

سامانه مدیریت نگهداری و تعمیرات تجهیزات

در یک شرکت نرم افزاری تجهیزات سخت افزاری متنوعی، از جمله مانیتور، کیبورد، سوییچ، پروژکتور و...، در اختیار کارمندان قرار می گیرد. می خواهیم سامانه ای طراحی کنیم که در آن مشخص باشد چه تجهیزاتی در اختیار هر کارمند است. کارمندان نیز بتوانند برای تجهیزاتی که در اختیارشان است، در صورت بروز مشکل یا خرابی، تیکت هایی ثبت کنند. این تیکت ها توسط پشتیبان های سامانه پاسخ داده خواهد شد.

به طور خلاصه

سامانه شامل کاربرانی با نقش های زیر خواهد بود:

- ادمین Db
- کارمند Db
- پشتیبان Db

در این سامانه خدمات زیر ارائه خواهد شد:

- ثبت نام ادمین ها، کاربران و پشتیبان ها
○ توسط ادمین ها (سامانه دارای یک ادمین اولیه است)

- ثبت تجهیزات در سامانه
○ توسط پشتیبان ها

- ثبت تیکت
○ توسط کارمندان
- پاسخ به تیکت ها
○ توسط پشتیبان ها

جزئیات پیاده‌سازی

- هر تجهیز دارای یک کد اموال منحصر به فرد است.
- هر کارمند فقط برای تجهیزاتی که در اختیارش قرار دارد می‌تواند تیکت ثبت کند.
- هر تیکت می‌تواند وضعیت‌های زیر را داشته باشد:
 - باز
 - پاسخ داده شده
- کارمندان می‌توانند تمام تیکت‌هایی که خودشان ثبت کرده‌اند را با اعمال یکی یا چند تا از فیلترهای زیر ببینند:
 - تیکت‌های ثبت شده در بازه زمانی خاص
 - تیکت‌های با وضعیت خاص
- پشتیبان‌ها می‌توانند تمام تیکت‌های سامانه را با اعمال یکی یا چند تا از فیلترهای زیر ببینند:
 - تیکت‌های ثبت شده در بازه زمانی خاص
 - تیکت‌های ثبت شده توسط یک کاربر خاص
 - تیکت‌های انتساب داده شده به خودشان
 - تیکت‌های با وضعیت خاص
- پشتیبان‌ها می‌توانند هر تیکتی را که هنوز به هیچ پشتیبان دیگری انتساب داده نشده است، به خود انتساب دهند.
- پشتیبان‌ها می‌توانند به تیکت‌هایی که به خودشان انتساب داده شده است پاسخ دهند.
- کارمندان می‌توانند برای پاسخی که از پشتیبان‌ها می‌گیرند، مجدداً پاسخ ثبت کنند.