

Kurs: SYSA01, Systemanalys och modellering

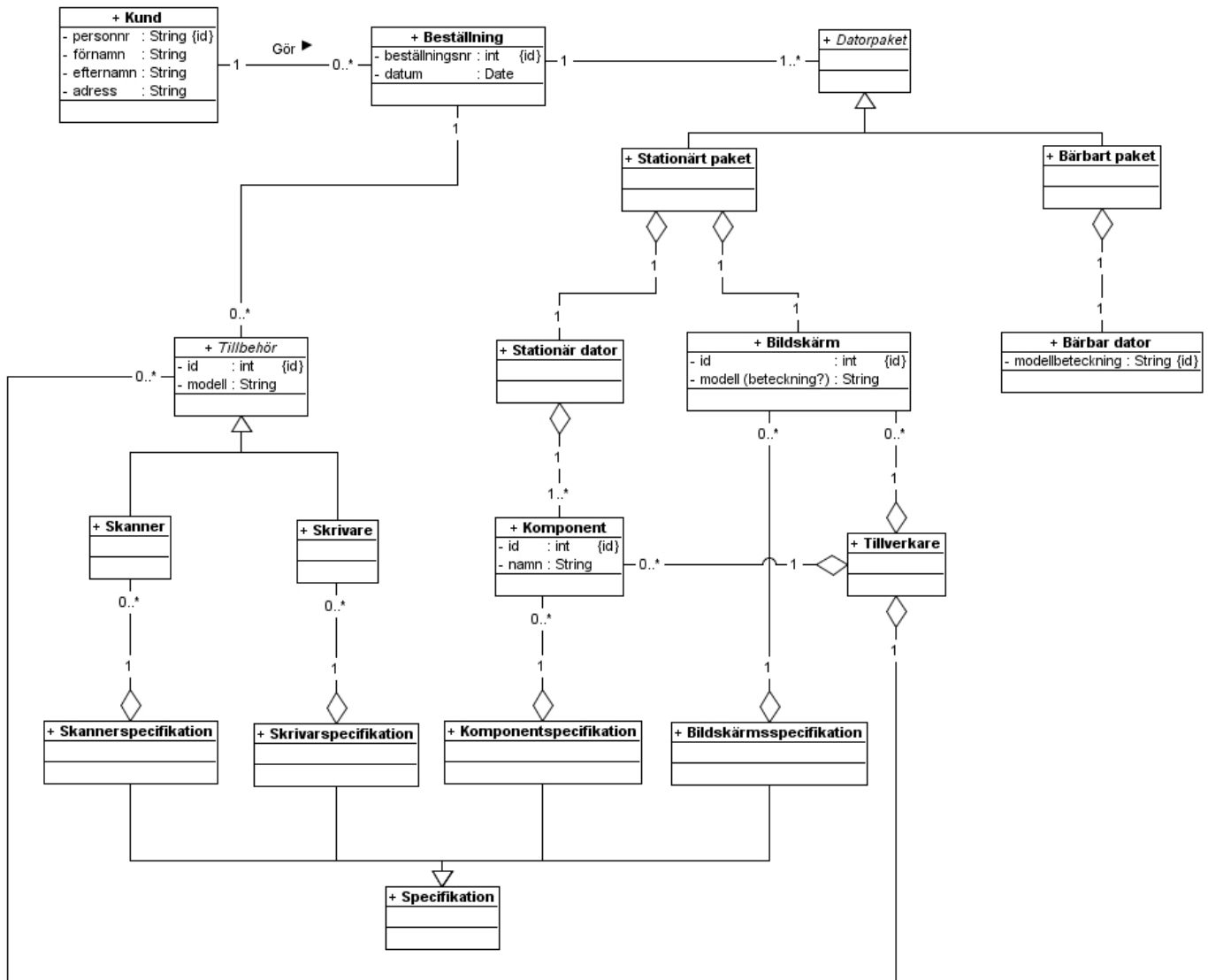
Lärare: Lars Fernebro

Klassgrupp: D

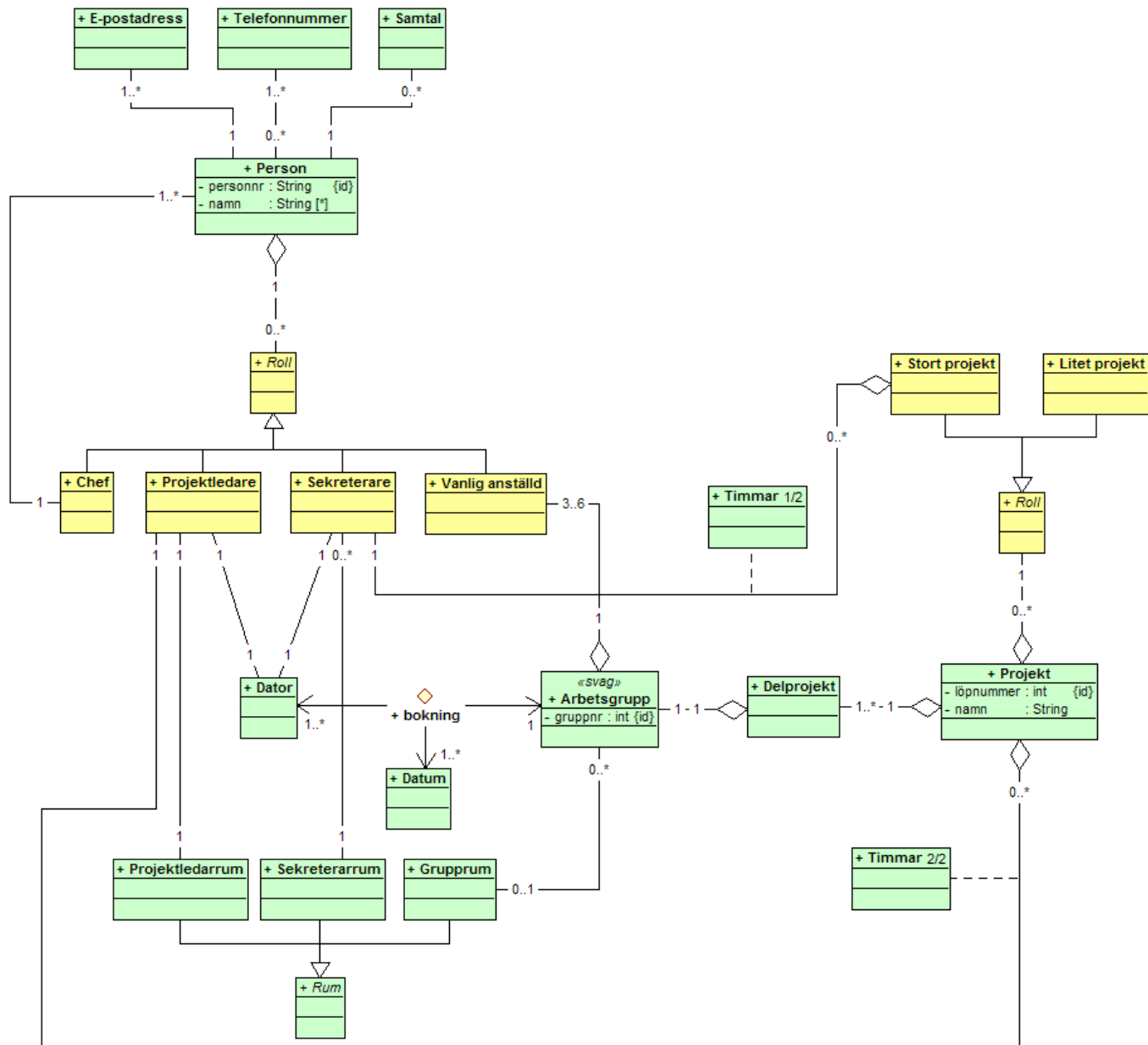
Gruppmedlemmar: Moses Shenge (891124), Fredrik Josefsson (811202), Torbjörn Jacobsson (810512)

Antagande:

Specifikationerna har självklart attribut... Tänkbara attribut för superklassen kan vara längd, bredd, vikt osv.



Varje anställd antas ha minst ett telefonnummer, men behöver inte ha en epostadress. Alla rum är olika. Arvsstruktur därför rimligt. Skiljer de sig inte åt kan roller användas. Chefen har varken eget rum eller en dator.



Kundhanteringssystem

Systemet är ett kundhanteringssystem för en kundtjänst på ett telekomföretag. Systemet hanterar kunder och kunduppgifter, de olika avtal som är kopplade till respektive kund, supportärenden och klagomål för enskilda kunder samt samtalsuppgifter. Systemet hanteras av nuvarande kundtjänst- och back-office-personal. Systemet måste säkerställa att alla kunder är över 18 år och har giltiga kunduppgifter. Det finns möjlighet för ett annat fakturasystem att hämta nödvändiga uppgifter från kundhanteringssystemet. Systemet ska fungera på befintliga datorer och nätverk.

- V: Systemet ska användas av nuvarande kundtjänst- och back-office-personal. Kunderna måste vara över 18 år och ha giltiga kunduppgifter.
- A: Avtal ska skapas och avslutas, supportärenden och klagomål hanteras.
- T: Företagets befintliga datorer, nätverk och kunddatabas.
- O: Kunder, avtal, supportärenden, klagomål, samtalsuppgifter.
- F: Systemet ska hålla koll på: kunder, status på nya beställningar, supportärenden och klagomål. Inmatning av nya kunder, administrera kundinformation.
- A: Kundhantering, avtalshantering, supportärenden, kunders uppkopplingstider.

	Kundtjänst (front-office)	Back-office	Marknadsavdelning	Fakturasystem
Mata in nya kunder via telefon	X			
Mata in nya kunder via formulär		X		
Skapa avtal för existerande kunder	X			
Skanna in avtal		X		
Registrera felmeddelanden kopplade till kund	X			
Söka och visa uppgifter för en kund	X	X	X	
Hämta kunduppgifter	X	X	X	X

Generera pappersdokument för massutskick till samtliga kunder			X	
Generera pappersdokument för massutskick till vissa kunder			X	
Generera pappersdokument för specifik person		X		
Markera avtal som avslutade		X		
Markera kund som inaktiv ("ta bort")		X		
Ändra kunduppgifter	X	X		
Kontrollera status på beställning	X			
Hämta uppgifter för analys		X	X	
Skicka ut avtal			X	

Användarfall

Söka och visa uppgifter för en kund

Kundtjänstmedarbetaren i front-office får ett samtal från en kund. Kunden anger sitt kundnummer. Medarbetaren skriver in kundnumret i ett formulär och trycker <enter> eller klickar på knappen <Sök>. Han får nu upp kundens kontaktuppgifter. Dessa uppgifter kan han sedan ändra, ifall kunden vill detta. Uppgifterna står i olika fält.

Funktioner:

Vid sökning så utförs en sökning i databasen efter en kund med matchande kundnummer. Hittas inte kunden returneras ett felmeddelande och medarbetaren får försöka igen. Hittas en kund med samstämmande kundnummer, returneras all information om denna kund och informationen placeras i rätt fält i formuläret.

Om information ska sparas så kontrolleras att uppgifterna är giltiga. Att postnumret är giltigt och matchar orten, och att namnet verkar korrekt. Är informationen giltig, ersätts den gamla informationen i kunddatabasen med den nya. Därefter uppdateras dialogrutan med den sparade informationen.

Markera avtal som avslutat

Kund skickar ett brev till företaget, där han vill avsluta sitt Internetabonnemang. I brevet står kundens kundnummer. Medarbetaren i back-office söker i systemet på kundnumret (se användarfall 1). Han får upp kundens uppgifter. Han klickar på knappen <Ändra avtal> och får upp en dialogruta där han ser kundens befintliga avtal och hur länge de varar. Han tar bort datumet för Internet och klickar på knappen <Spara>. Dialogrutan stängs, och i den föregående dialogrutan är nu checkboxen för Internet avmarkerat, för att indikera att kunden inte längre har ett internetabonnemang. Brevet arkiveras.

Funktioner:

Systemet får reda på ett kundnr, databasen gör en sökning och om det stämmer så returneras avtal för denna kund. Här visas avtal och när detta sker så visas en ny dialogruta där värden om avtalet ska upphöras och även avslutas direkt. Görs detta så upphör eller avslutas avtalet och systemet uppdateras.

Generera pappersdokument för massutskick till alla kunder

Marknadsavdelningen vill skicka ut erbjudande till samtliga existerande kunder. Medarbetaren på marknadsavdelningen väljer massutskick. Medarbetaren väljer vilket dokument som ska skickas ut och väljer <Skriv ut..>. Möjlighet att avbryta finns.

Funktioner:

Information om samtliga kunder hämtas från databasen. Det skrivs ut ett dokument per kund. Varje utskick får kundens namn och adress.

Gränssnitt

Användarfall 1

Sök kund

Kundnummer:

Kundinformation

Kundnr

Personnr

Namn

Adress

Postnr

Ort

Telefonnr

Avtal:

Användarfall 2

Ändra Avtal

Kundnummer

Typ

Skapat

Upphör

Användarfall 3

