

Информационна система за телекомуникационна компания

Емил Станчев, 71100
Валентина Динкова, 71112
Ивайло Михайлов, 71102
Николай Варадинов, 71122
Мария Григорова, 71058
Станислав Трифонов, 71094

ФМИ

1 юни 2010 г.

Визия

- Цялостна информационна система, която обслужва всички нужди на компанията
- Модулност на системата за лесна скалируемост – възможност за включване на допълнителни функционални модули
- Интуитивен интерфейс, подходящ дори за най-неподготвения потребител

- Подобряване в обслужването на клиенти
 - Възможност за осведомяване на всеки служител за ситуацията при всеки отделен клиент
 - Подобряване на комуникацията между отделите
- Подобряване на работните резултати в компанията
 - Анализ на работата на компанията - възможност за извеждане на широк набор от справки
 - Наблюдение на дейността на всеки служител

Добавяне на бележки за клиент

- Основна функция на системата – осъществява комуникация между служителите на компанията
 - Обявяване на възникнал проблем при клиент
 - Отношения
 - Комуникация
 - Коментари от други служители
- Необходимо вписване
- Налична смислена информация

Вписване и отписване от системата, регистрацията

- Чрез потребителско име и парола
- Поддържа се възстановяване на забравена парола
- Достъпно е само през работното време на компанията
- Нови потребители се регистрират само от администратор

Добавяне на нов договор

- Дата и срок на договора
- За дадени устройства и обекти на клиента
- Подходящ за принтиране формат

Потребителска и административна промяна на профил

- Промяната на профила може да става както от потребителя, така и от администратора
- Потребителят не може да променя отдела си
- Когато администраторът промени отдела на даден потребител, системата променя статуса на всички тикети, притежавани от потребителя на Свободен. Системата изпраща e-mail до потребителя.

Изтриване на потребител

- Само администраторът може да изтрива потребител
- При изтриване на потребител системата променя статуса на всички тикети, които са собственост на потребителя, на Свободен
- Системата изпраща e-mail до потребителя, че профилът му е изтрит от системата

Въвеждане на информация за клиент на Компанията

- Обхват
 - Подсистема за управление на информацията
- Участници
 - Потребител от Отдел работа с клиенти
- Предусловия
 - Потребителят е вписан в системата
- Резултати
 - Въведена е информация за клиента
- Честота: от време на време
- Заинтересувани лица
 - Потребители
 - Клиенти

Сценарий

- 1 Потребителят въвежда информация за нов клиент

Алтернатива

- * Потребителят избира вече въведен клиент и променя информацията за него

- 2 Потребителят запазва данните

Алтернатива

- * Системата не приема нововъведените данни, понеже са непълни и съобщава на потребителя за това
- * Системата не приема нововъведените данни, понеже някои от тях са невалидни и съобщава на потребителя за това

- 3 Системата поисква потвърждение за запазването на нововъведените данни

- 4 Потребителят потвърждава и системата запазва данните
- ## Алтернатива

- * Потребителят отказва запазването и системата не запазва нововъведените данни

- Обхват
 - Подсистема за управление на информацията
- Участници
 - Потребител от Отдел работа с клиенти
- Предусловия
 - Потребителят от отдел Работа с клиенти е вписан в системата
 - Клиентът е въведен в системата
- Резултати
 - Информацията за клиента е редактирана
- Изисквания
 - Системата да може да редактира до 5 клиента едновременно
- Честота: често
- Заинтересувани лица
 - Потребител
 - Клиент

Сценарий

- ① Потребителят редактира информацията за клиента
- ② Системата потвърждава редактирането и запазва нововъведените данни

Алтернатива

- * Системата не приема нововъведените данни и съобщава за това на потребителя

Система за тикети

- Възлагане на задачи и следене за тяхното изпълнение
- Комуникация
- Разпределение и отчет на времето

Работен процес

- Описание на проблема (съдържание на тикета)
- Задаване на собственик
- Приемане от собственика
- Работа по проблема
- Промяна на статуса на тикета от собственика

Основни операции

- Създаване на тикет
 - Описание на проблема
 - Прикрепяне на допълнителни файлове
 - Приоритет
 - Задаване на собственик (отговорник за имплементация на изискваните промени, може и отдел)
 - Системата уведомява собственика
- „Затваряне“ на тикет
 - Смяна на статуса
 - Добавяне на обяснение
- Извеждане на списък с тикети
 - Задаване на критерии – собственик, създател, време на създаване, приоритет, част от съдържанието или заглавието и др

Ограничения

- Регистрация
- Права за въвеждане/редактиране на тикет
- Принадлежност към отдел (за тикетите със собственик-отдел)

Устройства

- GPS приемник с GSM модул
- Помагат на компанията да предлага своите услуги
- Допълнителни екстри
- Модулен принцип

Устройства - справка

- Бързо и лесно сдобяване на най-подходящото устройство, което да отговаря на търсената функционалност
- Търсене на отделни модули
- Намиране на близки (непълни) съвпадения



