**IT Service**

Specifikacija zahteva

Verzija 1.0

Pregled izmena

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Datum | Verzija | Opis | Autor |
| 01.04.2018 | 1.0 | Inicijalna verzija | Uros Stojanivić, Maja Stojanović, Ivan Kostadinović, |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Sadržaj:**

[1. Cilj dokumenta 3](#_Toc510388485)

[2. Opseg dokumenta 4](#_Toc510388486)

[3. Reference 4](#_Toc510388487)

[4. Pregled slučajeva korišćenja 4](#_Toc510388488)

[5. Profil korisnika 7](#_Toc510388489)

[5.1 Novi klijent 7](#_Toc510388490)

[5.2 Registrovani klijent 7](#_Toc510388491)

[5.3 Serviser 7](#_Toc510388492)

[5.4 Administrator 7](#_Toc510388493)

[6. Opis slučajeva korišćenja 7](#_Toc510388494)

[6.1. Kreiranje naloga na Android aplikaciji 8](#_Toc510388495)

[6.2. Prijavljivanje na svoj profil na Android aplikaciji 9](#_Toc510388496)

[6.3. Forget password 10](#_Toc510388497)

[6.4 Prijavljivanje problema 11](#_Toc510388498)

[6.4. Pregled istorije problema 11](#_Toc510388499)

[6.5 Pregled prijavljenih problema 12](#_Toc510388500)

[6.5. Prihvatanje problema 13](#_Toc510388501)

[6.6. Pregled svih servisera 13](#_Toc510388502)

[6.7. Izrada izveštaja o serviseru 14](#_Toc510388503)

[6.8 Pregled svih klijenata 15](#_Toc510388504)

[6.8. Izrada izveštaja za klijenta 15](#_Toc510388505)

[6.9. Create servisers account 16](#_Toc510388506)

[7. Dodatni zahtevi 16](#_Toc510388507)

[Funkcionalnost 16](#_Toc510388508)

[Upotrebivost 16](#_Toc510388509)

[Pouzdanost 16](#_Toc510388510)

[Performanse 16](#_Toc510388511)

[Podrška i održavanje 16](#_Toc510388512)

[Ograničenja 17](#_Toc510388513)

**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.

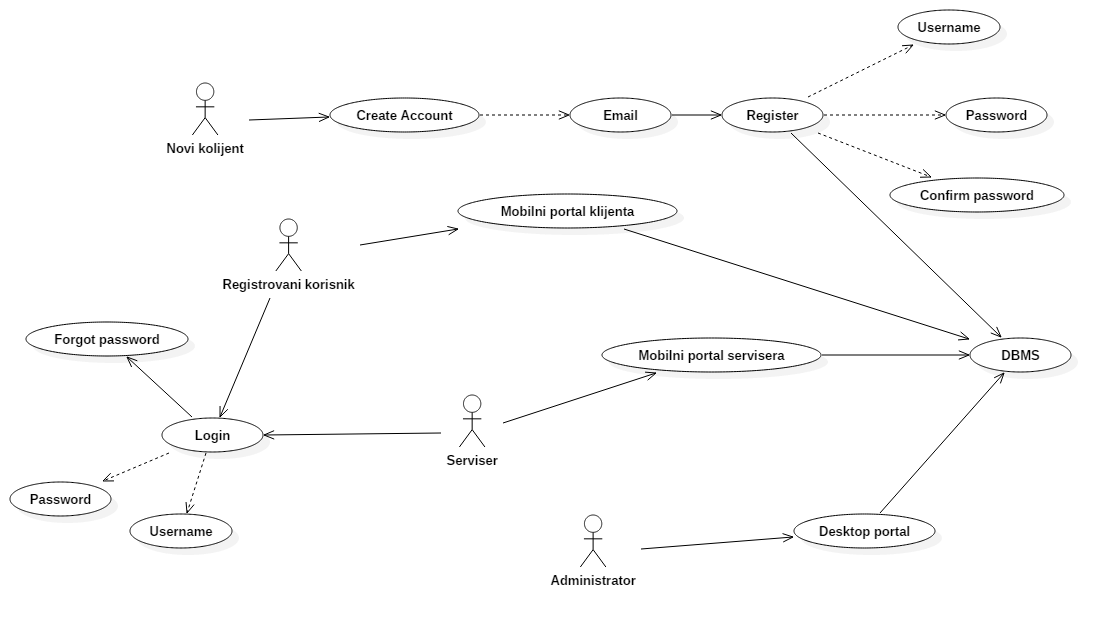
# Reference

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.

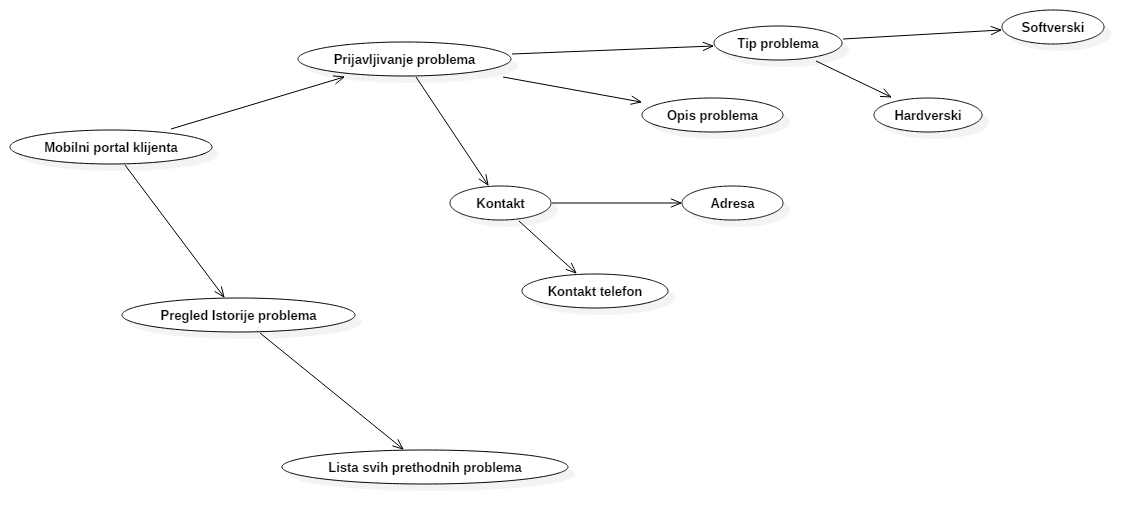
# Pregled slučajeva korišćenja

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

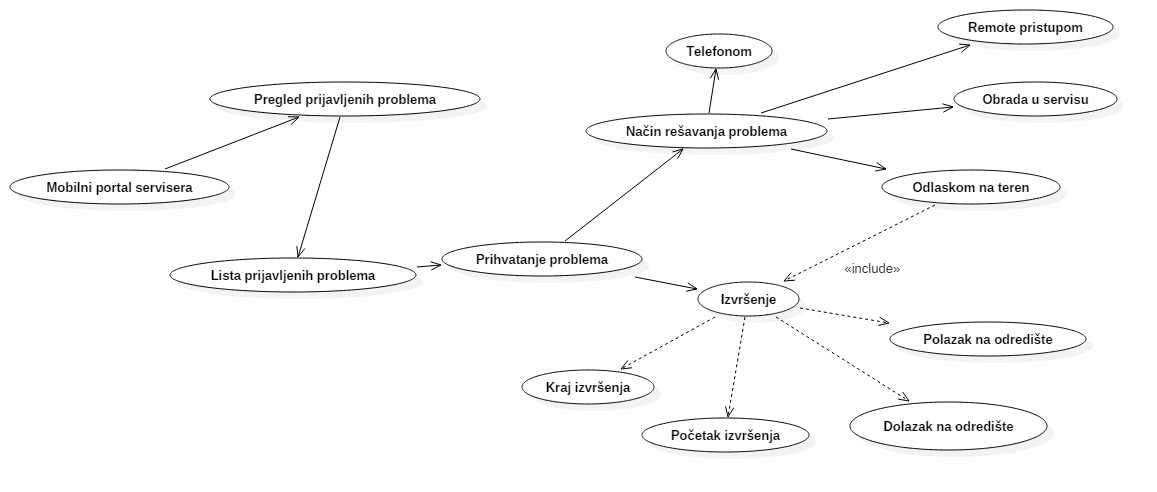


Slučajevi korišćenja *mobilni portal klijenta* *, mobilni portal servisera* i *desktop portal* obuhvataju složenije radnje koje se mogu razložiti dalje razložiti na pojedinačne slučajeve korišćenja.

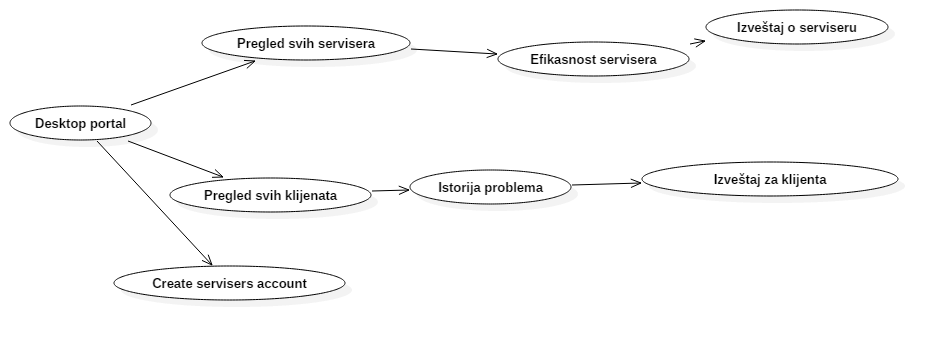
Detaljni UML dijagram za slučaj korišćenja *mobilni portal klijenta* je prikazan na sledećoj slici:



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 četri profila korisnika sistema:

## 5.1 Novi klijent

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

## 5.2 Registrovani klijent

Klijent kome se nude sve usluge sistema IT Service.

## 5.3 Serviser

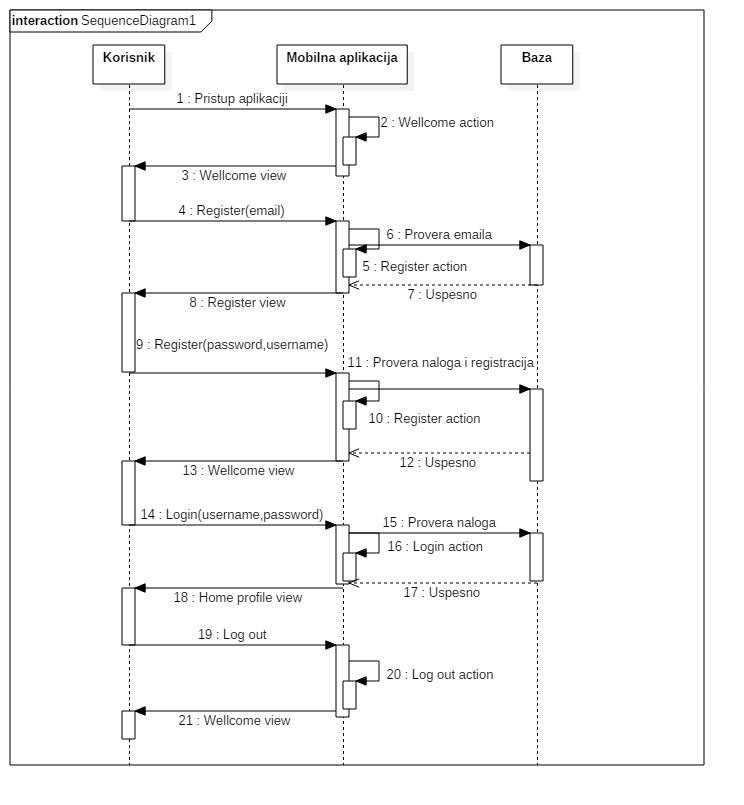
Serviseru je omogućen drugačiji pristup od registrovanog klijenta, koji uključuje listu pristiglih zahteva i sve funkcionalnosti koje su potrebne praćenje rada servisera.

## 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:**

Novi korisnik.

**Preduslovi:**

Korisnik je izabrao opciju kreiraj novi nalog.

**Osnovni tok:**

1. Prikazuje se forma za kreiranje novog naloga.
2. Korisnik unosi svoj email.
3. Na tom mailu dobija link forme gde unosi željeno korisničko ime i dva puta šifru i klikne *Registruj se.*
4. Uneti podaci se proveravaju.
5. Korisnik se prevodi u scenu za login.

**Izuzeci:**

Izabrao je korisničko ime 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.

## Prijavljivanje na svoj profil na Android aplikaciji

**Kratak opis:**

Pristup svom nalogu od strane postojećeg korisnika.

**Akteri:**

Registrovani kljent.

Serviser.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

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

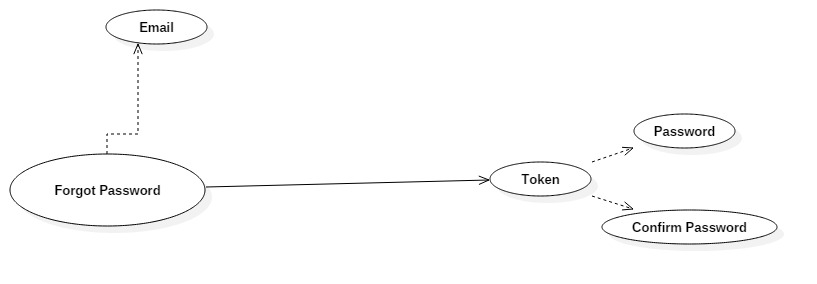
**Izuzeci:**

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.

## Forget password

****

**Kratak opis:**

Promena šifre u slučaju da korisnik zaboravi istu.

**Akteri:**

Registrovani klijent.

Serviser.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Korisnik unosi email koji je iskoristio za registraciju.
2. Unosi token koji je dobio na tom mailu.
3. Provera se token.
4. Prevodi se u scenu gde dva puta unosi svoj novi password.
5. Prevodi se u login scenu.

**Izuzeci:**

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

**Posledice:**

Korisnik je promenio svoj password i prevodi se u login scenu.

**Mobilni portal klijenta**

## 6.4 Prijavljivanje problema

**Kratak opis:**

Prijavljivanje problema u IT sectoru.

**Akteri:**

Registrovani 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. Odabira tip problema
4. Opisuje problem ukoliko zna
5. Ostavlja svoj kontakt telefon i adresu

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

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

## Pregled istorije problema

**Kratak opis:**

Prikaz klijentove istorije problema.Lista svih problema koje je imao, način na koji je rešen i cena usluge.

**Akteri:**

Registrovani 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.

**Mobilni portal servisera**

## 6.5 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 i opisom problema.
3. Serviser moze kliknuti na jedan od problema i prihvatiti ga.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

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

## Prihvatanje problema

**Kratak opis:**

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

**Akteri:**

Serviser

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Serviser klikne na dugme prihvati problem.
2. Prevodi se u scenu *prihvatanje problema.*
3. Nakon prihvatanja odabira način na koji će da reši problem a zatim i beleži vreme i tok izvršenja.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Serviser se prevodi u scenu *prihvatanje problema* nakon svakog klika na dugme prihvati problem. Ažurira se baza podatka.

**Desktop portal**

## Pregled svih servisera

**Kratak opis:**

Lista svih servisera u firmi i pregled njihove efikasnosti.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Administartor klikne na *Pregled svih servisera* dugme na desktop aplikaciji.
2. Prelazi u *scenu pregled svih servisera*
3. Prikazuje se lista svih servisera i njhiove efikasnosti.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

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

## Izrada izveštaja o serviseru

**Kratak opis:**

Izrada izveštaja o efikasnosti rada servisera.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Administrator klikne na izradi *izveštaj o serviseru* nakon što je odabrao servisera iz liste.
2. Obradjuje se izveštaj na osnovu efikasnosti servisera.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

Administrator dobija uvid o izvaštaju servisera.

## 6.8 Pregled svih klijenata

**Kratak opis:**

Pregled liste svih klijenata i njihovih problema.

**Akteri:**

Administrator.

**Preduslovi:**

Nema.

**Osnovni tok:**

1. Administartor klikne na *Pregled svih klijenta* dugme na desktop aplikaciji.
2. Prelazi u scenu na *pregled svih klijenta.*
3. Prikazuje se lista klijenata i istorija njihovih problema.

**Izuzeci:**

Nema izuzetaka.

**Posledice:**

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

## Izrada izveštaja za klijenta

**Kratak opis:**

Izrada izveštaja za klijenta na osnovu problema.

**Akteri:**

Administrator

**Preduslovi:**

Klijent mora da je prijavio bar jedan problem.

**Osnovni tok:**

1. Administrator klikne na dugme *izrada izveštaja za klijenta.*
2. Obrađuj se izveštaj na osnovu problema.

**Izuzeci:**

Nema.

**Posledice:**

Administrator dobija izveštaj za klijenta.

## Create servisers account

**Kratak opis:**

Kreiranje naloga za servisera.

**Akteri:**

Administrator

**Preduslovi:**

Serviser ne sme već da ima nalog.

**Osnovni tok:**

1.Administrator klikne na *create servisers account.*

2.Kreira nalog za servisera na osnovu njegovog imena i email-a.

**Izuzeci:**

Postoji već nalog sa istim emailom ili usenameom.

**Posledice:**

Serviser dobija svoj nalog.

# Dodatni zahtevi

## Funkcionalnost

Nema posebnih zahteva u pogledu funkcionalnosti sistema.

## Upotrebivost

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.