

Olsztyn 12.03.2025

Sprawozdanie 2

Scenariusz przypadków użycia

Tytuł:

Firma świadcząca usługi IT

Autorzy:
Konrad Sendlewski
Raman Vaitsiuk

Dziedzina problemu: Firma świadcząca usługi IT zajmująca się naprawą sprzętu komputerowego i oprogramowania

Proces biznesowy: Naprawa sprzętu komputerowego

1. Zgłoszenie przez klienta problemu z urządzeniem.
2. Przyjęcie przez pracownika firmy zgłoszenia i ustalenie szczegółów naprawy (opis usterki i dane kontaktowe).
3. Firma analizuje problem i sprawdza jakie części zamienną są potrzebne do naprawy oraz co musi zostać wykonane.
4. Zatwierdzenie przez klienta terminu i kosztu naprawy zgodnie z ustaleniami firmy.
5. Naprawa sprzętu przez firmę.
6. Przeprowadzenie testów przez firmę w celu upewnienia się, że urządzenie działa poprawnie.
7. Odbiór sprzętu przez klienta lub dostarczenie go pod podany adres.
8. Klient płaci za wykonane usługi oraz za części zamienne.
9. Po zakończeniu naprawy firma zamyka zlecenie w systemie.

Przypadki użycia dla systemu IT

1. Zgłoś problem

Aktorzy: Użytkownik (klient)

Opis: Klient zgłasza problem ze sprzętem komputerowym, podając jego opis i dane kontaktowe.

Scenariusz główny:

1. Klient otwiera system i wybiera opcję „Zgłoś problem”.
2. Wprowadza opis usterki i dane kontaktowe.
3. System rejestruje zgłoszenie i wysyła potwierdzenie.
4. Recepcjonista otrzymuje zgłoszenie i przekazuje je do technika.

2. Przyjmij zgłoszenie

Aktorzy: Recepcjonista

Opis: Recepcjonista rejestruje zgłoszenie i przypisuje je do odpowiedniego technika.

Scenariusz główny:

1. Recepcjonista loguje się do systemu.
2. Przegląda listę nowych zgłoszeń.

3. Przypisuje zgłoszenie do dostępnego technika.
4. System wysyła powiadomienie do technika.

3. Zarządzaj zleceniami naprawy

Aktorzy: Administrator (który jest też Technikiem)

Opis: Administrator zarządza wszystkimi zleceniami, monitoruje ich status i przekazuje informacje klientom.

Scenariusz główny:

1. Administrator loguje się do systemu.
2. Przegląda listę aktywnych zleceń.
3. Może przypisać zlecenie do technika lub zmienić jego status.
4. Po zakończeniu naprawy może zamknąć zlecenie.

4. Napraw sprzęt

Aktorzy: Technik

Opis: Technik diagnozuje i naprawia urządzenie.

Scenariusz główny:

1. Technik loguje się do systemu.
2. Przegląda przypisane mu zgłoszenia.
3. Analizuje problem i sprawdza dostępność części zamiennych.
4. Naprawia urządzenie i przeprowadza testy.
5. Oznacza naprawę jako zakończoną.

5. Testuj sprzęt po naprawie

Aktorzy: Technik

Opis: Po naprawie technik przeprowadza testy urządzenia.

Scenariusz główny:

1. Technik wybiera w systemie opcję „Testuj sprzęt”.
2. Przeprowadza testy diagnostyczne.
3. Jeśli sprzęt działa poprawnie, oznacza naprawę jako zakończoną.
4. Jeśli wystąpią problemy, wraca do naprawy.

6. Wysyłaj powiadomienia

Aktorzy: System

Opis: System automatycznie informuje klientów o postępie naprawy.

Scenariusz główny:

1. System wysyła e-mail lub SMS do klienta.
2. Klient otrzymuje powiadomienie o zmianie statusu naprawy.

7. Odbierz sprzęt

Aktorzy: Użytkownik (klient)

Opis: Klient odbiera naprawione urządzenie.

Scenariusz główny:

1. Klient otrzymuje powiadomienie o zakończeniu naprawy.
2. Przybywa do firmy i potwierdza odbiór.
3. Technik wydaje sprzęt i zamyka zlecenie w systemie.

8. Oblicz koszt naprawy

Aktorzy: System

Opis: System automatycznie szacuje koszt naprawy.

Scenariusz główny:

1. System analizuje opis usterki i wymagane części.
2. Oblicza szacunkowy koszt naprawy.
3. Przedstawia klientowi wycenę do akceptacji.

9. Wystaw fakturę

Aktorzy: Administrator

Opis: System generuje fakturę za naprawę.

Scenariusz główny:

1. Administrator wybiera w systemie opcję „Wystaw fakturę”.
2. System oblicza koszt naprawy.
3. Faktura jest generowana i wysyłana do klienta.

10. Opłacić usługę

Aktorzy: Użytkownik (klient)

Opis: Klient dokonuje płatności za naprawę.

Scenariusz główny:

1. Klient otrzymuje fakturę za usługę.

2. Wybiera metodę płatności (gotówka, karta, przelew).
3. System rejestruje płatność.

11. Zamknij zlecenie

Aktorzy: Administrator

Opis: Po zakończeniu naprawy administrator archiwizuje zlecenie.

Scenariusz główny:

1. Administrator sprawdza status naprawy.
2. Jeśli naprawa i płatność są zakończone, zamyka zlecenie.
3. System archiwizuje dane zlecenia.

12. Archiwizuj dane

Aktorzy: System

Opis: Po zakończeniu naprawy dane są archiwizowane.

Scenariusz główny:

1. System zapisuje historię naprawy.
2. Przechowuje dane o użytych częściach i kosztach.
3. Administrator może później przeglądać archiwalne zlecenia.

13. Zarządzaj częściami zamiennymi

Aktorzy: Administrator

Opis: System monitoruje stan magazynu części zamiennych.

Scenariusz główny:

1. Administrator sprawdza dostępność części.
2. Jeśli brakuje części, system generuje zamówienie.
3. Po otrzymaniu części aktualizuje stan magazynowy.

Wymagania funkcjonalne – opis ogólny na poziomie wizji systemu

1. Zgłoszenie problemu
System umożliwia klientowi zgłoszenie usterki ze sprzętem wymagając od niego krótkiego opisu oraz jego danych kontaktowych.
2. Zarządzanie zleceniami naprawy
System musi umożliwić pracownikom firmy przypisywanie zleceń technikom, sprawdzanie statusu naprawy oraz monitorowanie postępu prac.
3. Wycena naprawy

System automatycznie oblicza szacunkowy koszt naprawy na podstawie opisu usterki oraz wymaganych części zamiennych.

4. Zarządzanie częściami zamiennymi
System kontroluje ilość części zamiennych oraz wysyła powiadomienia o konieczności dokupienia kończących się części.
5. Powiadomienia o statusie naprawy
System musi wysyłać powiadomienia e-mail lub SMS (zgodnie z preferencją klienta) o postępie naprawy i planowanym czasie jej zakończenia.
6. Testowanie po naprawie
System powinien zapamiętywać i rejestrować wyniki testów po naprawie w celu upewnienia się, że sprzęt działa poprawnie
7. Wystawianie faktur
System powinien automatycznie generować faktury za wykonane usługi wliczając koszty wymaganych części zamiennych.
8. Zamknięcie zlecenia
Po zakończeniu napraw system musi umożliwić archiwizację oraz zamknięcie zlecenia.

Wymagania jakościowe

1. Dostępność systemu
System musi być dostępny 24/7, aby umożliwić zgłaszanie problemów przez potencjalnych klientów o każdej porze.
2. Czas reakcji
System powinien zareagować na zgłoszenie maksymalnie do 1 godziny.
3. Intuicyjność interfejsu
Interfejs musi być intuicyjny, aby i klienci, i pracownicy firmy mogli łatwo posługiwać się systemem
4. Bezpieczeństwo danych
System musi mieć standardy bezpieczeństwa na najwyższym poziomie w celu przechowywania informacji osobowych i danych kontaktowych klientów.
5. Szybkość przetwarzania danych
System powinien błyskawicznie przetwarzać zlecenia, wyliczać koszty naprawy, wysyłać powiadomienia odnośnie naprawy i realizować faktury

Ograniczenia

1. Platforma mobilna
System musi być udostępniony na urządzeniach mobilnych, aby pracownicy firmy mogli korzystać z niego w terenie.

2. Integracja z systemem magazynowym
System musi wyświetlać aktualny stan zapasów części współpracując z istniejącym systemem magazynowym.
3. Kompatybilność z urządzeniami klientów
System musi działać na szerokim spektrum urządzeń takich jak komputery stacjonarne, laptopy, telefony i tablety (i większości dostępnych systemach operacyjnych na tych urządzeniach).
4. Licencje i oprogramowanie
System musi być zgodny z licencjami na oprogramowanie będącymi wykorzystywanymi przez firmę.

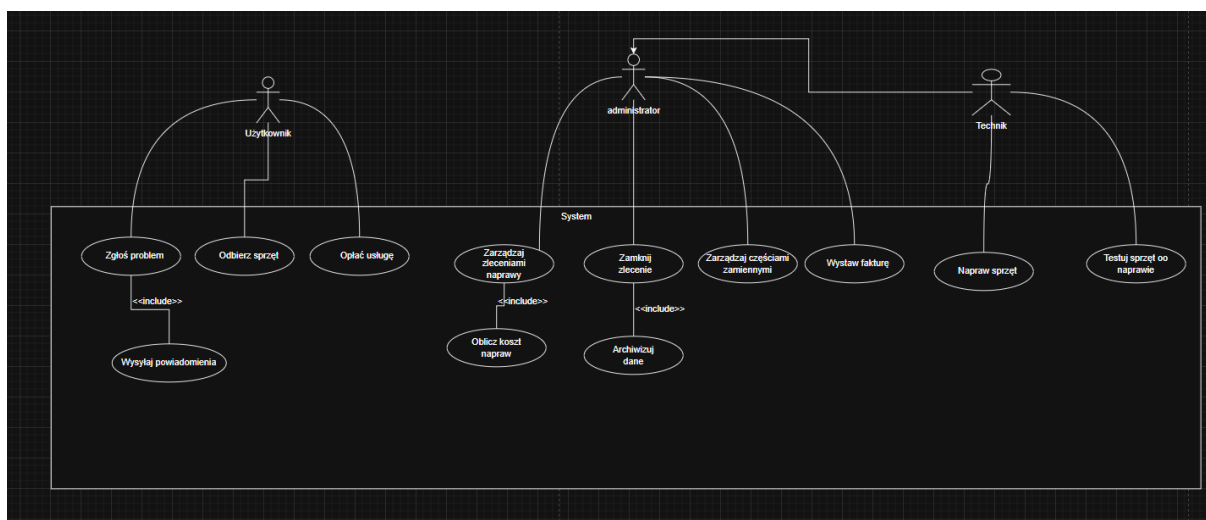
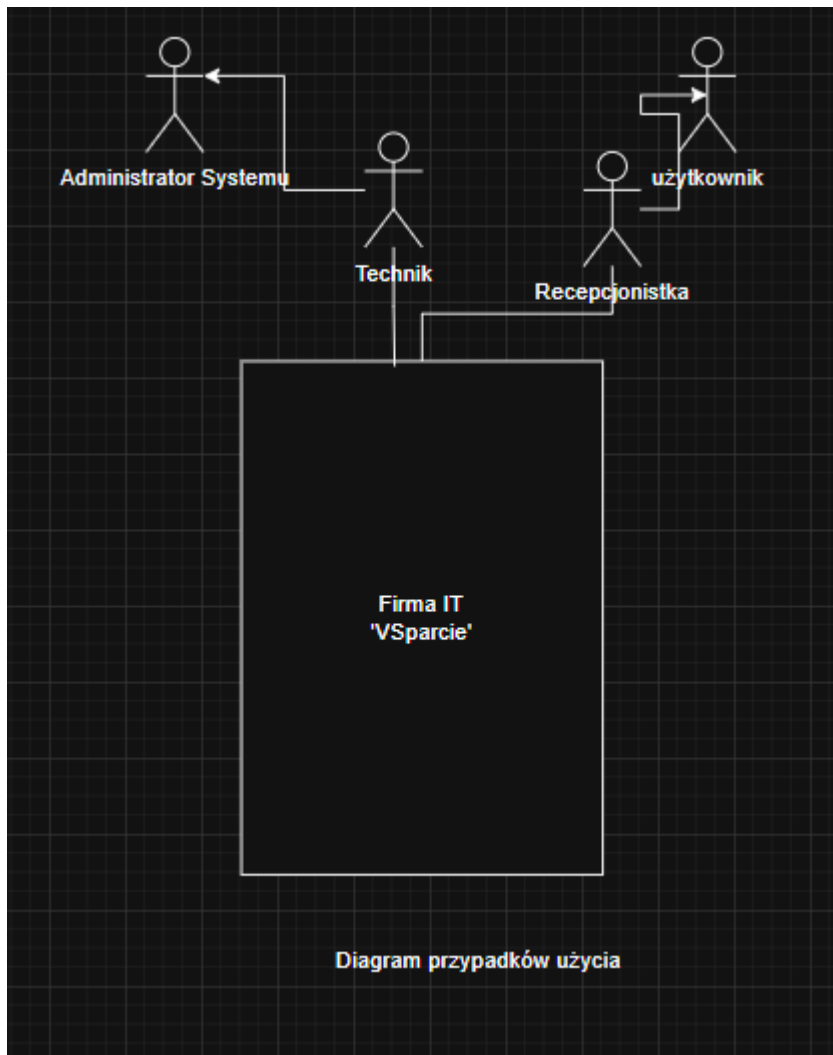
Aktorzy:

Użytkownik(klient) - osoba z problemem do rozwiązania

Administrator – osoba odpowiedzialna za działanie systemu

Technik – osoba, która zajmuje się naprawą i rozwiązaniem problemu użytkownika

Recepcjonista – osoba przyjmująca zgłoszenia i wpisująca je w system



Słownik

- **Zlecenie naprawy** - zgłoszenie formalne problemu z urządzeniem wymagającym naprawy.
- **Technik** – pracownik firmy odpowiedzialny za diagnostykę i naprawę sprzętu.

- **Części zamienne** – elementy wykorzystywane do naprawy urządzenia.
- **Faktura** – dokument potwierdzający dokonanie transakcji za usługę.
- **Testy po naprawie** - czynność wykonywana po naprawie w celu sprawdzenia czy urządzenie działa poprawnie.