.6 Izrada izveštaja za klijenta

**Kratak opis:**

Izrada izveštaja za klijenta.

**Akteri:**

Administrator

**Preduslovi:**

Klijent mora da ima bar jedan nenaplaćen a rešen problem.

**Osnovni tok:**

1. Administrator klikne na dugme Generiši izveštaj.
2. Vrši se obrada uspešno rešenih problema klijenta.
3. Generiše se Word dokument koji sadrži sve potrebne informacije za naplatu.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Administrator dobija izveštaj za klijenta.

# Dodatni zahtevi

## Funkcionalnost

Nema posebnih zahteva u pogledu funkcionalnosti sistema.

## Upotrebljivost

Korisnički interfejs sistema IT service biće dizajniran tako da bude omogućeno intuitivno korišćenje svih opcija.

## Pouzdanost

Nema posebnih zahteva u pogledu pouzdanosti sistema.

## Performanse

Nema posebnih zahteva u pogledu performansi sistema.

## Podrška i održavanje

IT service ne zahteva podršku i održavajne.

## Ograničenja

Sistem će jedino biti ograničen na personalne računare i Android uređaje.