

Anforderungen – Zeitplanungssoftware

- *Ein Kontextdiagramm: Welche Schnittstellen zu Fremdsystemen wird es geben?*
 - Schnittstelle zu bestehendem CRM-Tool? (REST, SOAP, ...)?
- *Zugriff auf die bestehende Personaldatenbank (Standort der Servicekräfte)*
 - Welche Datenbank? (SQL, NoSQL)
 - Datenbankschema
 - wie sind die Daten unterteilt
 - zentral oder verteilt?
 - Clustering
 - Schnittstelle? (Gibt es Middleware?)
 - Standort (Entfernung?)
- *Automatische Planung von Terminen regelmäßiger Wartungsintervalle für den nächstgelegenen Servicepartner*
 - Gibt es Randbedingungen für die Planung der Termine?
 - z. B. Niemals am Wochenende, begrenzt: zeitliches Intervall (Tag, Uhrzeit)
 - Wer muss benachrichtigt werden?
 - Wer und Wie viele Servicepartner (Last)
 - Welche Berechtigung bzgl. der Einsicht/Bearbeitung der Termine
 - Prioritäten (welcher Servicepartner, wann und wo, Preis)?
 - Warten der Termine (Überprüfung der automatisch geplanten Termine)
 - Welche Informationen (was muss gemacht werden, wo kommen Daten her?) bzgl. Terminen
- *Erstellung von Wochenplänen mit Terminen für jede Servicekraft*
 - Wer sind Servicekräfte (intern, extern)
 - Wer ist berechtigt Wochenpläne zu erstellen?
 - Welche Randbedingungen hat ein Wochenplan?
 - Wo/Wie werden Wochenpläne gespeichert?
 - Wer hat später Zugriff?
 - Wie werden Wochenpläne verteilt? (gedruckt, automatisch, z. B. E-Mail?)
 - Was soll im Fehlerfall passieren? (z. B. Termin falsch eingetragen)
 - automatische Kurzprüfung, Autokorrektur?
 - Direktes Prüfen von Überschneidungen?
 - Wer/Wie wird im Fehlerfall benachrichtigt? (automatisches Benachrichtigungssystem?)
- *Erstellung eines Notfalltermins für die nächstgelegene, freie Servicekraft bei Ausfall einer Kundenanlage.*
 - Welche Randbedingungen hat ein Notfalltermin?
 - Wie wird Kunde informiert
 - Welche Verträge gibt es mit dem Kunden bzgl. Wartung?
 - Informationsfluss zwischen Kunde und Servicekraft (Auftrag oder Wartungsvertrag mit sofortiger Reparatur)
 - Wie werden Servicepartner informiert? (E-Mail, automatischer Anruf)
 - oder haben Servicepartner Zugang zum System?
 - Wie kommt ein Notfall zustande und wie kriegt man die Information darüber?
 - E-Mail zum System → Popup für Mitarbeiter, SMS, Anruf
 - Wer ist berechtigt einen Notfalltermin zu erstellen?