

به نام خدا



مجموعه مستندات

سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان

تانيا خلف بیگی ۸۵۱۰۳۰۲۵

آیلر زعفرانچی ۸۵۱۰۳۹۵۸

چشم انداز

این کتاب شامل مجموعه‌ی مستندات مربوط به پروژه ساخت سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان است. این سیستم برای ثبت، تغییر، پیگیری و به طور کلی مدیریت درخواست‌های کاری که به واحد فناوری سازمان ارسال می‌شوند تولید شده است. مستندات این کتاب بر طبق متدولوژی RUP تولید شده‌اند و حاوی اطلاعاتی از سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان هستند که فهم کامل ویژگی‌های آن را ممکن می‌کنند و می‌توانند به عنوان منبع جامعی برای درک سیستم، نگهداری و گسترش آن استفاده شوند.

تاریخ	نسخه	توصیف	تهیه‌کننده
۱۳۸۸/۸/۳۰	۰/۵	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۹/۸	۱	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۹/۱۶	۲	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۹/۲۵	۳	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۱۰/۷	۴	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۱۰/۱۷	۵	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۱۱/۶	۶	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۱۱/۱۳	۷	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۱۱/۲۰	۸	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی
۱۳۸۸/۱۲/۳	۹	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی	سندهای خلف بیگی آیلر زعفرانچی

فهرست

۱۳	سند مورد کاربرد
۱۳	سند مشخصات تکمیلی
۱۳	سند نمونه اولیه واسط کاربر سیستم
۱۳	سند نمودار فعالیت
۱۳	سند نمودار کلاس
۱۳	سند نمودار توالی
۱۳	سند معماری نرم افزار
۱۴	سند مشخصات پیاده سازی
۱۴	سند برنامه ریزی فاز Elaboration
۱۴	سند نمودار مؤلفه
۱۴	الگوهای طراحی استفاده شده
۱۴	سند برنامه ریزی فاز Construction
۱۴	سند شمای پایگاه داده
۱۴	سند نمودار استقرار
۱۵	سند راهنمای استفاده
۱۵	سند نصب
۱۵	واژه نامه
۱۶	سند مورد کاربرد
۱۶	شرح سیستم
۱۷	نمودار مورد کاربرد
۱۹	مشخصات موارد کاربرد
۶۴	سند مشخصات تکمیلی
۶۴	مشخصات عملیاتی سیستم
۶۴	قابلیت استفاده

۶۵	امنیت
۶۵	آموزش و راهنمایی
۶۵	واسط کاربر
۶۶	حق استفاده و انتشار سیستم
۶۷	سند نمونه اولیه واسط کاربر
۶۷	ثبت درخواست کاری
۶۸	مشاهده اطلاعات تفصیلی درخواست کاری
۶۹	مشاهده‌ی پیغامها
۷۰	ارسال پیغام
۷۱	نظردهی
۷۱	مشاهده‌ی نظرات
۷۲	گزارش زمانی
۷۲	مشاهده خلاصه اطلاعات درخواست‌های کاری
۷۳	مشاهده‌ی تاریخچه
۷۵	جستجو
۷۶	گزارش تجمیعی
۷۷	گزارش تجمیعی کیفی
۷۸	گزارش تجمیعی زمانی
۷۸	انتخاب کاربران
۷۹	ارسال اعلامیه
۸۰	مشاهده‌ی اعلامیه
۸۱	ایجاد نظرسنجی
۸۲	انتخاب نظرسنجی
۸۲	شرکت در نظرسنجی
۸۳	مشاهده‌ی نتایج نظرسنجی
۸۴	انتخاب مسئول
۸۵	تغییر درخواست کاری

۸۶	تغییر وضعیت درخواست کاری.....
۸۷	تعريف وضعیت و زمینه‌ی جدید
۸۷	تعريف کاربر جدید
۸۸	مدیریت کاربران
۸۹	سند نمودار فعالیت.....
۸۹	نمودار فعالیت "ورود به سیستم".....
۹۰	نمودار فعالیت "خروج از سیستم".....
۹۰	نمودار فعالیت "ثبت در تاریخچه".....
۹۱	نمودار فعالیت "ثبت درخواست کاری".....
۹۲	نمودار فعالیت "مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری".....
۹۳	نمودار فعالیت "مشاهده خلاصه درخواست‌های کاری".....
۹۴	نمودار فعالیت "ارسال پیغام".....
۹۵	نمودار فعالیت "مشاهده پیغام".....
۹۶	نمودار فعالیت "مشاهده تاریخچه".....
۹۷	نمودار فعالیت "نظردهی".....
۹۸	نمودار فعالیت "جستجوی درخواست کاری".....
۹۹	نمودار فعالیت "نمودار گزارش زمانی".....
۱۰۰	نمودار فعالیت "انتخاب درخواست برای گزارش گیری".....
۱۰۱	نمودار فعالیت "گزارش گیری تجمعی زمانی".....
۱۰۲	نمودار فعالیت "گزارش گیری تجمعی کیفی".....
۱۰۳	نمودار فعالیت "انتخاب کاربران".....
۱۰۳	نمودار فعالیت "ارسال اعلامیه".....
۱۰۴	نمودار فعالیت "مشاهده اعلامیه".....
۱۰۵	نمودار فعالیت "انتخاب مسئول".....
۱۰۶	نمودار فعالیت "تغییر درخواست".....
۱۰۷	نمودار فعالیت "حذف درخواست".....
۱۰۸	نمودار فعالیت "مدیریت وضعیت".....

۱۰۹	نمودار فعالیت "مشاهده نظر"
۱۱۰	نمودار فعالیت "اضافه کردن زمینه و وضعیت جدید"
۱۱۱	نمودار فعالیت "اضافه کردن کاربر جدید"
۱۱۲	نمودار فعالیت "تغییر کاربر".....
۱۱۳	نمودار فعالیت "حذف کاربر".....
۱۱۴	سند نمودار کلاس.....
۱۱۴	سند نمودار کلاس‌های تحلیل
۱۱۵	سند نمودار کلاس‌های طراحی
۱۱۵	سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته اصلی
۱۱۶	سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته واسط کاربر.....
۱۱۹	سند نمودار کلاس‌های طراحی درخواست کاری
۱۲۰	سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته کاربر
۱۲۱	سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته تاریخچه
۱۲۲	سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته پایگاه داده
۱۲۳	سند نمودار توالی تحلیل
۱۲۳	نمودار توالی "ورود به سیستم".....
۱۲۴	نمودار توالی "خروج از سیستم".....
۱۲۴	نمودار توالی "ثبت در تاریخچه"
۱۲۵	نمودار توالی "ثبت درخواست کاری"
۱۲۵	نمودار توالی "مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری"
۱۲۶	نمودار توالی "مشاهده خلاصه درخواست‌های کاری"
۱۲۶	نمودار توالی "ارسال پیغام".....
۱۲۷	نمودار توالی "مشاهده پیغام"
۱۲۷	نمودار توالی "مشاهده تاریخچه"
۱۲۸	نمودار توالی "نظردهی"
۱۲۹	نمودار توالی "جستجوی درخواست کاری"
۱۲۹	نمودار توالی "گزارش زمانی".....

۱۳۰	نمودار توالی "انتخاب درخواست برای گزارش‌گیری"
۱۳۱	نمودار توالی "گزارش‌گیری تجمیعی زمانی"
۱۳۲	نمودار توالی "گزارش‌گیری تجمیعی کیفی"
۱۳۳	نمودار توالی "انتخاب کاربران"
۱۳۴	نمودار توالی "ارسال اعلامیه"
۱۳۵	نمودار توالی "مشاهده اعلامیه"
۱۳۶	نمودار توالی "انتخاب مسئول"
۱۳۷	نمودار توالی "تغییر درخواست"
۱۳۸	نمودار توالی "حذف درخواست"
۱۳۹	نمودار توالی "مشاهده نظر"
۱۴۰	نمودار توالی "اضافه کردن زمینه و وضعیت جدید"
۱۴۱	نمودار توالی "اضافه کردن کاربر جدید"
۱۴۲	نمودار توالی "تغییر کاربر"
۱۴۳	نمودار توالی "حذف کاربر"
۱۴۴	سنند نمودار توالی طراحی
۱۴۵	نمودار توالی "ورود به سیستم"
۱۴۶	نمودار توالی "خروج از سیستم"
۱۴۷	نمودار توالی "ثبت در تاریخچه"
۱۴۸	نمودار توالی "ثبت درخواست کاری"
۱۴۹	نمودار توالی "مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری"
۱۵۰	نمودار توالی "مشاهده خلاصه درخواست‌های کاری"
	نمودار توالی "مشاهده تاریخچه"
	نمودار توالی "نظردهی"
	نمودار توالی "جستجوی درخواست کاری"
	نمودار توالی "گزارش زمانی"
	نمودار توالی "جستجوی داخلی"

۱۵۱	نمودار توالی "گزارش‌گیری تجمیعی زمانی"
۱۵۲	نمودار توالی "گزارش‌گیری تجمیعی کیفی"
۱۵۳	نمودار توالی "انتخاب مسئول"
۱۵۴	نمودار توالی "تغییر درخواست"
۱۵۵	نمودار توالی "حذف درخواست"
۱۵۶	نمودار توالی "مدیریت وضعیت"
۱۵۷	نمودار توالی "مشاهده نظر"
۱۵۸	نمودار توالی "اضافه کردن کاربر جدید"
۱۵۹	نمودار توالی "تغییر کاربر"
۱۶۰	نمودار توالی "حذف کاربر"
۱۶۱	سند معماری نرم‌افزار
۱۶۱	مقدمه
۱۶۱	اهداف و محدودیت‌های معماری
۱۶۱	دید مورد کاربرد
۱۶۲	دید منطقی
۱۶۴	سند مشخصات پیاده‌سازی
۱۶۵	سند برنامه‌ریزی تکرارهای فاز Elaboration
۱۶۵	مقدمه
۱۶۵	هدف
۱۶۵	برنامه
۱۶۶	زمان بندی تکرارها
۱۶۷	محصولات قابل تحويل تکرارها
۱۶۷	منابع
۱۶۷	منابع انسانی
۱۶۷	منابع مالی
۱۶۸	وسایل و ابزار مورد نیاز
۱۶۸	موارد کاربرد

۱۶۸	معیارهای ارزیابی
۱۶۸	معیارهای ارزیابی تکرار اول
۱۶۸	معیارهای ارزیابی تکرار دوم
۱۶۹	سنن نمودار مؤلفه
۱۷۰	الگوهای طراحی استفاده شده
۱۷۰	Behaviour over a Collection
۱۷۰	Event Logging
۱۷۰	Singleton
۱۷۰	State
۱۷۲	سنن برنامه ریزی فاز
۱۷۲	مقدمه
۱۷۲	هدف
۱۷۲	برنامه
۱۷۳	زمان بندی تکرارها
۱۷۴	محصولات قابل تحويل تکرارها
۱۷۴	منابع
۱۷۴	منابع انسانی
۱۷۴	منابع مالی
۱۷۴	وسایل و ابزار مورد نیاز
۱۷۴	موارد کاربرد
۱۷۵	معیارهای ارزیابی
۱۷۵	معیارهای ارزیابی تکرار اول
۱۷۵	معیارهای ارزیابی تکرار دوم
۱۷۶	سنن شمای پایگاه داده
۱۷۶	شمای پایگاه داده
۱۷۷	جزئیات جدول request
۱۷۷	جزئیات جدول comment
۱۷۸	جزئیات جدول history

۱۷۸	جزئیات جدول user
۱۷۹	سند نمودار استقرار
۱۸۰	سند راهنمای استفاده
۱۸۱	ورود و خروج
۱۸۴	مدیریت کاربران
۱۸۵	اضافه کردن کاربر
۱۸۷	تغییر اطلاعات کاربر
۱۸۹	حذف کاربر
۱۹۱	مدیریت درخواست
۱۹۱	ثبت درخواست
۱۹۲	مشاهده تفصیلی درخواست
۱۹۶	مشاهده تاریخچه
۱۹۶	گزارش زمانی
۱۹۷	تعیین مسئول رسیدگی
۱۹۸	تغییر اطلاعات
۱۹۹	حذف
۲۰۰	نظردهی
۲۰۲	مشاهده نظر
۲۰۲	مشاهده خلاصه درخواست
۲۰۴	جستجو
۲۰۷	گزارش تجمیعی
۲۰۷	گزارش تجمیعی زمانی
۲۱۰	گزارش تجمیعی کیفی
۲۱۳	سند نصب
۲۱۳	راهنمای نصب برنامه
۲۲۱	راهنمای اجرای برنامه
۲۲۳	راهنمای حذف برنامه

۲۲۷	نیازمندی‌های حداقلی نرم‌افزار
۲۲۸	ت
۲۲۸	د
۲۲۸	ک
۲۲۹	گ
۲۳۰	م
۲۳۰	ن

نمایه مستندات

مستندات تولید شده برای این پروژه به شرح زیر می‌باشند. این مستندات بر طبق متدولوژی RUP و به منظور فهم کامل ویژگی‌های سیستم تهیه و تنظیم شده‌اند. پیشنهاد می‌شود برای درک صحیح سیستم، مستندات به ترتیب آورده شده در زیر مطالعه شوند.

سند مورد کاربرد

این سند شامل نمودار مورد کاربرد و مشخصات موارد کاربرد است. موارد کاربرد وظیفه‌مندی‌های سیستم از دید کاربر بیرونی هستند که در متدولوژی RUP برای درک نیازمندی‌ها تا پایان پروژه نقشی اساسی دارند.

سند مشخصات تکمیلی

این سند شامل توضیحاتی در مورد نیازمندی‌های غیر وظیفه‌ای سیستم می‌باشد که در نمودار مورد کاربرد قابلیت نمایش نداشته است. نیازهای مربوط به قابلیت استفاده، قابلیت اطمینان، کارایی، نگهداری، محدودیت‌های طراحی، آموزش و راهنمایی، واسط کاربر و حق استفاده و انتشار سیستم از جمله نیازمندی‌های غیر وظیفه‌ای هستند که در این سند به آن‌ها پرداخته شده است.

سند نمونه اولیه واسط کاربر سیستم

این سند شامل طرح اولیه واسط کاربر سیستم می‌باشد. این سند با نمایش شمای کلی از واسط کاربر سیستم مشخصات عملیاتی آن را نشان می‌دهد.

سند نمودار فعالیت

این سند شامل نمودارهای مربوط به مدل کردن موارد کاربرد است که بیانگر روند و چگونگی تحقق آن‌ها می‌باشد. در نتیجه این سند در کنار سند مورد کاربرد درک بهتری از سیستم به ما می‌دهد. نمودار فعالیت برای مدل کردن فرآیندهای تجاری و جریان‌های کاری، و همچنین مدلسازی هر فرایند وابسته به توالی فعالیت‌ها، به کار می‌رود.

سند نمودار کلاس

این سند شامل نمودار کلاس‌های لازم برای تحقق موارد کاربرد و نیازمندی‌های سیستم می‌باشد.

سند نمودار توالی

این سند شامل نمودارهای توالی می‌باشد. نمودارهای توالی نشان‌دهنده‌ی توالی زمان‌بندی شده‌ی رویدادهای سیستم هستند و شامل نحوه‌ی تعامل کلاس‌ها برای تحقق موارد کاربرد می‌باشند.

سند معماری نرم‌افزار

سند معماری نرم افزار یک دید کلی از معماری سیستم ارائه می‌دهد. معماری شامل دید سطح بالای سیستم است. در این سند سیستم از جنبه‌های مختلف بررسی می‌شود و تصمیمات مهم از نظر معماری، بیان می‌شوند.

سند مشخصات پیاده‌سازی

این سند شامل مشخصات چارچوب‌ها، محیط‌ها، ابزار و ویژگی‌های مورد استفاده در بخش‌های مختلف فرایند تولید سیستم می‌باشد.

سند برنامه‌ریزی فاز Elaboration

در این سند برنامه زمانی فعالیت‌های مربوط به هر یک از تکرارهای فاز elaboretion به همراه منابع مورد نیاز برای هر تکرار، milestone‌ها، محصولات قابل تحویل و معیارهای ارزیابی و کنترل انجام هر تکرار آورده شده است. این سند برای استفاده‌ی مدیر پروژه و اعضای گروه انجام پروژه می‌باشد. به کمک این سند، مدیر پروژه قادر به برنامه ریزی برای فعالیت‌ها و وظایف مربوط به بازه‌های زمانی تعیین شده، تخصیص بهینه‌ی منابع در دسترس و کنترل و ارزیابی میزان پیشبرد پروژه خواهد بود.

سند نمودار مؤلفه

نمودار مؤلفه برای نمایش مؤلفه‌های سیستم به کار می‌رود. این مؤلفه‌ها شامل کلاس‌های طراحی هستند و نمود زمان اجرای آن‌ها artifact می‌باشند. همچنین این سند می‌تواند برای نمایش ساختار سطح بالای مدل پیاده‌سازی استفاده شود. این کار با نمایش سیستم‌های جزئی پیاده‌سازی و روابط بین آن‌ها انجام می‌شود.

الگوهای طراحی استفاده شده

در این قسمت الگوهای طراحی که در این سیستم استفاده شده شرح داده شده است. این الگوها برای حل مشکلات رایج در طراحی سیستم‌های نرم افزاری به کار برده می‌شوند و حاصل تجربیات کسب شده در این حوزه می‌باشند.

سند برنامه‌ریزی فاز Construction

در این سند برنامه زمانی فعالیت‌های مربوط به هر یک از تکرارهای فاز construction به همراه منابع مورد نیاز برای هر تکرار، milestone‌ها، محصولات قابل تحویل و معیارهای ارزیابی و کنترل انجام هر تکرار آورده شده است. این سند برای استفاده‌ی مدیر پروژه و اعضای گروه انجام پروژه می‌باشد. به کمک این سند، مدیر پروژه قادر به برنامه ریزی برای فعالیت‌ها و وظایف مربوط به بازه‌های زمانی تعیین شده، تخصیص بهینه‌ی منابع در دسترس و کنترل و ارزیابی میزان پیشبرد پروژه خواهد بود.

سند شماتیک پایگاه داده

این سند شامل اطلاعات مربوط به پایگاه داده است که برای پیاده‌سازی سیستم استفاده می‌شود که در آن جزئیات مربوط به طرح جداول پایگاه داده و ارتباط آنها از طریق کلیدهای خارجی آورده شده است.

سند نمودار استقرار

این سند شامل نمودار استقرار است. این نمودار فرآیند نسبت دادن مصنوعات به گره‌ها است. نمودار استقرار معماری نرم‌افزار را به معماری سخت افزاری که آن را اجرا می‌کند، نسبت می‌دهد. اولین نمونه نمودار استقرار در مرحله طراحی، به عنوان قسمتی از فرآیند تشخیص معماری نهایی سخت افزار، تولید می‌شود.

سند راهنمای استفاده

این سند شامل راهنمای کاربری استفاده از سیستم است بدين منظور یک اجرای کامل از تمامی بخش‌های سیستم با داده‌های فرضی نمایش داده شده است. هدف از ارائه این سند آشنایی کاربر با خدمات سیستم و نحوه انتقال بین صفحات مختلف برای تحقق موارد کاربرد است. همچنین قوانین موجود برای کار با بخش‌های مختلف سیستم توضیح داده شده تا در راستای آموزش کاربر و راهنمایی او برای کار با سیستم، از این سند استفاده شود.

سند نصب

این سند به کاربر کمک می‌کند تا بتواند به درستی نرم افزار را بر روی رایانه خود نصب کند، آن را اجرا کند و در صورت تمایل آن را حذف کند. در این سند نیازمندی‌های حداقلی نرم افزار به همراه راهنمای نصب، اجرا و حذف برنامه قرار داده شده است.

واژه نامه

در این سند واژه‌های قلمرو مسئله و توضیح آن‌ها بیان می‌شوند. برای هر واژه هم معنی‌ها و مشابهات ذکر می‌شوند. هدف این سند نزدیک کردن زبان کاربر به زبان افرادی که پژوهه را انجام می‌دهند و رفع ابهامات در مفاهیم قلمرو مسئله است.

سنده مورد کاربرد

در این قسمت، نمودار مورد کاربرد و مشخصات هر یک از موارد کاربرد برای سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان آورده شده است. تمامی وظایفه‌مندی‌های سیستم از دید کاربر در یک نمودار مورد کاربرد نشان داده شده است. در این نمودار عملگرهای سیستم و رابطه‌ی آنها با موارد کاربرد نمایش داده شده است.

لازم به ذکر است به طور پیش‌فرض روند جایگزین ورودی‌های اشتباه و لغو عملیات برای همه موارد کاربرد وجود دارد و مدل نشده است.

شرح سیستم

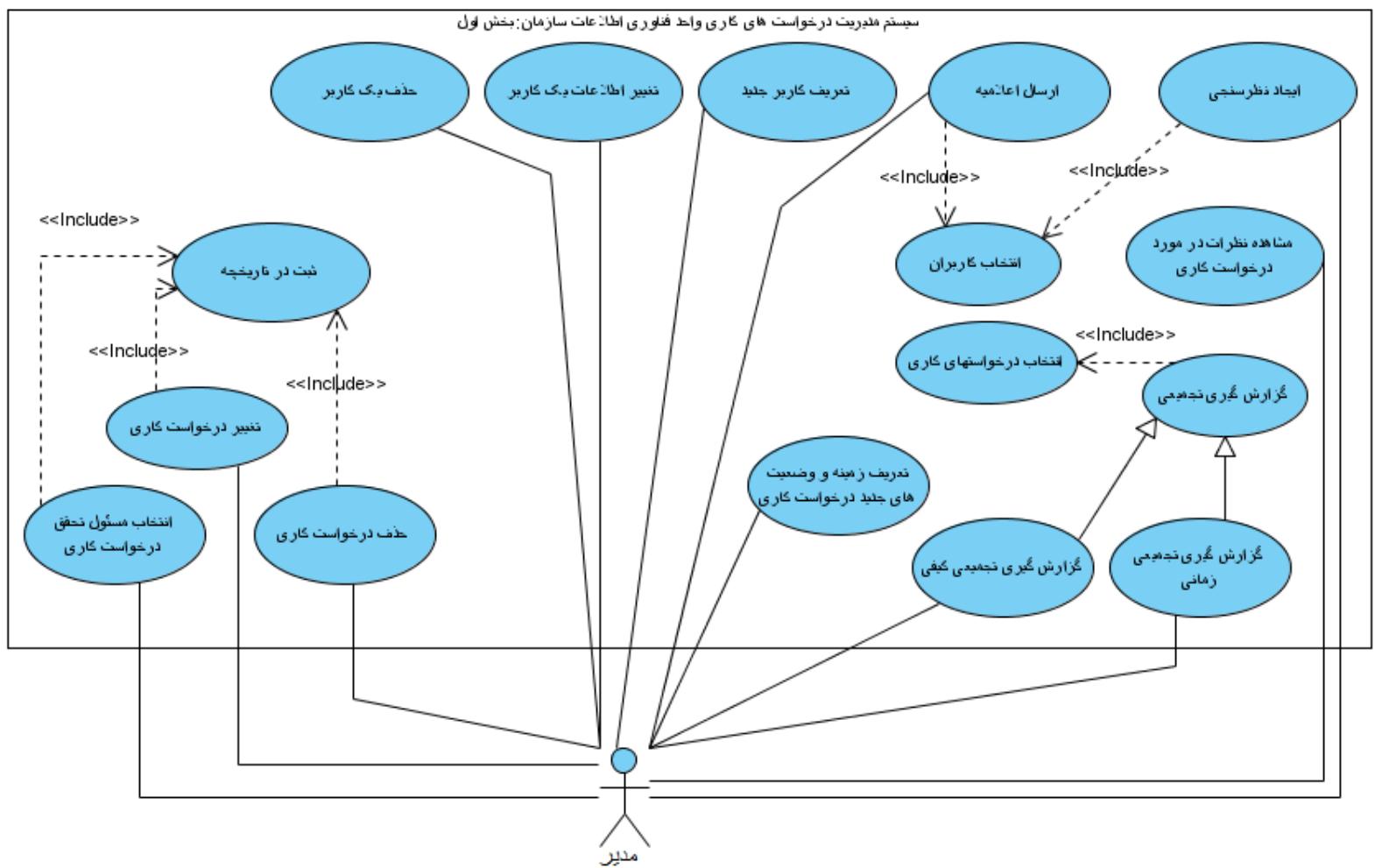
سامانه مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان، به منظور تسهیل و تسريع تعامل بین استفاده‌کنندگان از سیستم‌های رایانه‌ای و واحد فناوری اطلاعات سازمان، به عنوان مسئول فراهم‌کننده زیرساخت سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز کارکنان سازمان، تولید می‌شود.

در این سیستم کاربر، درخواست کاری خود را به اطلاع مدیر واحد فناوری اطلاعات می‌رساند. در صورت قبول درخواست کاری، مدیر فردی را از بین کارکنان واحد فناوری اطلاعات به عنوان محقق کننده درخواست کاری انتخاب و مسئولیت را به او می‌سپارد. در ادامه تعامل بین درخواست کننده و مسئول درخواست کاری شکل می‌گیرد تا درخواست کاری محقق گردد. همچنین مدیر امکان گرفتن گزارش‌هایی بر روی مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری را دارد می‌باشد.

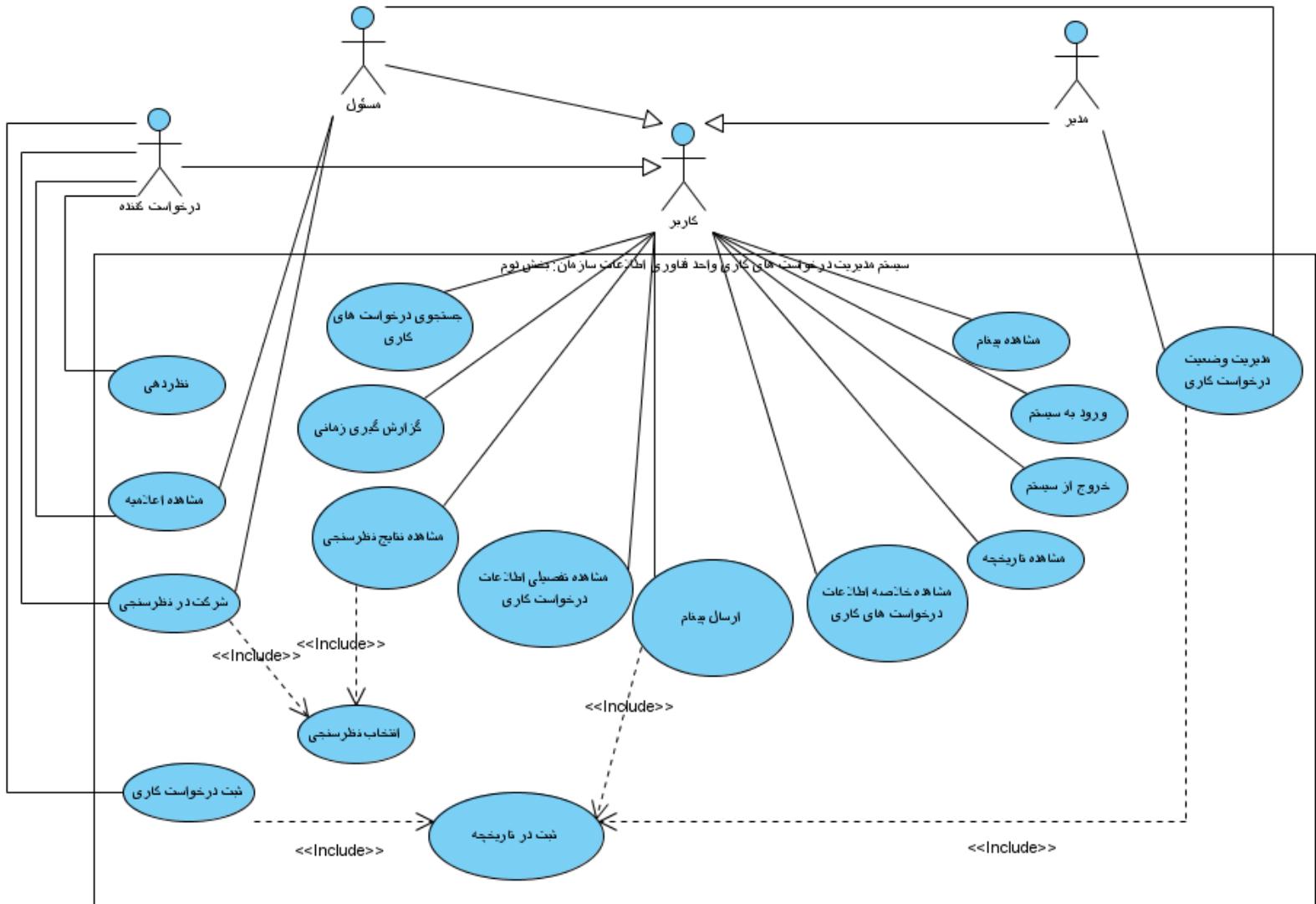
نمودار مورد کاربرد

به منظور مدیریت پیچیدگی و درک بهتر، نمودار مورد کاربرد در دو بخش تقسیم‌بندی و رسم شده است. در این نمودار تمام ارتباط‌های کاربران و موارد کاربرد از نوع **initiate** می‌باشد.

بخش اول



بخش دوم



مشخصات موارد کاربرد

مورد کاربرد:	ورود به سیستم
شماره:	۱
توصیف اجمالی:	با دریافت اطلاعات احراز هویت در محدوده اختیارات کاربر به او اجازه کار می‌دهد.
عامل اصلی:	مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	کاربری دیگری وارد سیستم نشده باشد.
روند اصلی:	۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای ورود به سیستم آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست ورود اطلاعات لازم برای احراز هویت را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر اطلاعات را به سیستم می‌دهد. ۴. سیستم اطلاعات را پردازش می‌کند. ۵. سیستم در محدوده اختیارات کاربر به او اجازه کار می‌دهد.
شرایط نهایی:	کاربر در محدوده اختیاراتش اجازه کار با سیستم دارد.
روند جایگزین:	صحیح نبودن اطلاعات احراز هویت

روند جایگزین:	ورود به سیستم: صحیح نبودن اطلاعات احرار هویت
شماره:	۱.۱
توصیف اجمالی:	سیستم صحیح نبودن اطلاعات احرار هویت را به کاربر اطلاع می‌دهد.
عامل اصلی:	مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	اطلاعات احرار هویت وارد شده از طرف کاربر نادرست است
روند جایگزین:	۱. این روند بعد از مرحله ۴ رخ می‌دهد. ۲. سیستم به کاربر اطلاع می‌دهد که اطلاعاتش نادرست است.
شرایط نهایی:	ندارد.

مورد کاربرد:	خروج از سیستم
شماره:	۲
توصیف اجمالی:	کاربر از سیستم خارج می‌شود.
عامل اصلی:	مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم
روندها اصلی:	۱. این مورد کاربرد با درخواست خروج کاربر آغاز می‌شود. ۲. کاربر درخواست خروج از سیستم را می‌دهد. ۳. سیستم کاربر را خارج می‌کند.
شرایط نهایی:	کاربر اجازه استفاده از سیستم را ندارد.
روندهای جایگزین:	ندارد.

ثبت در تاریخچه	مورد کاربرد:
۳	شماره:
تغییرات انجام شده روی درخواست کاری در تاریخچه ثبت می‌شود.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. سیستم زمان و فرد تغییردهنده را بازیابی می‌کند. ۲. سیستم زمان، فرد تغییردهنده و تغییرات انجام شده را در تاریخچه ثبت می‌کند.	روندها اصلی:
تغییرات در تاریخچه ثبت شده است.	شرایط نهایی:
ندارد.	روندهای جایگزین:

ثبت درخواست کاری	مورد کاربرد:
۴	شماره:
کاربر درخواست کاری خود را در سیستم ثبت می کند.	توصیف اجمالی:
درخواست کننده	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای ثبت درخواست کاری آغاز می شود. ۲. سیستم درخواست ورود اطلاعات لازم برای ثبت درخواست کاری و زمینه درخواست را به کاربر می دهد. ۳. کاربر اطلاعات درخواست کاری و زمینه آن را به سیستم می دهد. ۴. کاربر اطلاعات ورودی را تأیید می کند. ۵. سیستم درخواست کاری جدید را ثبت می کند. ۶. شامل: ثبت در تاریخچه	روند اصلی:
درخواست کاری جدیدی به مجموعه درخواست های کاری اضافه شده است .	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری	مورد کاربرد:
۵	شماره:
کاربر اطلاعات تفضیلی یک درخواست کاری را مشاهده می کند.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست کننده	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری آغاز می شود. ۲. اگر کاربر مدیر یا مسئول است ۲.۱ سیستم فهرست کل درخواست های کاری را به کاربر نمایش می دهد. ۲.۲ در غیر این صورت ۳.۱ سیستم فهرست درخواست های کاری کاربر را به کاربر نمایش می دهد. ۴. کاربر یک درخواست کاری را انتخاب می کند. ۵. سیستم اطلاعات تفصیلی درخواست کاری انتخاب شده را بازیابی می کند. ۶. سیستم اطلاعات بازیابی شده را به کاربر نمایش می دهد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

مشاهده خلاصه اطلاعات درخواست‌های کاری	مورد کاربرد:
۶	شماره:
کاربر خلاصه اطلاعات درخواست‌های کاری را مشاهده می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای مشاهده خلاصه اطلاعات درخواست‌های کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم خلاصه اطلاعات درخواست‌های کاری را بازیابی می‌کند. ۳. سیستم خلاصه اطلاعات درخواست‌های کاری را به کاربر نمایش می‌دهد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

ارسال پیغام	مورد کاربرد:
۷	شماره:
کاربر روی یک درخواست کاری یک پیغام می‌گذارد.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای ارسال پیغام بر روی یک درخواست کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست ورود اطلاعات پیغام را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر اطلاعات پیغام را به سیستم می‌دهد. ۴. سیستم پیغام را در مجموعه پیغام‌های درخواست کاری ثبت می‌کند. ۵. شامل: ثبت در تاریخچه	روند اصلی:
پیغام به مجموعه پیغام‌های درخواست کاری اضافه می‌شود.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

مشاهده پیغام	مورد کاربرد:
۸	شماره:
کاربر پیغام‌های یک درخواست کاری را مشاهده می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای مشاهده پیغام روی یک درخواست کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم اطلاعات کامل پیغام‌ها را به کاربر نمایش می‌دهد.	روندها اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روندهای جایگزین:

مشاهده تاریخچه	مورد کاربرد:
۹	شماره:
سیستم تاریخچه‌ای از تغییرات اطلاعات، وضعیت‌ها و پیغام‌ها را به کاربر نمایش می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای مشاهده تاریخچه آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست ورود تاریخ برای بازیابی تاریخچه را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر تاریخ را وارد می‌کند. ۴. سیستم تاریخچه‌ای از تغییرات اطلاعات، وضعیت‌ها و پیغام‌ها را در تاریخ مورد نظر به کاربر نمایش می‌دهد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

مورد کاربرد:	نظردهی
شماره:	۱۰
توصیف اجمالی:	کاربر روی یک درخواست کاری نظر می‌دهد.
عامل اصلی:	درخواست‌کننده
عامل فرعی:	ندارد.
شرایط اولیه:	ورود به سیستم
روندها اصلی:	۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای نظردهی بر روی یک درخواست کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست ورود اطلاعات نظر را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر اطلاعات لازم را وارد می‌کند. ۴. سیستم نظر را ثبت می‌کند.
شرایط نهایی:	نظر روی درخواست کاری ثبت شده است.
روندهای جایگزین:	ندارد.

جستجوی درخواست‌های کاری	مورد کاربرد:
۱۱	شماره:
سیستم بر اساس معیارهای ورودی کاربر درخواست‌های کاری را جستجو می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای جستجو بر روی درخواست‌های کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست ورود اطلاعات برای جستجو را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می‌دهد. ۴. سیستم درخواست‌های کاری را بر اساس اطلاعات ورودی کاربر بازیابی می‌کند. ۵. سیستم درخواست‌های کاری بازیابی شده را به کاربر نمایش می‌دهد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
عدم وجود درخواست کاری سازگار با معیارهای ورودی کاربر	روند جایگزین:

روند جایگزین:	جستجوی درخواست‌های کاری: عدم وجود درخواست کاری سازگار با معیارهای ورودی کاربر
شماره:	۱۱.۱
توصیف اجمالی:	عدم وجود درخواست کاری سازگار با معیارهای ورودی را به کاربر اطلاع می‌دهد.
عامل اصلی:	مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده
عامل فرعی:	ندارد.
شرایط اولیه:	ورود به سیستم، عدم وجود درخواست کاری سازگار با معیارهای ورودی
روند اصلی:	<ol style="list-style-type: none"> ۱. این روند جایگزین بعد از مرحله ۴ رخ می‌دهد. ۲. سیستم عدم وجود درخواست کاری سازگار با معیارهای ورودی را به کاربر اطلاع می‌دهد.
شرایط نهایی:	ندارد

گزارش گیری زمانی	مورد کاربرد:
۱۲	شماره:
سیستم با درخواست کاربر گزارش زمانی وضعیت‌ها در مورد درخواست کاری خواسته شده را می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر ، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای گزارش گیری زمانی یک درخواست کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم گزارش زمانی را تولید کرده و به کاربر نمایش می‌دهد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

گزارش گیری تجمیعی	مورد کاربرد:
۱۳	شماره:
سیستم با درخواست کاربر گزارش تجمیعی درخواست‌های کاری انتخاب شده را می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای گزارش گیری تجمیعی آغاز می‌شود. ۲. شامل: انتخاب درخواست‌های کاری ۳. سیستم گزارش تجمیعی برای درخواست‌های کاری انتخاب شده را تولید می‌کند. ۴. سیستم گزارش تجمیعی تولید شده را به کاربر نمایش می‌دهد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

گزارش گیری تجمیعی زمانی	مورد کاربرد:
۱۴	شماره:
۱۳	شماره‌ی پدر:
سیستم با درخواست کاربر گزارش تجمیعی زمانی وضعیت‌های درخواست‌های کاری انتخاب شده را می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. (۰۱). این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای گزارش گیری تجمیعی زمانی آغاز می‌شود. ۲. (۰۲). شامل: انتخاب درخواست‌های کاری	روند اصلی:
۳. (۰۳). سیستم گزارش تجمیعی زمانی را با جمع زدن زمان‌هایی که درخواست‌های کاری انتخاب شده در هر وضعیت بودند تولید می‌کند.	
۴. (۰۴). سیستم گزارش تجمیعی تولید شده را به کاربر نمایش می‌دهد.	
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

گزارش‌گیری تجمیعی کیفی	مورد کاربرد:
۱۵	شماره:
۱۳	شماره‌ی پدر:
سیستم با درخواست کاربر گزارش تجمیعی کیفیت تحقق درخواست‌های کاری انتخاب شده را می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. (۰۱). این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای گزارش‌گیری تجمیعی کیفی آغاز می‌شود. ۲. (۰۲). شامل: انتخاب درخواست‌های کاری ۳. (۰۳). سیستم گزارش تجمیعی کیفی را با جمع زدن نتایج نظرهای درخواست کنندگان روی درخواست‌های کاری انتخاب شده تولید می‌کند. ۴. (۰۴). سیستم گزارش تجمیعی تولید شده را به کاربر نمایش می‌دهد.	روند اصلی:
ندارد	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

انتخاب کاربران	مورد کاربرد:
۱۶	شماره:
کاربر مجموعه‌ای از کاربران را انتخاب می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. سیستم فهرست کاربران را به کاربر نمایش می‌دهد. ۲. کاربر مجموعه‌ای از کاربران را انتخاب می‌کند.	رونده اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	رونده جایگزین:

ارسال اعلامیه	مورد کاربرد:
۱۷	شماره:
سیستم به کاربر این امکان را می‌دهد که به سایر کاربران اعلامیه ارسال کند.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای ارسال اعلامیه آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست انتخاب گیرندگان را به کاربر می‌دهد. ۳. شامل: انتخاب کاربران ۴. سیستم اطلاعات مربوط به اعلامیه آن را از کاربر درخواست می‌کند. ۵. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می‌دهد. ۶. سیستم اعلامیه را برای گیرندگان انتخاب شده ارسال می‌کند	روند اصلی:
اعلامیه به مجموعه اعلامیه‌های گیرندگان اضافه می‌شود.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

مشاهده اعلامیه	مورد کاربرد:
۱۸	شماره:
کاربر یک اعلامیه را مشاهده می کند.	توصیف اجمالی:
درخواست کننده، مسئول	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای مشاهده اعلامیه آغاز می شود. ۲. سیستم فهرست اعلامیه های کاربر را نمایش می دهد. ۳. کاربر یک اعلامیه را انتخاب می کند. ۴. سیستم اعلامیه انتخاب شده را به کاربر نمایش می دهد.	روند اصلی:
ندارد	شرایط نهایی:
ندارد	روند جایگزین:

ایجاد نظرسنجی	مورد کاربرد:
۱۹	شماره:
کاربر یک فرم نظرسنجی ایجاد کرده و به گروهی از کاربران ارسال می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای ایجاد نظرسنجی آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست انتخاب گیرندگان را به کاربر می‌دهد. ۳. شامل: انتخاب کاربران ۴. سیستم اطلاعات مورد نیاز برای ایجاد نظرسنجی را از کاربر درخواست می‌کند. ۵. کاربر اطلاعات نظرسنجی را به سیستم می‌دهد. ۶. سیستم درخواست انتخاب افرادی که می‌توانند نتایج نظرسنجی را ببینند را به کاربر می‌دهد. ۷. شامل: انتخاب کاربران ۸. سیستم کاربرانی که می‌توانند نتایج نظرسنجی را ببینند در اطلاعات نظرسنجی ثبت می‌کند. ۹. سیستم فرم نظرسنجی با اطلاعات ورودی را تولید می‌کند. ۱۰. سیستم فرم نظرسنجی را به مجموعه نظرسنجی‌های گیرندگان اضافه می‌کند.	روند اصلی:
فرم نظرسنجی به مجموعه نظرسنجی‌های گیرندگان اضافه شده است و کاربرانی که می‌توانند نتایج آن را ببینند در اطلاعات نظرسنجی ثبت شده است.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

انتخاب نظرسنجی	مورد کاربرد:
۲۰	شماره:
کاربر از بین نظرسنجی‌های مجاز یک نظرسنجی را انتخاب می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. سیستم فهرست نظرسنجی‌های مجاز را به کاربر نمایش می‌دهد. ۲. کاربر یک نظرسنجی را انتخاب می‌کند.	روندها اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
عدم وجود نظرسنجی مجاز	روندهای جایگزین:

انتخاب نظرسنجی: عدم وجود نظرسنجی مجاز	روند جایگزین:
۲۰.۱	شماره:
سیستم عدم وجود نظرسنجی مجاز را به کاربر اطلاع می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم، عدم وجود نظرسنجی مجاز	شرایط اولیه:
۱. این روند بعد از مرحله ۳ رخ می‌دهد. ۲. سیستم به کاربر اطلاع می‌دهد که نظرسنجی مجاز وجود ندارد.	روند جایگزین:
ندارد.	شرایط نهایی:

مورد کاربرد:	شرکت در نظرسنجی
شماره:	۲۱
توصیف اجمالی:	کاربر در یک نظرسنجی شرکت می‌کند و نظرات او در سیستم ثبت می‌شود.
عامل اصلی:	درخواست‌کننده، مسئول
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم
روند اصلی:	<p>۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای شرکت در نظرسنجی آغاز می‌شود.</p> <p>۲. شامل: انتخاب نظرسنجی</p> <p>۳. سیستم فرم نظرسنجی انتخاب شده را به کاربر نمایش می‌دهد و اطلاعات مربوط به نظرسنجی را از کاربر درخواست می‌کند.</p> <p>۴. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می‌دهد.</p> <p>۵. سیستم اطلاعات کاربر را برای ثبت در نتایج پردازش می‌کند.</p> <p>۶. سیستم نظر کاربر را در نتایج نظرسنجی ثبت می‌کند.</p>
شرایط نهایی:	نظر کاربر به نتایج نظرسنجی اضافه شده است.
روند جایگزین:	ندارد.

مشاهده نتایج نظرسنجی	مورد کاربرد:
۲۲	شماره:
کاربر نتایج نظرسنجی را مشاهده می کند.	توصیف اجمالی:
مدیر، مسئول ، درخواست‌کننده	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای مشاهده نتایج نظرسنجی آغاز می شود. ۲. شامل: انتخاب نظرسنجی ۳. سیستم اطلاعات مربوط به نتایج نظرسنجی انتخاب شده را بازیابی می کند. ۴. سیستم اطلاعات بازیابی شده را به کاربر نمایش می دهد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد	روند جایگزین:

انتخاب مسئول تحقق درخواست کاری	مورد کاربرد:
۲۳	شماره:
کاربر یک نفر را به عنوان مسئول تحقق یک درخواست کاری انتخاب می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای انتخاب مسئول برای تحقق یک درخواست کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم لیست مسئولین را به کاربر نمایش می‌دهد. ۳. کاربر یک مسئول را انتخاب می‌کند. ۴. سیستم اطلاعات لازم برای ابلاغ به این مسئول را از کاربر درخواست می‌کند. ۵. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می‌دهد. ۶. سیستم درخواست کاری و اطلاعات آن را به مجموعه درخواست‌های کاری مسئول انتخاب شده اضافه می‌کند. ۷. شامل: ثبت در تاریخچه	روند اصلی:
درخواست کاری به مجموعه درخواست‌های کاری تحت بررسی مسئول انتخاب شده اضافه می‌شود.	شرایط نهایی:
عدم وجود مسئول	روند جایگزین:

انتخاب مسئول تحقق درخواست کاری: عدم وجود مسئول	روند جایگزین:
۲۳.۱	شماره:
سیستم عدم وجود مسئول را به کاربر اطلاع می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم، عدم وجود مسئول	شرایط اولیه:
۳. این روند بعد از مرحله ۲ رخ می‌دهد. ۴. سیستم به کاربر اطلاع می‌دهد که مسئولی وجود ندارد.	روند جایگزین:
ندارد.	شرایط نهایی:

تغییر درخواست کاری	مورد کاربرد:
۲۴	شماره:
سیستم با درخواست کاربر اطلاعات یک درخواست کاری را تغییر می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای تغییر یک درخواست کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست اطلاعات لازم برای تغییر درخواست کاری را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می‌دهد. ۴. سیستم اطلاعات درخواست کاری را به روز می‌کند. ۵. شامل: ثبت در تاریخچه	روند اصلی:
اطلاعات یک درخواست کاری در سیستم تغییر کرده است.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

مورد کاربرد:	حذف درخواست کاری
شماره:	۲۵
توصیف اجمالی:	سیستم با درخواست کاربر یک درخواست کاری را حذف می کند.
عامل اصلی:	مدیر
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم
روند اصلی:	<p>۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای حذف یک درخواست کاری آغاز می شود.</p> <p>۲. سیستم درخواست تایید حذف را به کاربر می دهد.</p> <p>۳. کاربر درخواست حذف را تایید می کند.</p> <p>۴. اگر برای درخواست کاری مسئول تحقق درخواست کاری انتخاب شده است</p> <p>۴.۱ سیستم درخواست کاری را از مجموعه درخواست‌های کاری تحت بررسی مسئول درخواست کاری حذف می کند.</p> <p>۵. سیستم درخواست کاری را از مجموعه درخواست‌های کاری مدیر و درخواست کننده حذف می کند.</p> <p>۶. شامل: ثبت در تاریخچه</p>
شرایط نهایی:	یک درخواست کاری از مجموعه درخواست‌های کاری حذف شده است.
روند جایگزین:	عدم تایید درخواست حذف

حذف درخواست کاری: عدم تایید درخواست حذف	روند جایگزین:
۲۵.۱	شماره:
درخواست کاربر برای حذف یک درخواست کاری مورد تایید کاربر قرار نمی‌گیرد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم، عدم تایید درخواست حذف	شرایط اولیه:
۱. این روند جایگزین بعد از مرحله ۲ آغاز می‌شود. ۲. کاربر درخواست حذف را تایید نمی‌کند. ۳. سیستم درخواست حذف را نادیده می‌گیرد.	روند اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:

مورد کاربرد:	مدیریت وضعیت درخواست کاری
شماره:	۲۶
توصیف اجمالی:	سیستم وضعیت یک درخواست کاری را با درخواست کاربر تغییر می‌دهد.
عامل اصلی:	مدیر، مسئول
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم
روند اصلی:	<p>۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای تغییر وضعیت یک درخواست کاری آغاز می‌شود.</p> <p>۲. سیستم اطلاعات وضعیت جدید را از کاربر درخواست می‌کند.</p> <p>۳. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می‌دهد.</p> <p>۴. سیستم با توجه به اطلاعات کاربر وضعیت درخواست کاری را تغییر می‌دهد.</p> <p>۵. شامل: ثبت در تاریخچه</p>
شرایط نهایی:	وضعیت یک درخواست کاری تغییر کرده است.
روند جایگزین:	ندارد.

مشاهده نظرات در مورد درخواست کاری	مورد کاربرد:
۲۷	شماره:
سیستم با درخواست کاربر، نظرات در مورد یک درخواست کاری را به او نمایش می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای مشاهده نظرات در مورد یک درخواست کاری آغاز می- شود. ۲. سیستم نظرات در مورد آن درخواست کاری را بازیابی می‌کند. ۳. سیستم اطلاعات بازیابی شده را به کاربر نمایش می‌دهد.	روندها اصلی:
ندارد.	شرایط نهایی:
ندارد.	روندهای جایگزین:

تعریف زمینه و وضعیت‌های جدید درخواست کاری	مورد کاربرد:
۲۸	شماره:
کاربر یک زمینه و وضعیت جدید برای درخواست‌های کاری تعریف می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای تعریف یک زمینه و وضعیت جدید برای درخواست‌های کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست اطلاعات لازم برای زمینه و وضعیت را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می‌دهد. ۴. سیستم زمینه و وضعیت جدید را ثبت می‌کند.	روند اصلی:
یک زمینه و وضعیت جدید برای درخواست‌های کاری به مجموعه زمینه‌ها و وضعیت‌های درخواست‌های کاری اضافه شده است.	شرایط نهایی:
ندارد.	روند جایگزین:

تعریف کاربر جدید	مورد کاربرد:
۲۹	شماره:
یک کاربر جدید به سیستم اضافه می شود.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای تعریف کاربر جدید آغاز می شود. ۲. سیستم درخواست ورود اطلاعات کاربر جدید و نام کاربری را به کاربر می دهد. ۳. کاربر اطلاعات لازم را به سیستم می دهد. ۴. سیستم نام کاربری را برای یکتا بودن پردازش می کند. ۵. سیستم کلمه عبور برای کاربر جدید تولید می کند. ۶. سیستم اطلاعات کاربر جدید را به کاربر نمایش می دهد. ۷. کاربر اطلاعات کاربر جدید را تأیید می کند. ۸. کاربر جدید در سیستم ثبت می شود.	روند اصلی:
کاربر جدید به مجموعه کاربران سیستم اضافه می شود.	شرایط نهایی:
تکراری بودن نام کاربری عدم تأیید اطلاعات کاربر جدید	روند جایگزین:

روند جایگزین:	تعریف کاربر جدید: تکراری بودن نام کاربری
شماره:	۲۹.۱
توصیف اجمالی:	سیستم تکراری بودن نام کاربری را به کاربر اطلاع می‌دهد.
عامل اصلی:	مدیر
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم، تکراری بودن نام کاربری ورودی
روند جایگزین:	<ol style="list-style-type: none"> ۱. این روند بعد از مرحله ۴ رخ می‌دهد. ۲. سیستم به کاربر اطلاع می‌دهد که نام کاربری تکراری است.
شرایط نهایی:	ندارد.

روند جایگزین:	تعریف کاربر جدید: عدم تأیید اطلاعات کاربر جدید
شماره:	۲۹.۲
توصیف اجمالی:	درخواست کاربر برای تعریف یک کاربر جدید مورد تأیید کاربر قرار نمی‌گیرد.
عامل اصلی:	مدیر
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم، عدم تأیید اطلاعات کاربر جدید
روند جایگزین:	<ol style="list-style-type: none"> ۱. این روند بعد از مرحله ۷ رخ می‌دهد. ۲. سیستم درخواست تعریف کاربر جدید را نادیده می‌گیرد.
شرایط نهایی:	ندارد.

تغییر اطلاعات یک کاربر	مورد کاربرد:
۳۰	شماره:
سیستم با درخواست کاربر، اطلاعات یک کاربر را تغییر می‌دهد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای تغییر اطلاعات یک کاربر آغاز می‌شود. ۲. سیستم فهرست کاربران را به کاربر نمایش می‌دهد. ۳. کاربر یک کاربر را برای تغییر اطلاعات انتخاب می‌کند. ۴. کاربر اطلاعات جدید را به سیستم می‌دهد. ۵. سیستم مجاز بودن تغییر را چک می‌کند. ۶. کاربر اطلاعات ورودی را تأیید می‌کند. ۷. تغییر اطلاعات کاربر انتخاب شده ثبت می‌شود.	روند اصلی:
اطلاعات کاربر انتخاب شده تغییر کرده است.	شرایط نهایی:
عدم تأیید تغییر اطلاعات عدم مجاز بودن تغییر کاربر	روند جایگزین:

روند جایگزین:	تغییر اطلاعات یک کاربر: عدم تأیید تغییر اطلاعات
شماره:	۳۰.۱
توصیف اجمالی:	درخواست کاربر برای تغییر اطلاعات یک کاربر مورد تأیید کاربر قرار نمی‌گیرد.
عامل اصلی:	مدیر
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم، عدم تأیید تغییر اطلاعات توسط کاربر
روند جایگزین:	<ol style="list-style-type: none"> ۱. این روند بعد از مرحله ۶ رخ می‌دهد. ۲. سیستم درخواست تغییر اطلاعات کاربر را نادیده می‌گیرد.
شرایط نهایی:	ندارد.

روند جایگزین:	تغییر اطلاعات یک کاربر: عدم مجاز بودن تغییر کاربر
شماره:	۳۰.۲
توصیف اجمالی:	درخواست کاربر برای تغییر اطلاعات یک کاربر مجاز نیست.
عامل اصلی:	مدیر
عامل فرعی:	ندارد
شرایط اولیه:	ورود به سیستم، تغییر درخواستی روی نقش کاربر است، کاربر مسئول حداقل یک درخواست کاری است یا کاربر درخواست کننده حداقل یک درخواست کاری است یا کاربر مدیر است.
روند جایگزین:	<ol style="list-style-type: none"> ۱. این روند بعد از مرحله ۵ رخ می‌دهد. ۲. سیستم مجاز نبودن تغییر اطلاعات را به کاربر اطلاع می‌دهد. ۳. سیستم درخواست تغییر اطلاعات کاربر را نادیده می‌گیرد.
شرایط نهایی:	ندارد.

حذف یک کاربر	مورد کاربرد:
۳۱	شماره:
سیستم با درخواست کاربر، یک کاربر را حذف می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای حذف یک کاربر آغاز می‌شود. ۲. سیستم فهرست کاربران را به کاربر نمایش می‌دهد. ۳. کاربر یک کاربر را برای حذف انتخاب می‌کند. ۴. سیستم مجاز بودن حذف کاربر را چک می‌کند. ۵. کاربر حذف کاربر را تأیید می‌کند. ۶. سیستم درخواست‌های کاربر انتخاب شده را از مجموعه درخواست‌های کاری حذف می‌کند. ۷. سیستم کاربر را از مجموعه کاربران سیستم حذف می‌کند.	روند اصلی:
کاربر از سیستم حذف شده است.	شرایط نهایی:
عدم تأیید حذف یک کاربر عدم مجاز بودن حذف کاربر	روند جایگزین:

حذف یک کاربر: عدم تأیید حذف یک کاربر	روند جایگزین:
۳۱.۱	شماره:
درخواست کاربر برای حذف یک کاربر مورد تأیید کاربر قرار نمی‌گیرد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم، عدم تأیید حذف کاربر	شرایط اولیه:
۱. این روند بعد از مرحله ۵ رخ می‌دهد. ۲. سیستم درخواست حذف یک کاربر را نادیده می‌گیرد.	روند جایگزین:
ندارد.	شرایط نهایی:

حذف یک کاربر؛ عدم مجاز بودن تغییر کاربر	روند جایگزین:
۳۱.۲	شماره:
درخواست کاربر برای حذف یک کاربر مجاز نیست.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم، کاربر مسئول حداقل یک درخواست کاری است یا کاربر درخواست کننده حداقل یک درخواست کاری است یا کاربر مدیر است.	شرایط اولیه:
۱. این روند بعد از مرحله ۴ رخ می‌دهد. ۲. سیستم مجاز نبودن حذف را به کاربر اطلاع می‌دهد. ۳. سیستم درخواست حذف کاربر را نادیده می‌گیرد.	روند جایگزین:
ندارد.	شرایط نهایی:

انتخاب درخواست‌های کاری	مورد کاربرد:
۳۲	شماره:
سیستم با درخواست کاربر، چند درخواست‌کاری را انتخاب می‌کند.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد.	عامل فرعی:
ورود به سیستم	شرایط اولیه:
۱. این مورد کاربرد با درخواست کاربر برای انتخاب درخواست کاری آغاز می‌شود. ۲. سیستم درخواست ورود اطلاعات لازم برای جستجو را به کاربر می‌دهد. ۳. کاربر اطلاعات لازم برای جستجو را به سیستم می‌دهد. ۴. سیستم درخواست‌های کاری را براساس اطلاعات ورودی جستجو، بازیابی می‌کند. ۵. سیستم درخواست‌های کاری بازیابی شده را به کاربر نمایش می‌دهد. ۶. سیستم درخواست انتخاب درخواست‌های کاری را به کاربر می‌دهد. ۷. کاربر مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری نمایش داده شده را انتخاب می‌کند.	روند اصلی:
مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری انتخاب شده است.	شرایط نهایی:
عدم وجود درخواست‌کاری سازگار با معیارهای ورودی کاربر عدم وجود درخواست کاری انتخاب شده	روند جایگزین:

انتخاب درخواست‌های کاری: عدم وجود درخواست‌کاری سازگار با معیارهای ورودی کاربر	روند جایگزین:
۳۲.۱	شماره:
درخواست‌کاری سازگار با معیارهای ورودی کاربر وجود ندارد.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم، عدم وجود درخواست‌کاری سازگار با معیارهای ورودی کاربر	شرایط اولیه:
۱. این روند بعد از مرحله ۴ رخ می‌دهد. ۲. سیستم عدم وجود درخواست‌کاری سازگار با معیارهای ورودی کاربر را به کاربر اطلاع می‌دهد.	روند جایگزین:
ندارد.	شرایط نهایی:

انتخاب درخواست‌های کاری: عدم وجود درخواست کاری انتخاب شده	روند جایگزین:
۳۲.۲	شماره:
درخواست کاری انتخاب نشده است.	توصیف اجمالی:
مدیر	عامل اصلی:
ندارد	عامل فرعی:
ورود به سیستم، درخواست کاری انتخاب نشده است.	شرایط اولیه:
۳. این روند بعد از مرحله ۷ رخ می‌دهد. ۴. سیستم انتخاب نشدن درخواست کاری را به کاربر اطلاع می‌دهد.	روند جایگزین:
ندارد.	شرایط نهایی:

سند مشخصات تکمیلی

این سند شامل نیازهای غیر عملیاتی سیستم که در نمودار مورد کاربرد برای سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان دیده نشده‌اند، می‌باشد. این نیازها شامل نیازهای مربوط به قابلیت استفاده، قابلیت اطمینان، کارایی، نگهداری، محدودیت‌های طراحی، آموزش و راهنمایی، واسط کاربر و حق استفاده و انتشار سیستم می‌باشد. در این سند، ابتدا به بررسی مشخصات عملیاتی سیستم و سپس نیازهای غیر عملیاتی آن خواهیم پرداخت.

مشخصات عملیاتی سیستم

سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان به منظور تسهیل و تسريع تعامل بین استفاده کنندگان از سیستم‌های رایانه‌ای و واحد فناوری اطلاعات سازمان به عنوان مسئول فراهم کننده زیرساخت سخت افزاری و نرم افزاری مورد نیاز کارکنان سازمان تولید می‌شود. قابلیت‌های عملیاتی این سیستم عبارتند از:

- مدیریت کاربران و نقش‌ها
- ورود و خروج به سیستم
- ثبت درخواست کاری
- تعیین مسئول درخواست کاری
- مدیریت وضعیت و اطلاعات درخواست‌های کاری
- مشاهده خلاصه‌ای از اطلاعات مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری و مشاهده اطلاعات تفضیلی یک درخواست کاری
- اعلام نظر در مورد درخواست کاری
- جستجو روی درخواست‌های کاری
- برگزاری نظرسنجی
- ارسال پیغام روی درخواست‌های کاری
- ارسال اعلامیه و ابلاغیه
- گزارش‌گیری
- ثبت تغییرات در تاریخچه

قابلیت استفاده

- سیستم باید برای استفاده کاربران تا حد امکان ساده باشد و شاخصه‌های ease of use رعایت شوند یعنی تا حدی که کاربران راضی باشند بتوانند کار با سیستم را به سادگی فراگرفته و با آن کار کنند.

قابلیت اطمینان

- نرخ بروز خطا در هنگام کار با سیستم کمتر از ۱۰٪ کل زمان کار نرم افزار باشد.

- فاصله بین بروز دو خطای سیستمی نباید کمتر از ۵ ساعت باشد.

امنیت

- سیستم باید از امنیت کافی برخوردار باشد یعنی سطوح دسترسی کاربران برای هر بخش از سیستم به خوبی تعریف شده و کنترل شود.

کارایی

- زمان پاسخ دهی سیستم به درخواست‌های کاربر باید در زمانی کمتر از سه ثانیه انجام شود.
- زمان بازنمایی یک صفحه باید کمتر از یک ثانیه باشد.
- لازم است که سیستم تا ۸ ساعت کار احتمالی در روز در دسترس کاربر باشد.

نگهداری

- با توجه به اینکه این سیستم برای واحد فناوری اطلاعات سازمان طراحی می‌شود، باید توسط افراد همین واحد قابل نگهداری باشد. بدین منظور باید در طول انجام پروژه و ساخت و تغییر کلیه بخش‌های سیستم شاخصه‌های سادگی، خوانایی و سازگاری مطابق با استانداردهای گروه پروژه رعایت شوند.
- با توجه به اینکه ممکن است در آینده کامپیوتراهای بیشتری برای کار با سیستم در سازمان مورد نیاز باشد، باید سیستم قابلیت توسعه‌پذیری داشته باشد. بدین منظور باید در طول انجام پروژه و ساخت و تغییر کلیه بخش‌های سیستم لایه ارتباط با پایگاه داده از سایر بخش‌ها مجزا باشد و معماری سیستم مستقل از تعداد کامپیوتراها طراحی شود.

محدودیت‌های طراحی

- سیستم باید زبان فارسی را پشتیبانی کند.
- سیستم نباید تحت وب باشد.
- سیستم روی سیستم عامل Windows XP و Windows Vista باید قابل اجرا باشد.
- سیستم باید قابلیت نصب و اجرا روی یک کامپیوتر با پردازشگر معمولی (Pentium ۴) را داشته باشد.

آموزش و راهنمایی

- کار با سیستم برای کلیه کاربران باید در یک جلسه ۲ ساعته قابل آموزش باشد.
- به همراه سیستم باید سند راهنمای کاربری ارائه شود.

واسط کاربر

- واسط کاربر باید ساده و در همه بخش‌ها سازگار باشد.

- توضیحات سیستم برای همه کاربران باید قابل فهم باشد.

حق استفاده و انتشار سیستم

- حق استفاده از نسخ سیستم تنها مربوط به صاحبان قانونی نرمافزار سیستم خواهد بود.

سند نمونه اولیه واسط کاربر

این سند شامل طرح اولیه واسط کاربر سیستم می‌باشد. این سند با هدف نمایش مشخصات عملیاتی سیستم و حصول اطمینان از شناخت کامل وظیفه‌مندی‌های سیستم ارائه شده است. ذینفعان با بررسی این طرح اولیه کاستی‌های احتمالی را به اطلاع گروه پژوهش خواهند رساند.

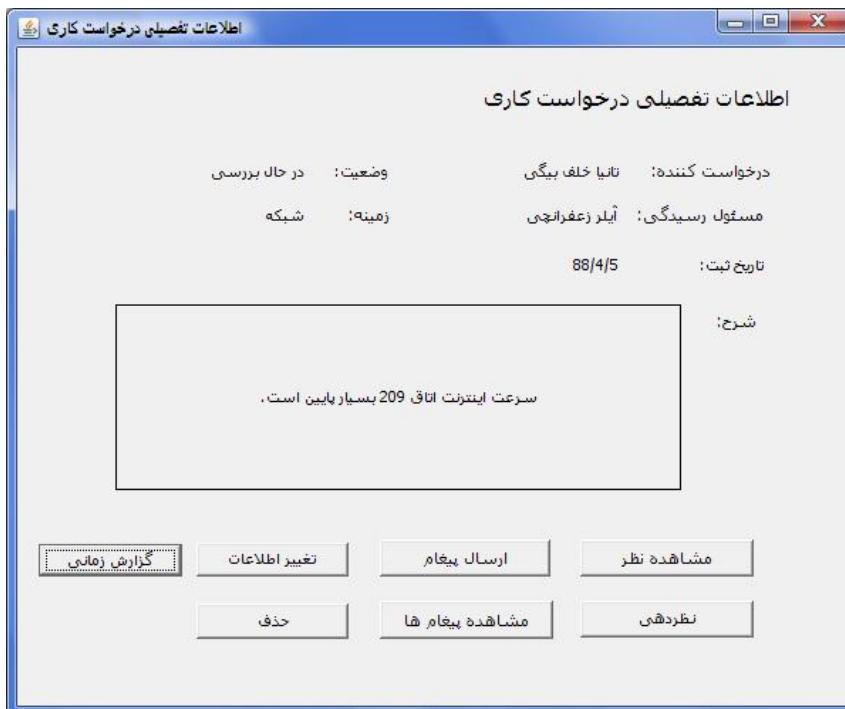
ثبت درخواست کاری

در این فرم کاربر می‌تواند با انتخاب زمینه درخواست کاری وارد کردن شرح آن، درخواست کاری خود را ثبت کند.



مشاهده اطلاعات تفصیلی درخواست کاری

در این فرم کاربر می‌تواند اطلاعات تفصیلی یک درخواست کاری شامل درخواست کننده، مسئول رسیدگی، وضعیت، زمینه، تاریخ ثبت و شرح آن را مشاهده کند. همچنین امکان نظردهی، مشاهده نظر داده شده، ارسال پیغام، مشاهده پیغام‌ها، تغییر اطلاعات، حذف درخواست کاری و گزارش‌گیری زمانی روی درخواست کاری وجود دارد که توضیحات آن‌ها در ادامه آمده است. البته در صورتی که کاربر برای انجام هر کدام از این کارها مجاز باشد می‌تواند دکمه‌های مربوطه را مشاهده کند.



مشاهده‌ی پیغام‌ها

در این فرم کاربر می‌تواند با زدن دکمه‌ی "مشاهده‌ی پیغام‌ها" پیغام‌های روی درخواست کاری را مشاهده کند. برای پنهان کردن پیغام‌ها می‌تواند از دکمه‌ی "پنهان کردن پیغام‌ها" استفاده کند که در فرم نمایش داده می‌شود. این فرم از فرم مشاهده‌ی اطلاعات تفصیلی درخواست کاری قابل دسترسی است.

اطلاعات تفصیلی درخواست کاری

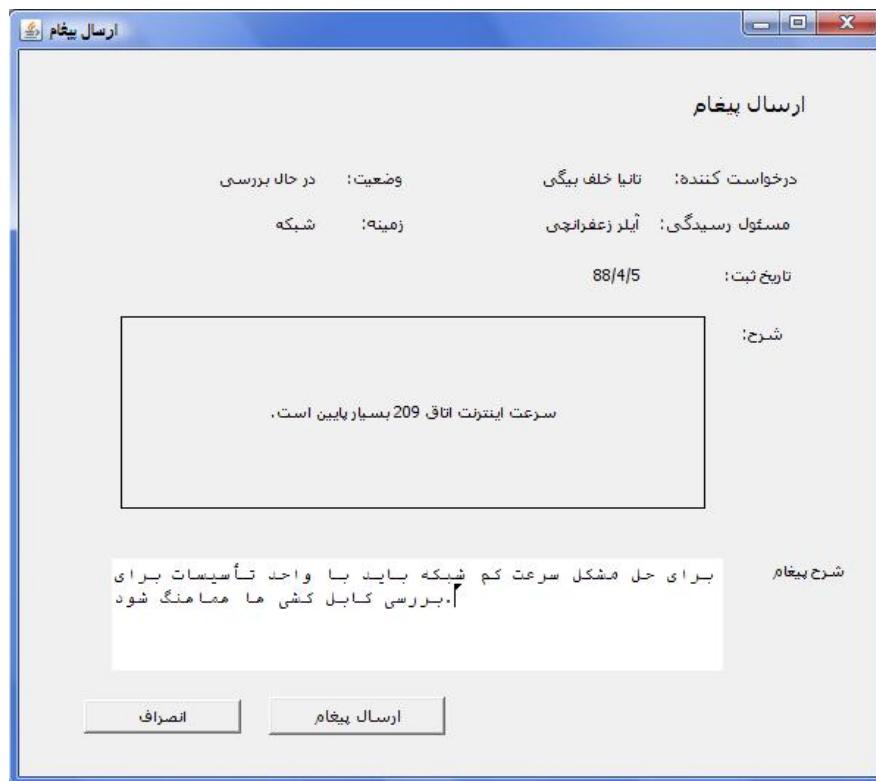
درخواست کننده:	تانيا خلف بیگن	وضعیت:	در حال بررسی
مسئول رسیدگی:	آیلر زعفرانچی	زمینه:	شبکه
تاریخ ثبت:	۸۸/۴/۵	شرح:	
سرعت اینترنت آنف ۲۰۹ بسیار پایین است.			
گزارش زمانی تغییر اطلاعات ارسال پیغام مشاهده نظر			
حذف پنهان کردن پیغام ها نظردهنی			

پیغام ها

فرستنده: تانيا خلف بیگن	شرح:
برای حل مشکل سرعت کم شبکه باید با واحد ناسیبات برای بررسی کابل کشی ها هماهنگ شود.	
فرستنده: آیلر زعفرانچی	شرح:
به درخواست شما تا پایان آذر ماه رسیدگی می شود.	

ارسال پیغام

کاربر می‌تواند روی یک درخواست کاری در زمان مشاهده اطلاعات تفصیلی آن یک پیغام ارسال کند. برای ارسال پیغام از فرم مشاهده اطلاعات تفصیلی درخواست کاری باید دکمه‌ی "ارسال پیغام" کلیک شود. در ادامه تنها باید شرح پیغام وارد شود. کلیه‌ی کاربران مرتبط با آن درخواست کاری می‌توانند پیغام ارسال شده را ببینند.



نظردهی

کاربر می‌تواند با انتخاب دکمه‌ی "نظردهی" از فرم مشاهده‌ی اطلاعات تفصیلی درخواست کاری روی آن درخواست کاری نظر دهد.

The window title is "نظر دهی". It contains three questions:

1. آیا درخواست کاری در زمان مورد انتظار شما پاسخ داده شد؟
 خیر بلی
2. کیفیت انجام درخواست کاری چگونه بود؟
 بد متوسط خوب
3. کیفیت پاسخ دهی به پیغام های شما چگونه بوده است؟
 بد متوسط خوب

Buttons at the bottom: "انصراف" (Cancel) and "ثبت نظر" (Post Feedback).

مشاهده‌ی نظرات

در این فرم کاربر می‌تواند نظرات ثبت شده روی یک درخواست کاری را مشاهده کند. این فرم از فرم مشاهده‌ی اطلاعات تفصیلی درخواست کاری با کلیک بر دکمه‌ی "مشاهده نظر" قابل دسترسی است.

The window title is "نظرات". It displays three review entries:

1. آیا درخواست کاری در زمان مورد انتظار شما پاسخ داده شد؟

خیر	<input checked="" type="radio"/>	بلی	<input type="radio"/>	نام نظردهنده	نام خلف بیگنی
-	+	-	-		
2. کیفیت انجام درخواست کاری چگونه بود؟

بد	<input type="radio"/>	متوسط	<input checked="" type="radio"/>	خوب	<input type="radio"/>	نام نظردهنده	نام خلف بیگنی
-	-	-	+	-	-		
3. کیفیت پاسخ دهی به پیغام های شما چگونه بوده است؟

بد	<input type="radio"/>	متوسط	<input checked="" type="radio"/>	خوب	<input type="radio"/>	نام نظردهنده	نام خلف بیگنی
-	-	+	-	-	-		

Button at the bottom: "بازگشت" (Back).

گزارش زمانی

کاربر می‌تواند روی فرم مشاهده اطلاعات تفصیلی درخواست کاری با انتخاب دکمه "گزارش زمانی" گزارش زمانی آن درخواست کاری را مشاهده کند. این گزارش، زمانی را که درخواست کاری در هر یک از وضعیت‌های موجود قرار داشته است بر حسب روز بیان می‌کند.



مشاهده خلاصه اطلاعات درخواست‌های کاری

در این فرم کاربر می‌تواند خلاصه اطلاعات همه‌ی درخواست‌های کاری را مشاهده کند. این اطلاعات شامل درخواست کننده، زمینه و شرح درخواست کاری می‌باشد.



مشاهده تاریخچه

در این فرم کاربر می‌تواند با انتخاب بازه‌ی زمانی و نوع تغییرات تاریخچه را مشاهده کند. با توجه به نوع تغییرات انتخابی تاریخچه‌ای مطابق با آن نمایش داده می‌شود. کاربر می‌تواند نوع تغییرات را از سه گزینه‌ی "تغییر اطلاعات درخواست‌های کاری" "پیغام‌ها" و "تغییر وضعیت درخواست‌های کاری" انتخاب کند.

مشاهده تاریخچه

روز	فروردين	ماه	سال	از:																												
1	فروردين	ماه	سال	تا:																												
روز	فروردين	ماه	سال																													
نوع: تغییر اطلاعات درخواست‌های کاری																																
<table border="1"> <tr> <td>شرح جدید</td> <td>زمینه جدید</td> <td>شرح اولیه</td> <td>زمینه اولیه</td> <td>درخواست ...</td> <td>تاریخ</td> <td>تغییر دهنده</td> </tr> <tr> <td>اینترنت</td> <td>سرعت کم ...</td> <td>شبکه</td> <td>سرعت کم ...</td> <td>شبکه</td> <td>88/7/6</td> <td>دانیا خلف بیگنی</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>ایلر زعفرانچی</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>مدیر</td> </tr> </table>					شرح جدید	زمینه جدید	شرح اولیه	زمینه اولیه	درخواست ...	تاریخ	تغییر دهنده	اینترنت	سرعت کم ...	شبکه	سرعت کم ...	شبکه	88/7/6	دانیا خلف بیگنی							ایلر زعفرانچی							مدیر
شرح جدید	زمینه جدید	شرح اولیه	زمینه اولیه	درخواست ...	تاریخ	تغییر دهنده																										
اینترنت	سرعت کم ...	شبکه	سرعت کم ...	شبکه	88/7/6	دانیا خلف بیگنی																										
						ایلر زعفرانچی																										
						مدیر																										
بازگشت																																

مشاهده تاریخچه

روز	فروردين	ماه	سال	از:																				
1	فروردين	ماه	سال	تا:																				
روز	فروردين	ماه	سال																					
نوع: پیغام																								
<table border="1"> <tr> <td>شرح</td> <td>زمینه</td> <td>درخواست کننده</td> <td>تاریخ</td> <td>فرستنده</td> </tr> <tr> <td>پیغام</td> <td>شبکه</td> <td>آیلر زعفرانچی</td> <td>88/7/6</td> <td>دانیا خلف بیگنی</td> </tr> <tr> <td>سرعت کم ...</td> <td>شبکه</td> <td>ایلر زعفرانچی</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>با کابل اتصال را ...</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					شرح	زمینه	درخواست کننده	تاریخ	فرستنده	پیغام	شبکه	آیلر زعفرانچی	88/7/6	دانیا خلف بیگنی	سرعت کم ...	شبکه	ایلر زعفرانچی			با کابل اتصال را ...				
شرح	زمینه	درخواست کننده	تاریخ	فرستنده																				
پیغام	شبکه	آیلر زعفرانچی	88/7/6	دانیا خلف بیگنی																				
سرعت کم ...	شبکه	ایلر زعفرانچی																						
با کابل اتصال را ...																								
بازگشت																								

تاریخچه

مشاهده تاریخچه

روز	ماه	سال	از:
1	فروردین	1388	
روز	ماه	سال	تا:
1	فروردین	1388	

نوع: تغییر وضعیت درخواست های کاری

تغییر دهنده	تاریخ	درخواست ...	مسئول	زمینه	شرح	وضعیت اولیه	ووضعیت جدید
مدیر	88/7/6	تانيا خلف بیگنی	آلر زعفرانچی	شبکه سرعت کم ...	ثبت شده در حال بررسی	شروع	نتیج

بازگشت

جستجو

کاربر می‌تواند درخواست کاری مورد نظر خود را جستجو کند. کاربر می‌تواند بر حسب بازه‌ی زمانی ثبت درخواست کاری، نام درخواست کننده، نام مسئول و زمینه‌ی درخواست کاری جستجو را انجام دهد.

جستجو

جستجوی درخواست کاری

تاریخ ثبت درخواست کاری:

5	روز	شهریور	ماه	1388	سال	از:
20	روز	آبان	ماه	1388	سال	تا:

درخواست کننده

شبکه	زمینه	نتایج
------	-------	-------

مسئول

جستجو

نتایج

شرح	زمینه	مسئول	درخواست کننده	ناتیجا خلف بیگنی
سرعت کم اینترنت	شبکه	ایلر زعفرانچی		

گزارش تجمیعی

در این فرم کاربر می‌تواند بر حسب بازه‌ی زمانی ثبت درخواست کاری، نام مسئول و زمینه‌ی درخواست کاری مجموعه‌ی درخواست‌های کاری مورد نظر خود را جستجو کند. پس از نمایش نتایج جستجو می‌تواند درخواست‌های کاری مورد نظرش را انتخاب کرده و با کلیک کردن دکمه‌ی "گزارش تجمیعی زمانی" یا "گزارش تجمیعی کیفی" گزارش مورد نظر خود را روی درخواست‌های کاری انتخاب شده مشاهده کند.

The screenshot shows the 'Gharash-e-Tajmiiyeh' application window. At the top, there are two date selection boxes: 'Tarih-e-Sabt-e-Darxwast-e-Kari' (from) and 'Tarih-e-Sabt-e-Darxwast' (to). Below these are dropdown menus for 'Zemineh' (Location) and 'Masoule' (Responsible), both currently set to 'Shabake' (Network). A 'Jestجو' (Search) button is located next to the location dropdown. On the right side, there are two text input fields: 'Darxwast-e-Kinnde' (Requester) and 'Masoule' (Responsible), with 'Aylor-Zafarangji' (Aylor-Zafarangji) entered in the responsible field. The bottom section is titled 'Natajeh-e-Jestجو' (Search Results) and displays a table with four columns: 'Sharg' (Description), 'Zemineh' (Location), 'Masoule' (Responsible), and 'Darxwast-e-Kinnde' (Requester). The table contains three rows of data. At the bottom left is a 'Gharash-e-Tajmiiyeh-e-Kifayi' (Quality Report) button, and at the bottom right is a 'Gharash-e-Tajmiiyeh-e-Zamani' (Time Report) button. The window has a standard Windows-style title bar with minimize, maximize, and close buttons.

شرح	زمینه	مسئول	درخواست کننده
سرعت کم اینترنت	شبکه	ایلر زعفرانچی	تانيا خلف بیگنی
رنگ سیاه و سفید	چاپگر	ایلر زعفرانچی	امید روان کوه

گزارش تجمیعی کیفی

در این فرم کاربر می‌تواند گزارش تجمیعی کیفی را مشاهده کند. این گزارش روی درخواست‌های کاری انتخابی از فرم گزارش تجمیعی تولید می‌شود و مجموع نتایج نظرها روی این درخواست‌های کاری را نمایش می‌دهد.

گزارش تجمیعی کیفی

تعداد کل درخواست های گزارش 90

1. آیا درخواست در زمان مورد انتظار شما پاسخ داده شد؟

خیر	بلی
67	23

2. کیفیت انجام درخواست چگونه بود؟

بد	متوسط	خوب
15	40	35

3. کیفیت پاسخ دهنی به پیغام های شما چگونه بوده است؟

بد	متوسط	خوب
10	45	35

بازگشت

گزارش تجمیعی زمانی

در این فرم کاربر می‌تواند گزارش تجمیعی زمانی را مشاهده کند. این گزارش روی درخواست‌های کاری انتخابی از فرم گزارش تجمیعی تولید می‌شود و مجموع زمان‌هایی که این درخواست‌های کاری در هر وضعیت از وضعیت‌های موجود بوده‌اند را نمایش می‌دهد.

The window title is 'گزارش تجمیعی زمانی'. It displays the following information:

تعداد کل درخواست های گزارش 90

مدت به روز	وضعیت
30	در حال بررسی
5	ثبت شده

بازگشت

انتخاب کاربران

در این فرم کاربر می‌تواند فهرست کاربران سیستم را مشاهده کرده و کاربران مورد نظر خود را انتخاب کند. این فرم در ایجاد نظرسنجی برای انتخاب گیرنده‌گان و بینندگان نتایج و در ارسال اعلامیه برای انتخاب گیرنده‌گان استفاده می‌شود.

The window title is 'انتخاب کاربران'. It displays the following information:

فهرست کاربران

آنبا خلف بیگم

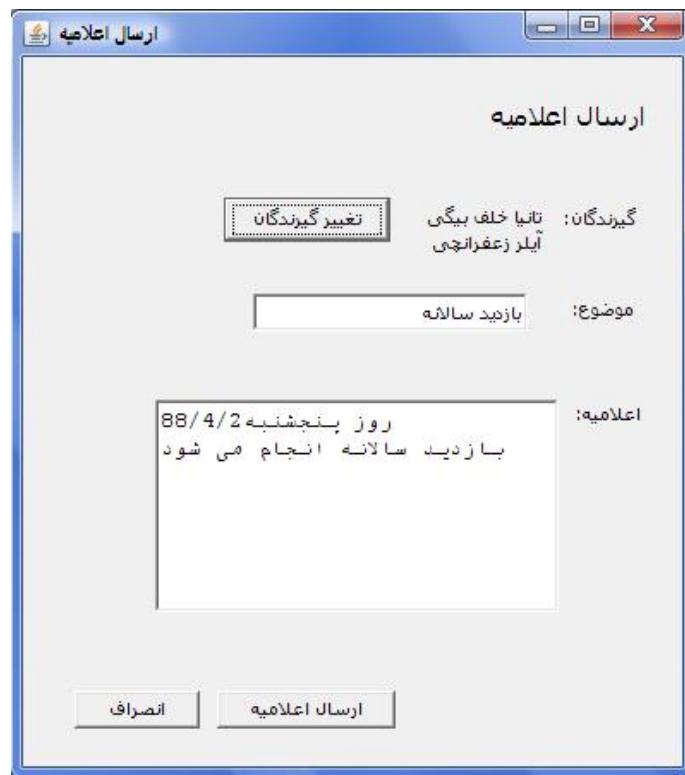
آیلر زعفرانچی

امید روان کوه

انصراف **تایید**

ارسال اعلامیه

در این فرم کاربر می‌تواند با انتخاب گیرندگان و وارد کردن اطلاعات لازم شامل موضوع و شرح اعلامیه، اعلامیه‌ی مورد نظر خود را برای گیرندگان انتخابی ارسال کند.



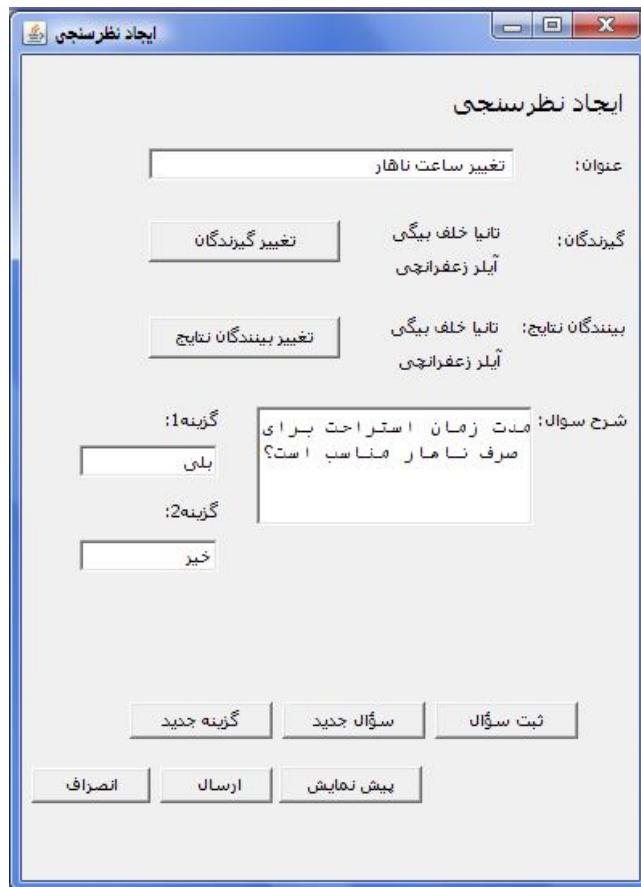
مشاهده اعلامیه

در این فرم کاربر می‌تواند فهرست اعلامیه‌هایی که برای او ارسال شده مشاهده کند و با کلیک کردن دکمه "مشاهده" در کنار هر اعلامیه متن کامل آن نمایش داده می‌شود.



ایجاد نظرسنجی

در این فرم کاربر می‌تواند یک نظرسنجی تولید و ارسال کند. برای این کار باید گیرنده‌گان و بینندگان نتایج نظرسنجی را انتخاب کند. همچنین باید عنوان، پرسش‌ها و گزینه‌های آن‌ها را مشخص کند. کاربر می‌تواند با استفاده از دکمه‌ی "پیش نمایش" پیش نمایش نظرسنجی را مشاهده کند.



انتخاب نظرسنجی

در این فرم کاربر می‌تواند فهرست نظرسنجی‌هایی که برای او ارسال شده مشاهده کند. با انتخاب یکی از نظرسنجی‌ها می‌تواند در صورتی که اجازه داشته باشد نتایج آن را مشاهده کند (در صورت غیر مجاز بودن دکمه‌ی "مشاهده نتایج" نمایش داده نخواهد شد) و یا در نظرسنجی شرکت کند.



شرکت در نظرسنجی

کاربر می‌تواند در این فرم به پرسش‌های نظرسنجی پاسخ دهد و در نظرسنجی شرکت کند. این فرم با انتخاب دکمه‌ی "شرکت در نظرسنجی" از فرم انتخاب نظرسنجی نمایش داده می‌شود.

مشاهده نتایج نظرسنجی

در این فرم کاربر می‌تواند نتایج یک نظرسنجی را مشاهده کند. این فرم با انتخاب دکمه‌ی "مشاهده نتایج" از فرم انتخاب نظرسنجی نمایش داده می‌شود.

مشاهده نتایج نظرسنجی

نتایج نظرسنجی

عنوان نظرسنجی: تغییر ساعت ناهار

تعداد کاربرانی که در نظرسنجی شرکت کرده اند: 90 نفر

1. آیا مدت زمان استراحت برای صرف ناهار مناسب است؟

خیر	بلی
67	23

2. آیا با تغییر زمان ناهار به 12 تا 13 موافق هستید؟

خیر	بلی
58	32

بازگشت

انتخاب مسئول

در این فرم کاربر می‌تواند با انتخاب یکی از مسئولین ثبت شده در سیستم برای یک درخواست کاری مسئول رسیدگی انتخاب کند. همچنین می‌تواند توضیحاتی همراه با این انتخاب برای کاربران مرتبط درخواست کاری ارسال کند. این توضیحات به صورت پیغام روی درخواست کاری قابل مشاهده خواهد بود. این فرم از روی فرم مشاهده‌ی اطلاعات تفصیلی درخواست کاری قبل دسترسی است.



تغییر درخواست کاری

در این فرم کاربر می‌تواند اطلاعات یک درخواست کاری شامل زمینه و شرح آن را تغییر دهد. این فرم از فرم مشاهده اطلاعات تفصیلی درخواست کاری با کلیک کردن دکمه‌ی "تغییر اطلاعات" نمایش داده می‌شود.

اطلاعات تفصیلی درخواست کاری

وضعیت:	در حال بررسی	درخواست کننده:	تابیا خلف بیگن
زمینه:	شیکه	مسئول رسیدگی:	ایلر زعفرانچی
		تاریخ ثبت:	88/4/5
<p>سرعت اینترنت اتاق 209 بسیار بایین است</p>			
انصراف		ثبت تغییرات	

تغییر وضعیت درخواست کاری

در این فرم کاربر می‌تواند وضعیت یک درخواست کاری را تغییر دهد. همچنین می‌تواند توضیحاتی همراه با این تغییر برای کاربران مرتبط درخواست کاری ارسال کند. این توضیحات به صورت پیغام روی درخواست کاری قابل مشاهده خواهد بود. این فرم از روی فرم مشاهده‌ی اطلاعات تفصیلی درخواست کاری قابل دسترسی است.



تعريف وضعیت و زمینه‌ی جدید

در این فرم کاربر می‌تواند یک وضعیت یا زمینه‌ی جدید تعریف کند.

The screenshot shows a Windows-style application window titled "تعريف وضعیت و زمینه جدید". The main title bar also displays the window's name. The interface includes several input fields and buttons:

- A large input field labeled "وضعیت جدید:" (New Status) with a placeholder text area.
- A dropdown menu labeled "وضعیت ها:" (Statuses) containing three items: "انجام شده" (Completed), "در حال بررسی" (Under Review), and "ثبت شده" (Registered).
- An input field labeled "زمینه ها:" (Environments) with a placeholder text area.
- A dropdown menu labeled "شبکه چاپگر" (Network Printer) containing the value "سیستم مالی" (Financial System).
- Two buttons at the bottom: "ثبت وضعیت جدید" (Register New Status) and "بازگشت" (Back).
- A small button labeled "ثبت زمینه جدید" (Register New Environment) located near the bottom left of the status input field.

تعريف کاربر جدید

در این فرم کاربر می‌تواند یک کاربر جدید تعریف کند. برای این کار باید نام، نام کاربری و نقش کاربر را وارد کند. سیستم رمز عبور برای کاربر را تعیین می‌کند.

The screenshot shows a Windows-style application window titled "تعريف کاربر جدید". The main title bar also displays the window's name. The interface includes several input fields and buttons:

- An input field labeled "نامه خدابخشی" (Name Registration) with a placeholder text area.
- An input field labeled "نام کاربری" (Username) with a placeholder text area.
- A dropdown menu labeled "نقش" (Role) with the value "مدیر" (Manager) selected.
- An input field labeled "رمز عبور" (Password) with the value "45Jhk809\$".
- An input field labeled "تولید رمز عبور جدید" (Generate New Password) with a placeholder text area.
- Two buttons at the bottom: "انصراف" (Cancel) and "ثبت کاربر" (Register User).

مدیریت کاربران

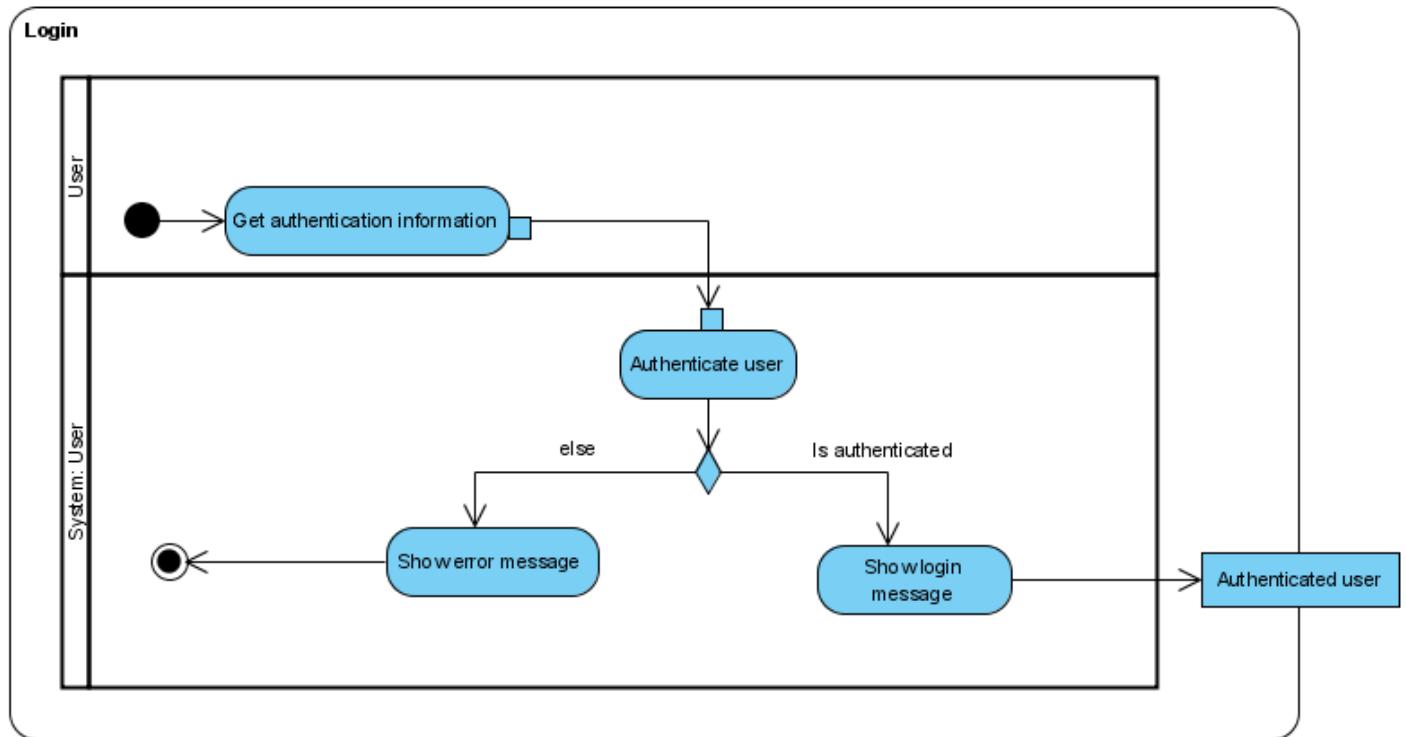
در این فرم کاربر فهرست کاربران را مشاهده می‌کند. پس از انتخاب کاربر مورد نظر می‌تواند اطلاعات آن را تغییر دهد و یا کاربر انتخابی را حذف کند.



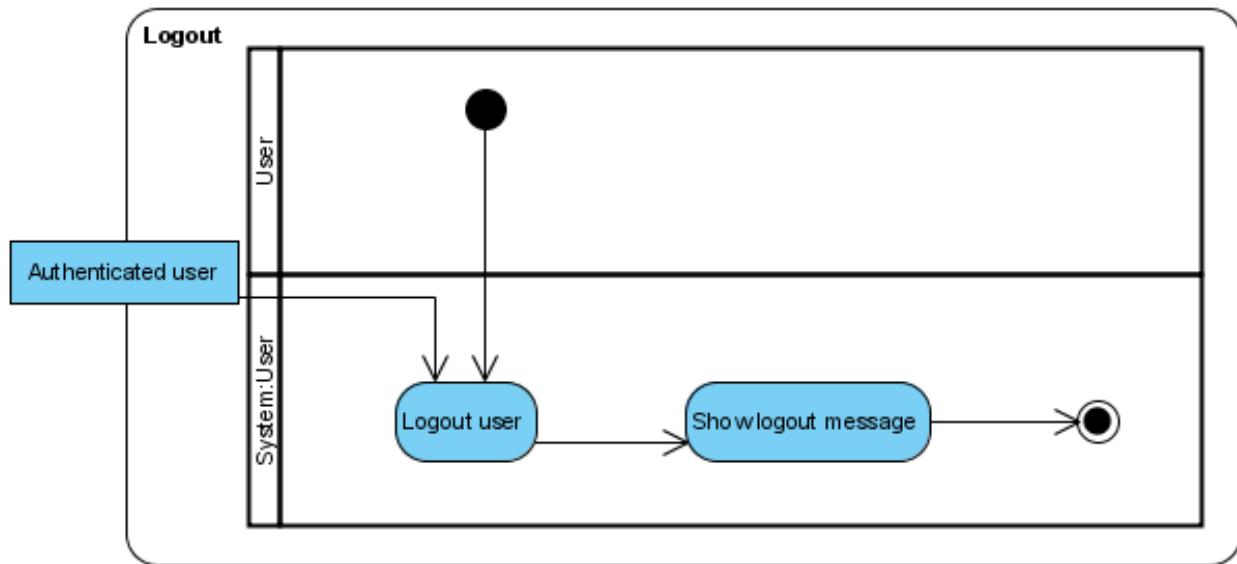
سند نمودار فعالیت

این سند شامل نمودارهای فعالیت مربوط به موارد کاربرد سیستم مدیریت درخواست‌های واحد فناوری اطلاعات سازمان می‌باشد. در این سند به ازای هر مورد کاربرد معرفی شده در سند مورد کاربرد یک نمودار فعالیت کشیده شده که نمایانگر ترتیب عملیات انجام شده در جریان کاری مورد کاربرد است.

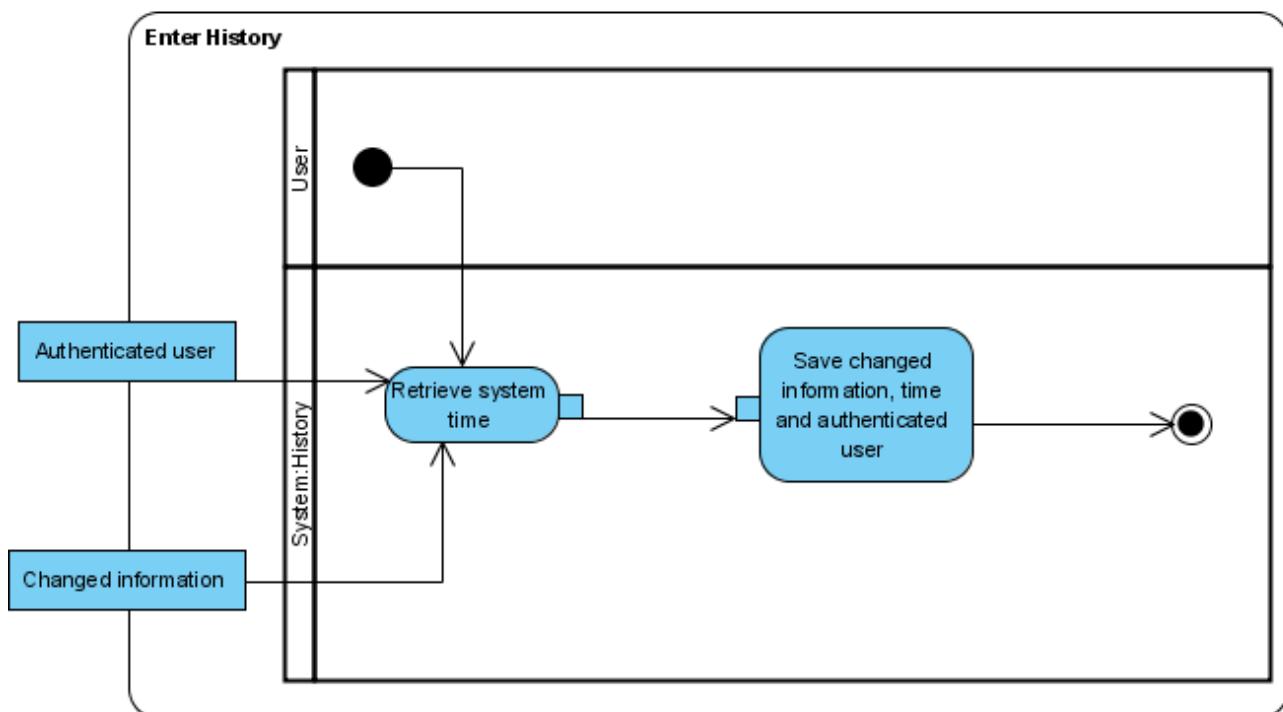
نمودار فعالیت "ورود به سیستم"



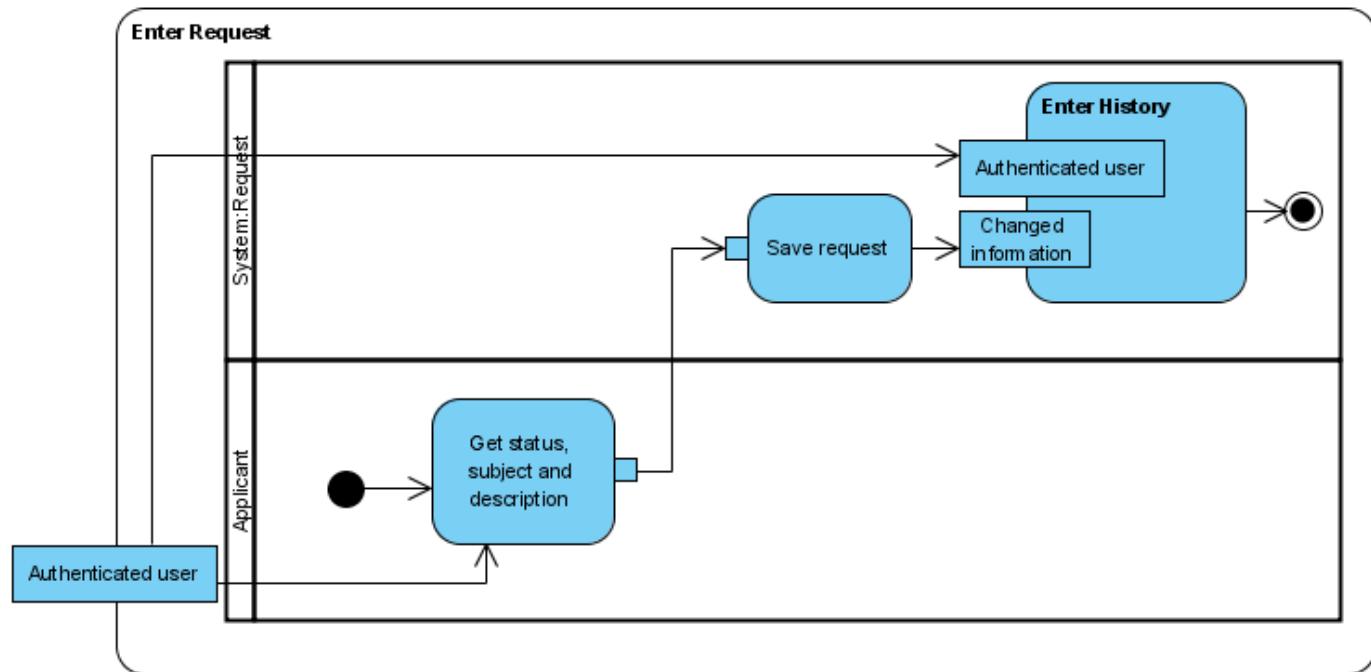
نمودار فعالیت "خروج از سیستم"



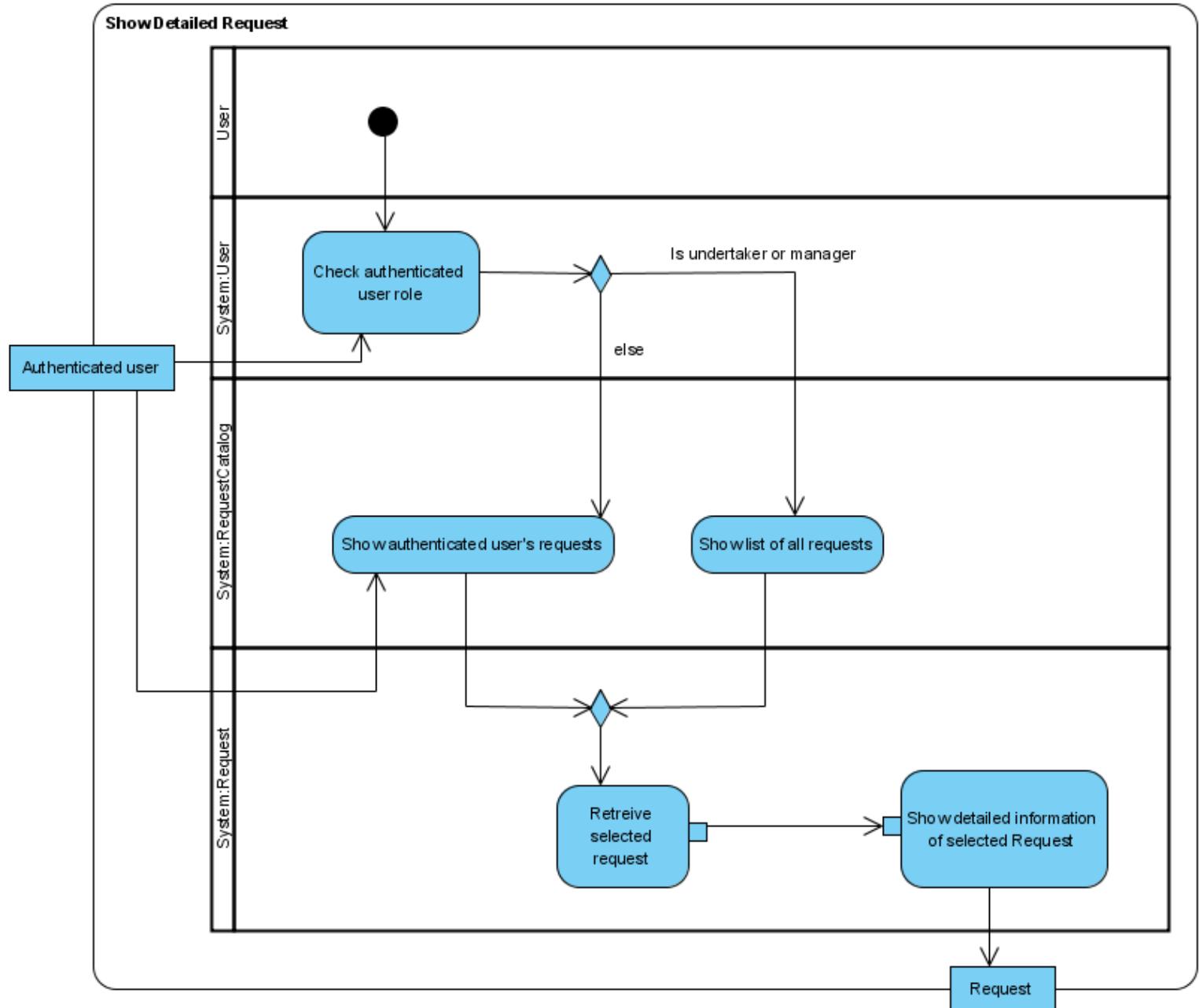
نمودار فعالیت "ثبت در تاریخچه"



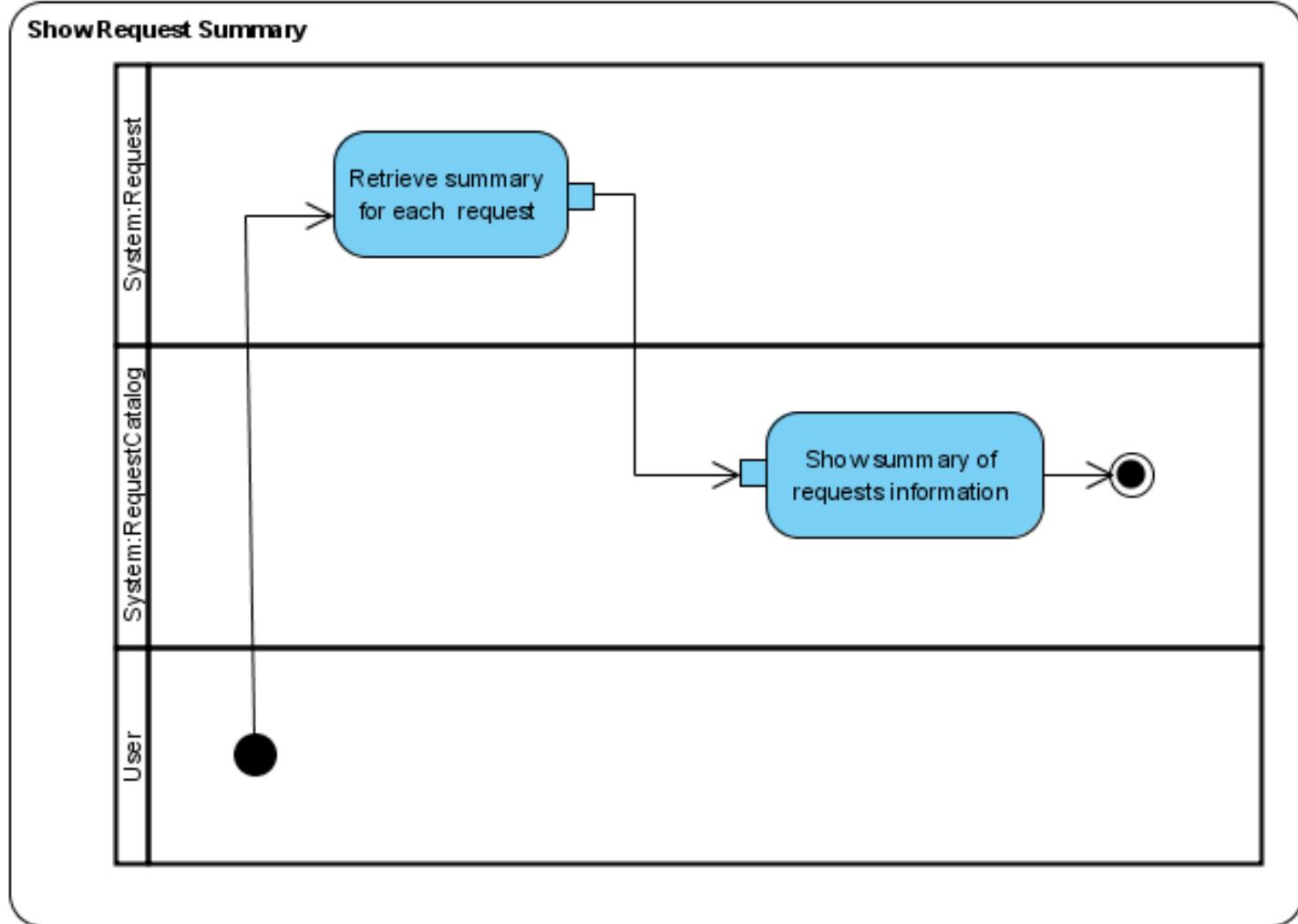
نمودار فعالیت "ثبت درخواست کاری"



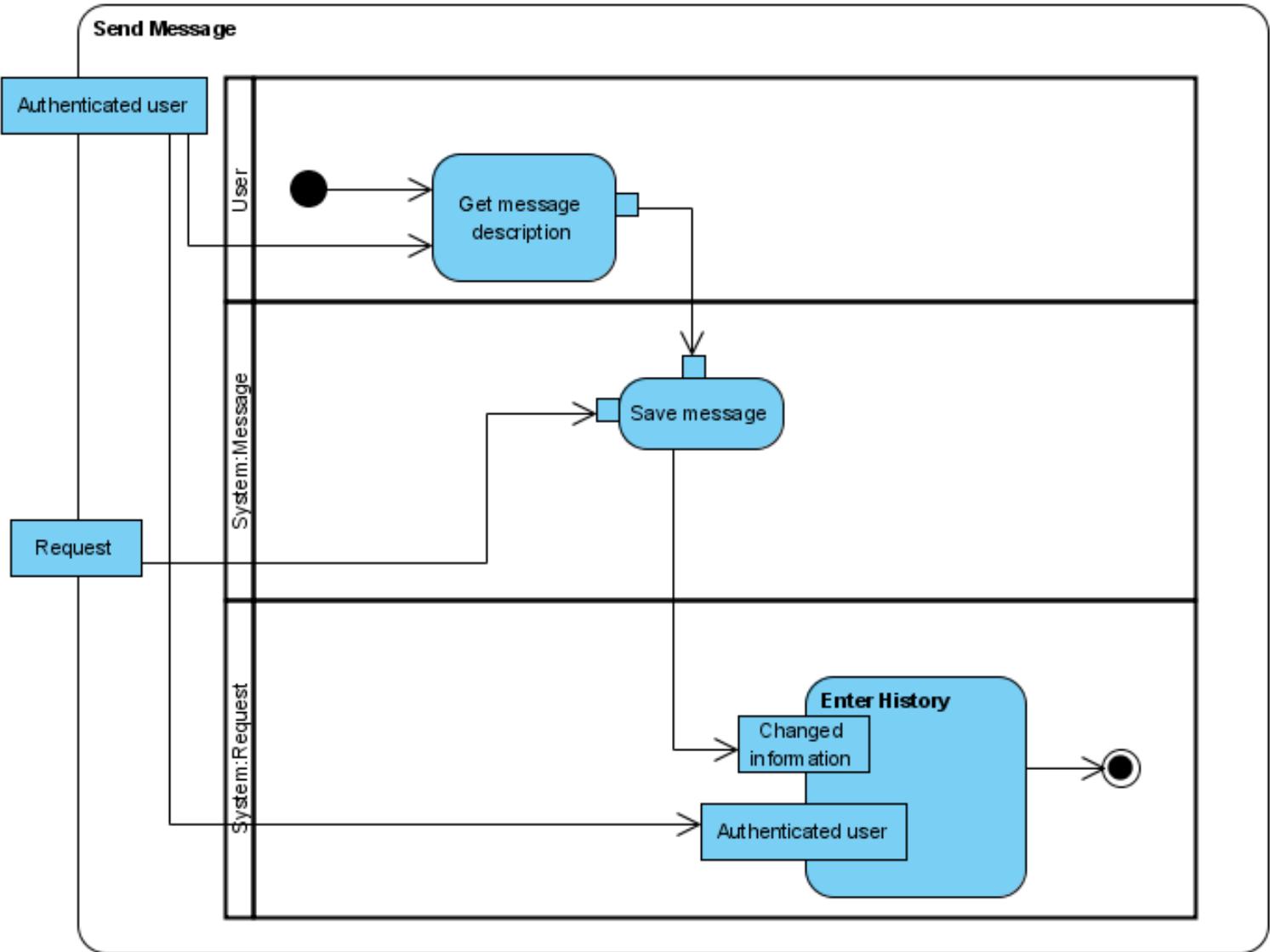
نمودار فعالیت "مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری"



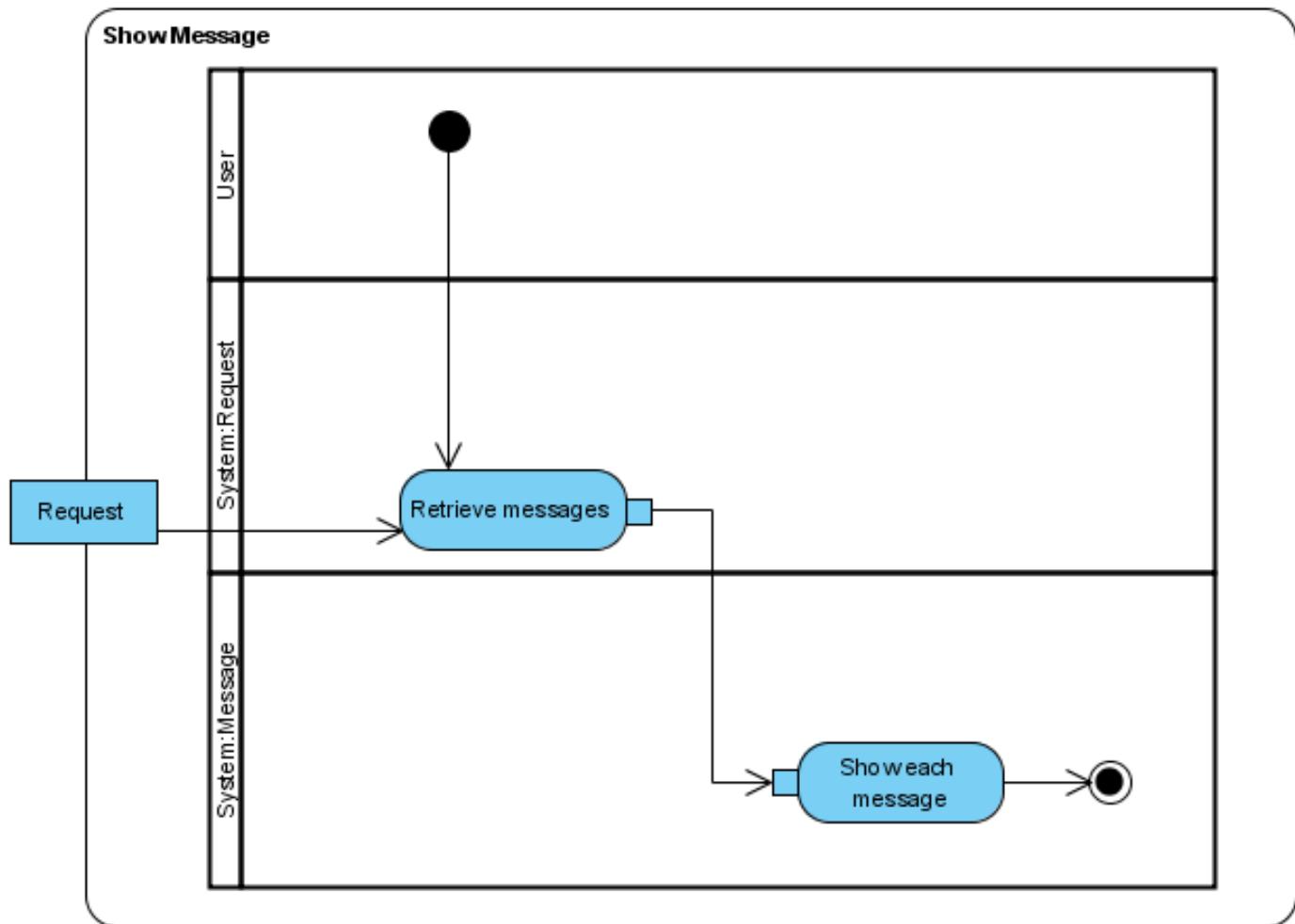
نمودار فعالیت "مشاهده خلاصه درخواست‌های کاری"



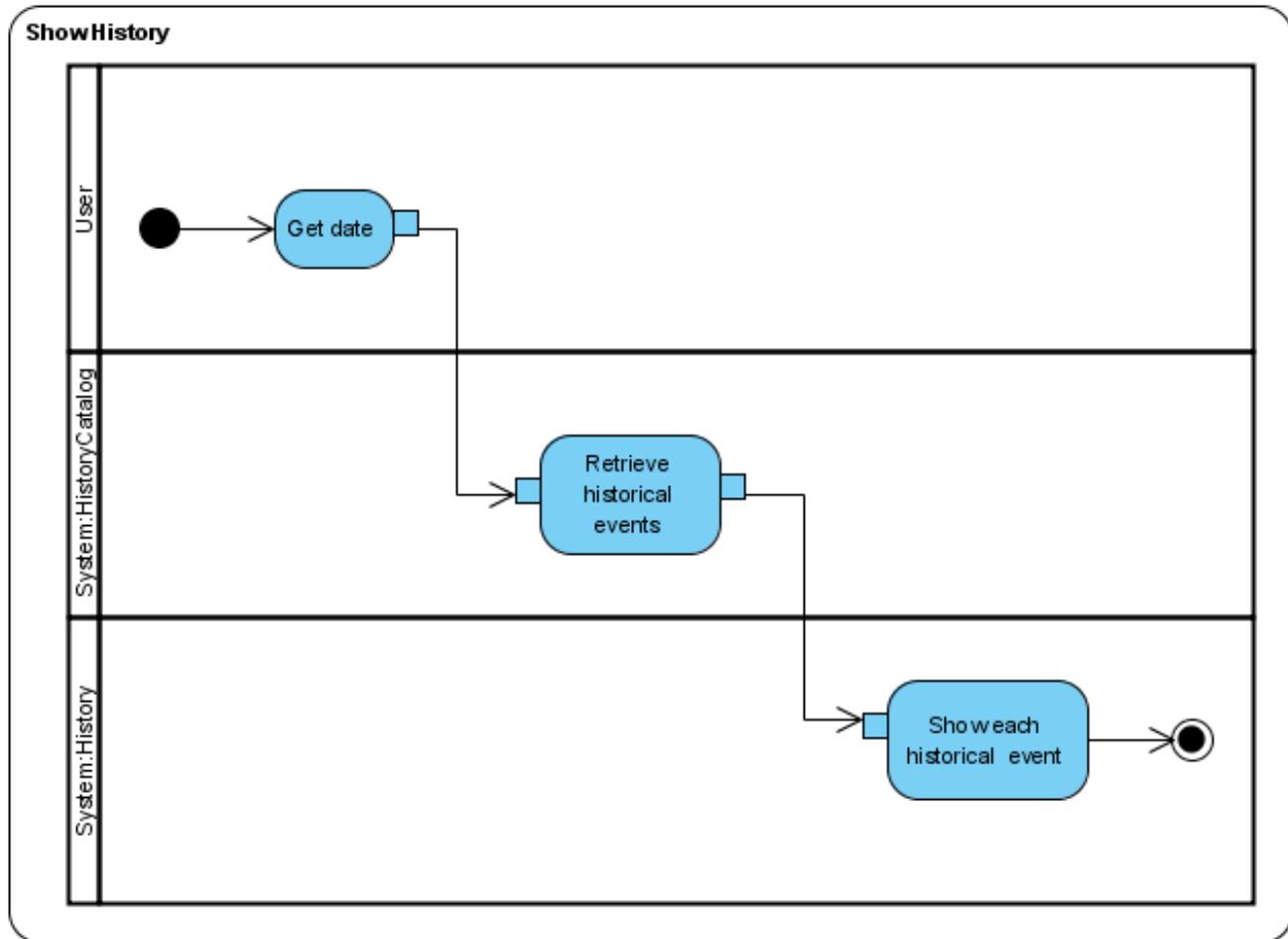
نمودار فعالیت "ارسال پیغام"



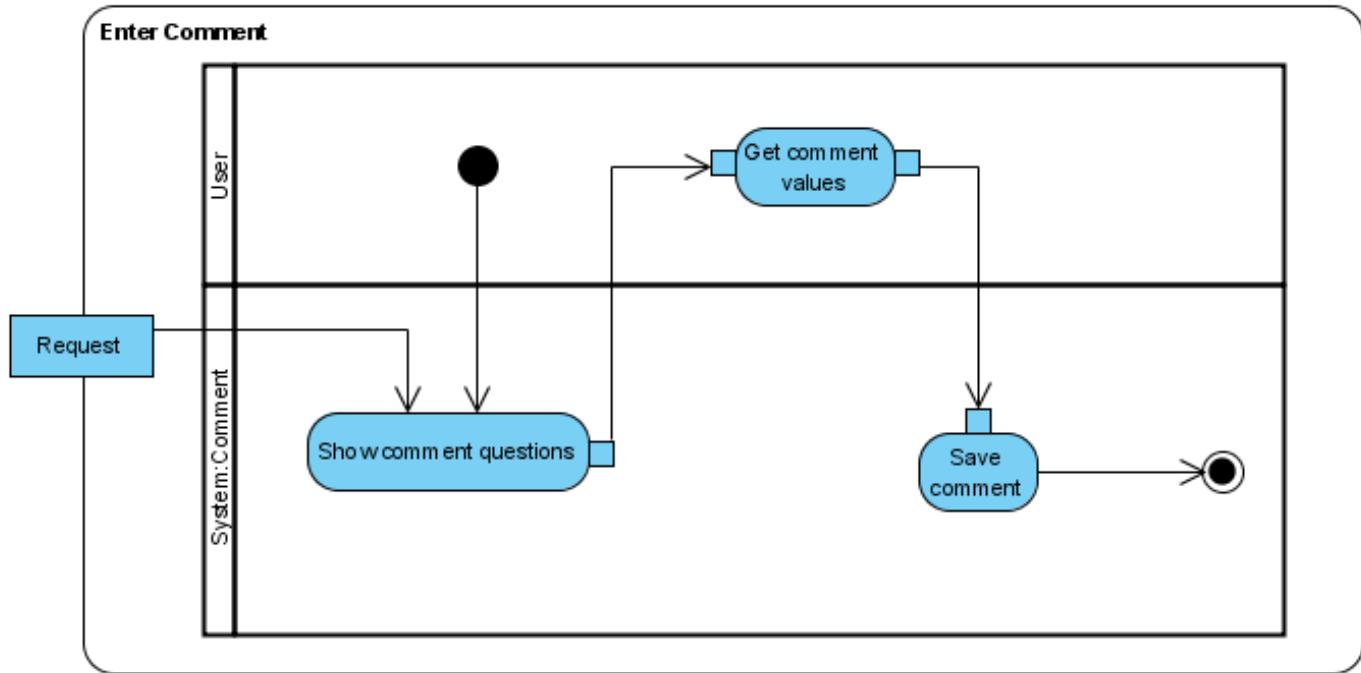
نمودار فعالیت "مشاهده پیغام"



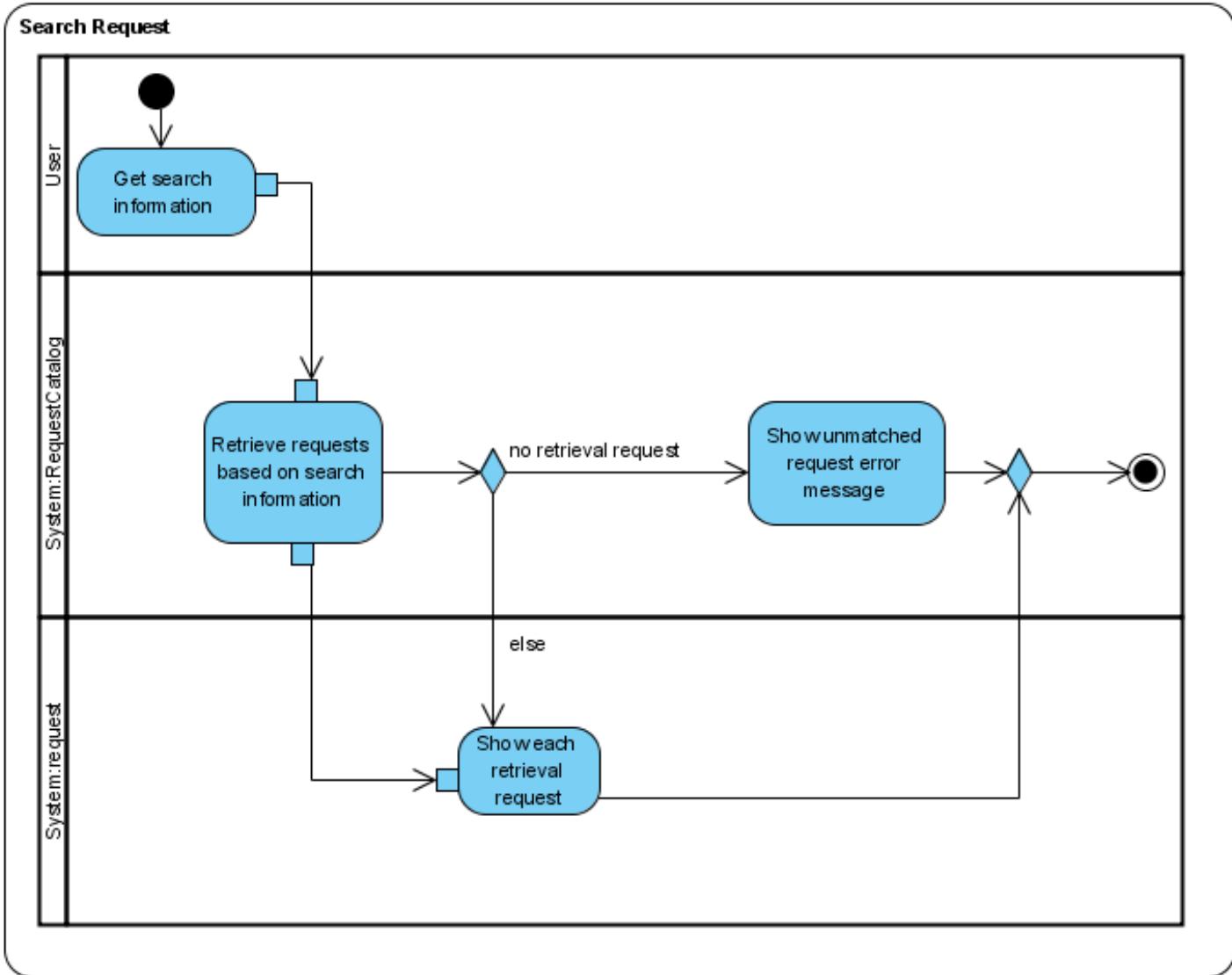
نمودار فعالیت "مشاهده تاریخچه"



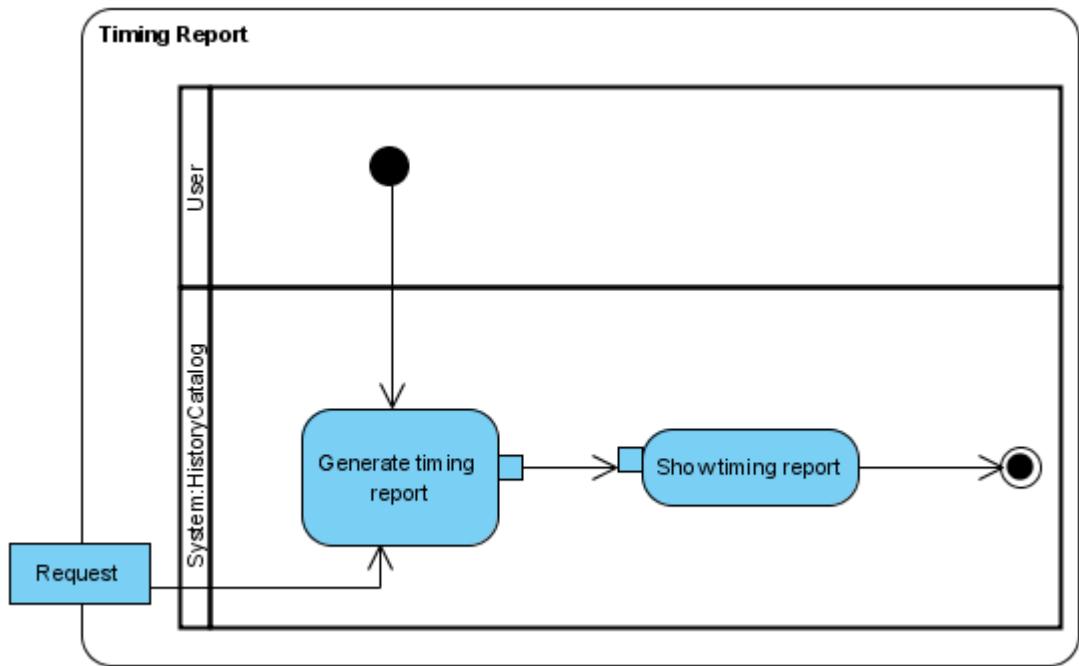
نمودار فعالیت "نظردهی"



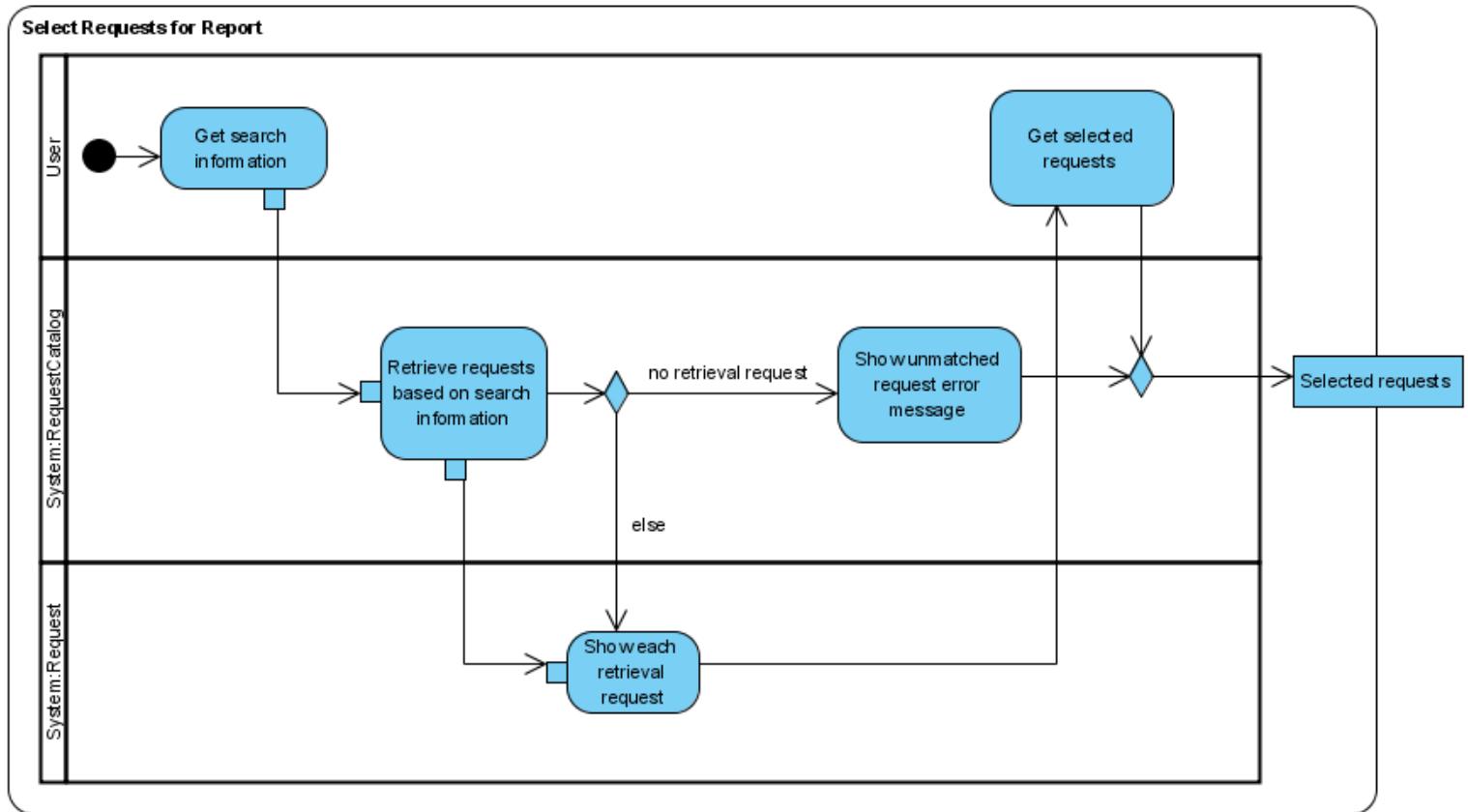
نمودار فعالیت "جستجوی درخواست کاری"



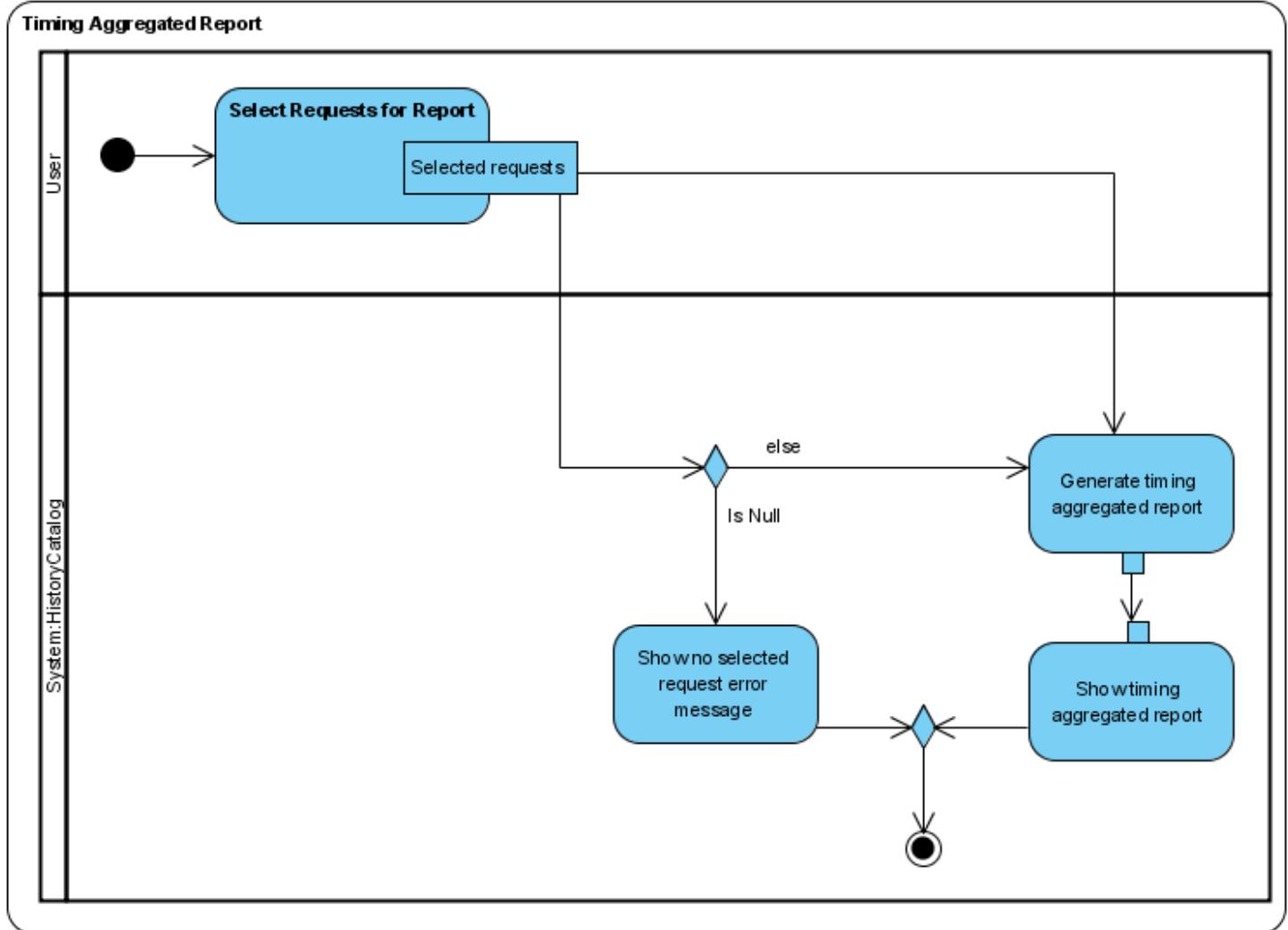
نمودار فعالیت "نمودار گزارش زمانی"



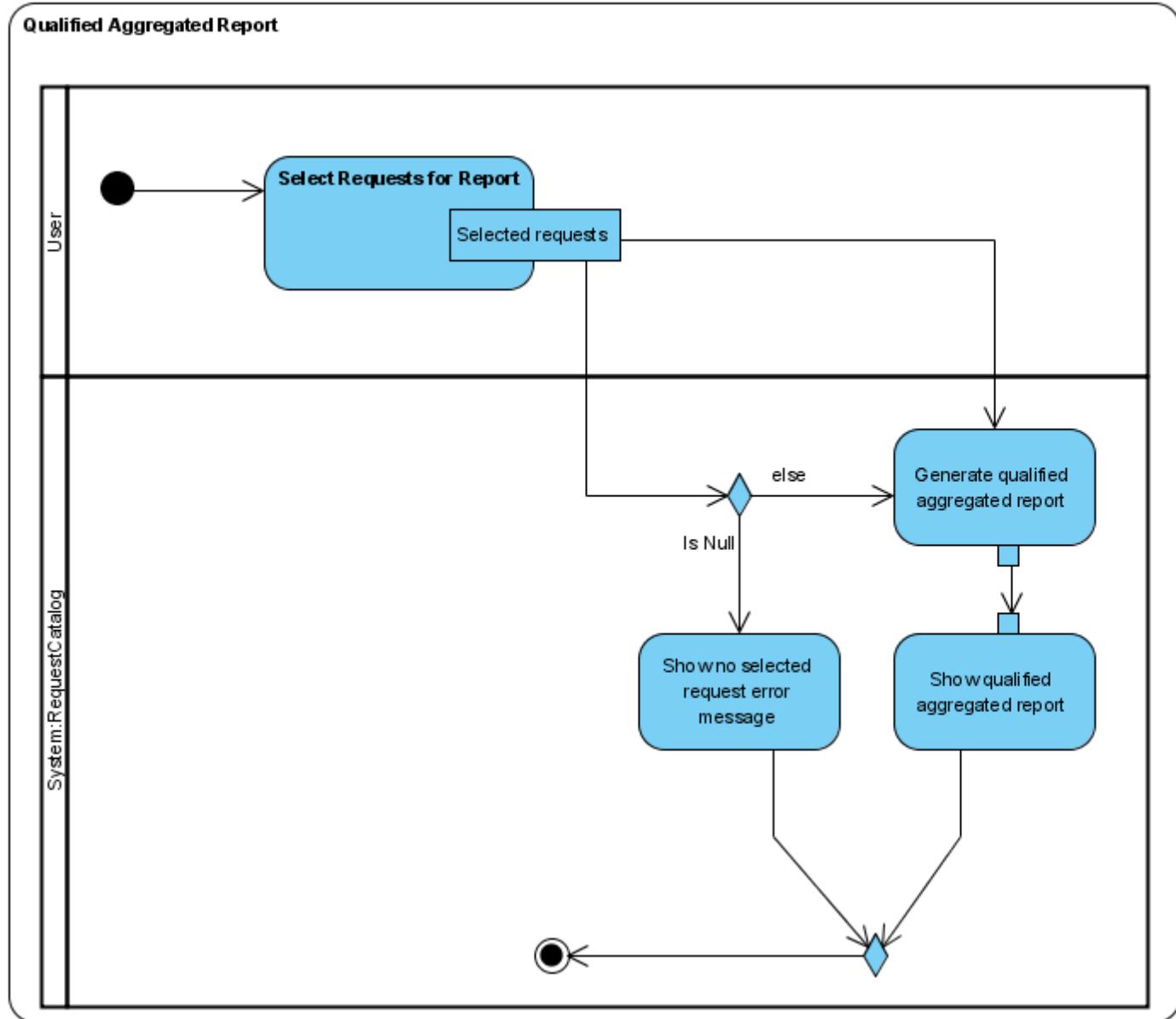
نمودار فعالیت "انتخاب درخواست برای گزارش‌گیری"



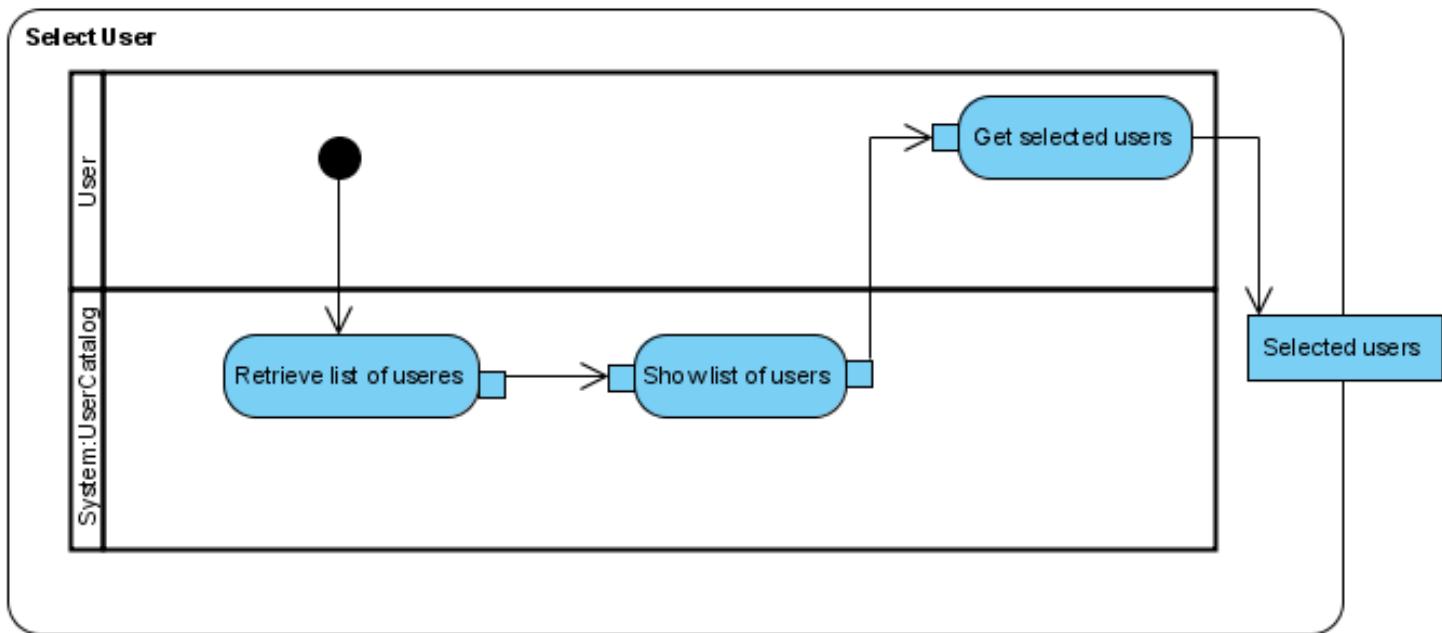
نمودار فعالیت "گزارش‌گیری تجمعی زمانی"



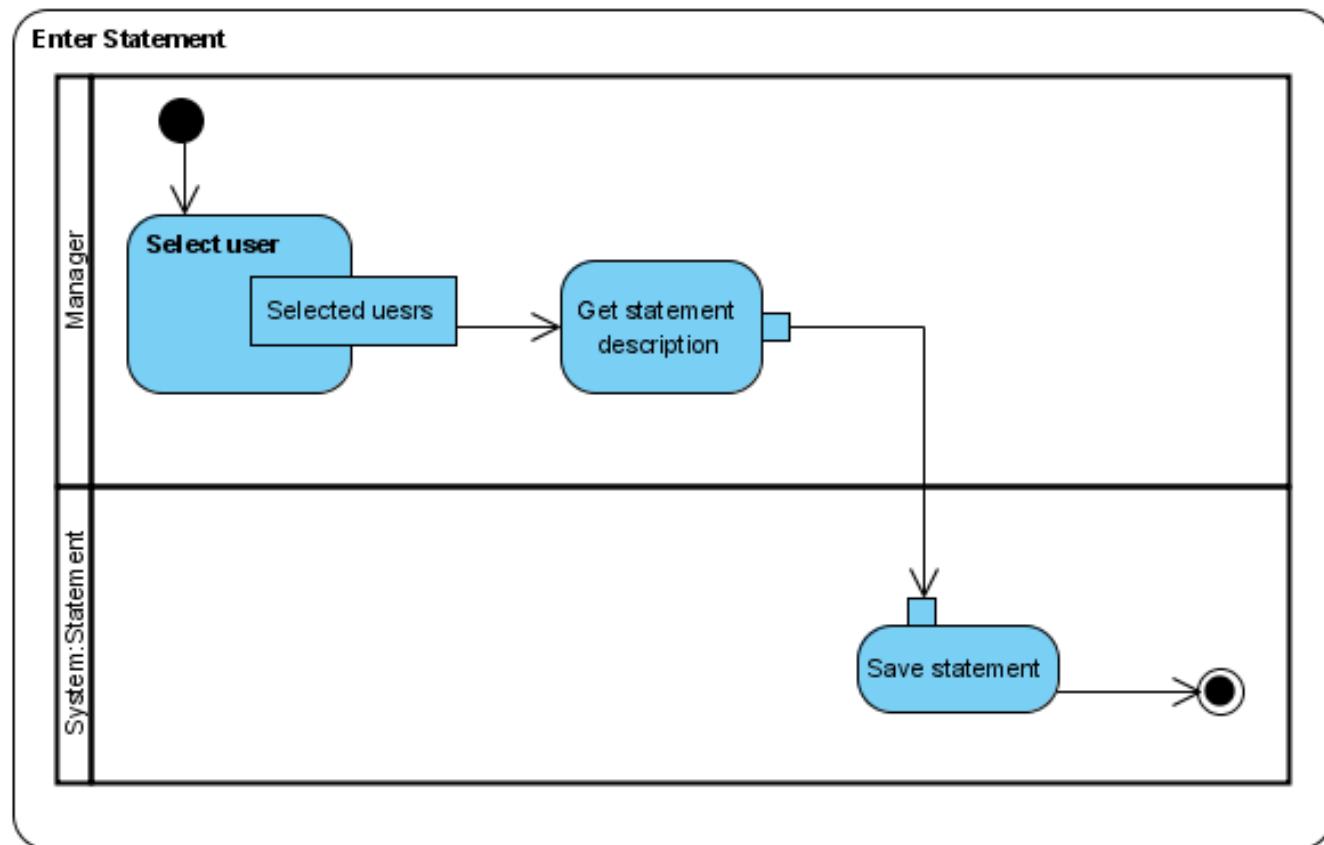
نمودار فعالیت "گزارش‌گیری تجمعی کیفی"



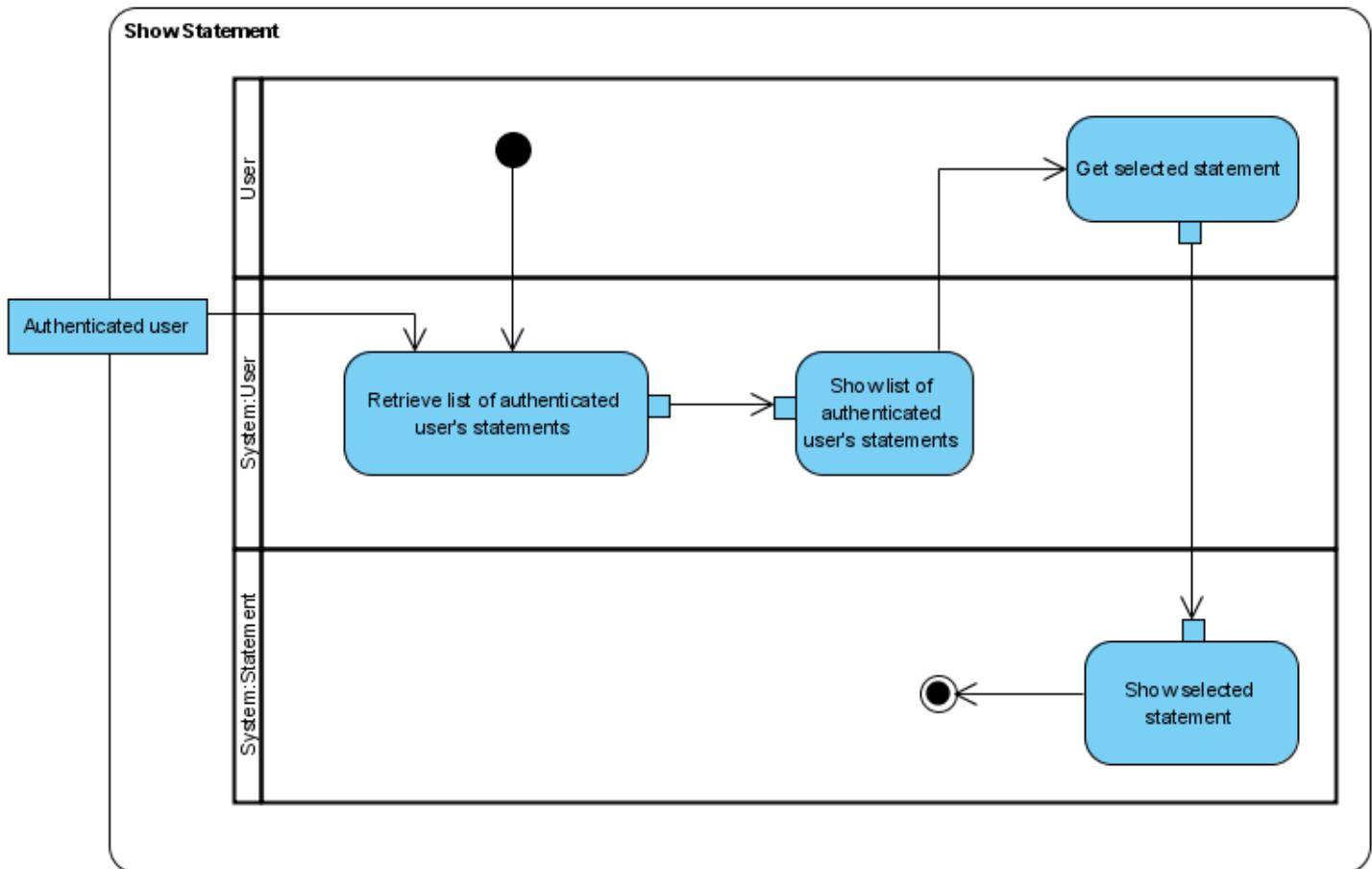
نمودار فعالیت "انتخاب کاربران"



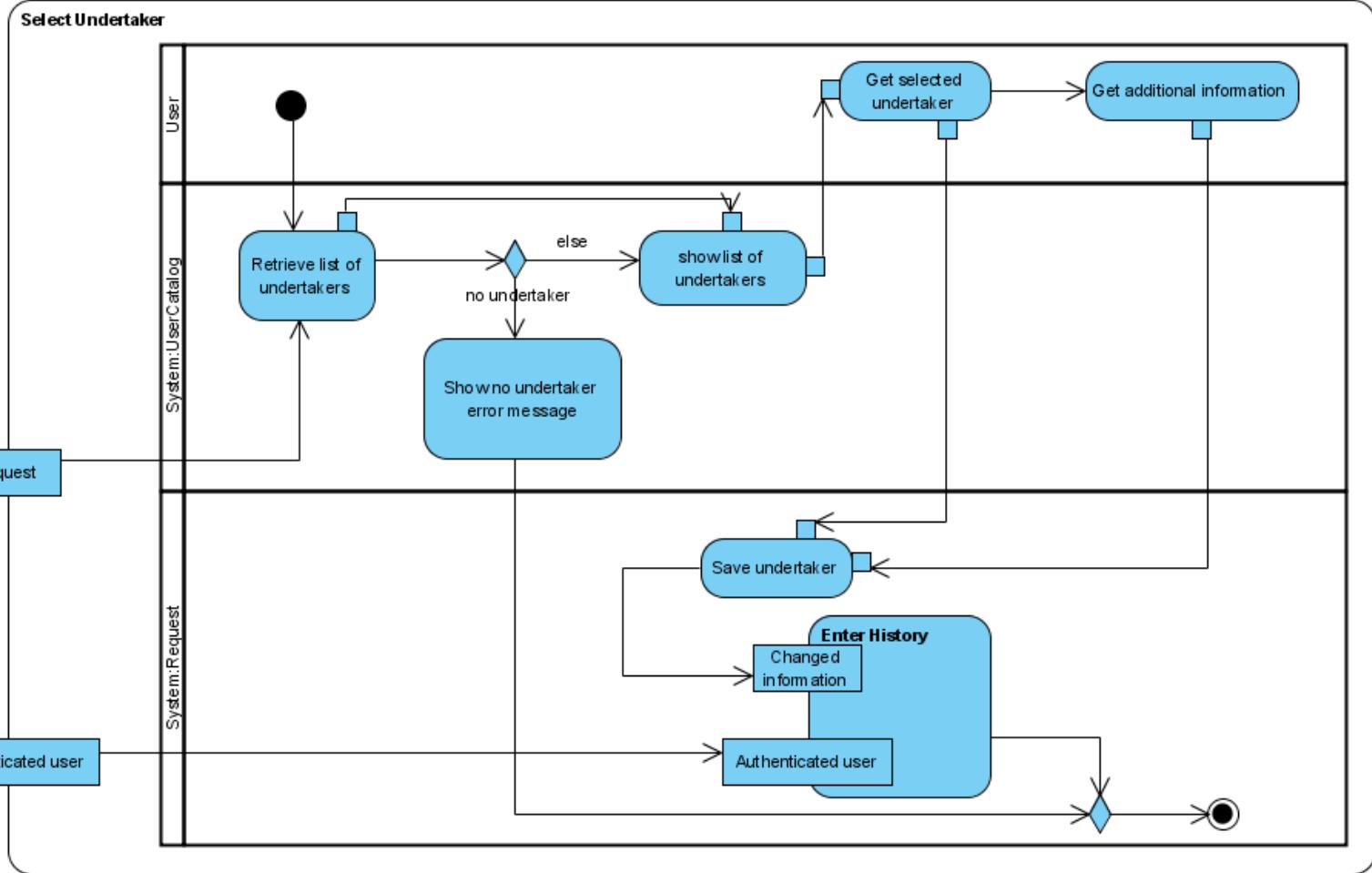
نمودار فعالیت "ارسال اعلامیه"



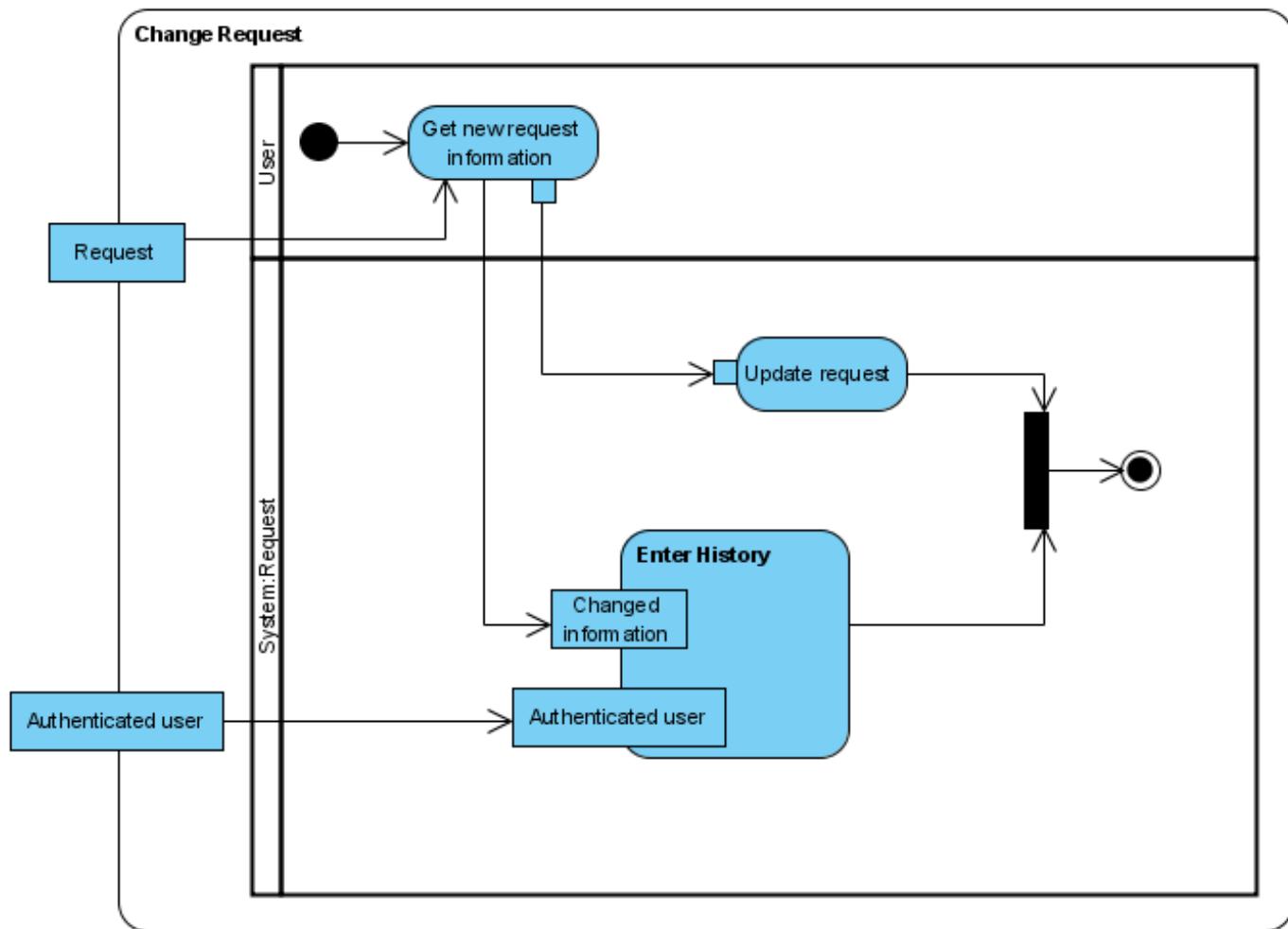
نمودار فعالیت "مشاهده اعلامیه"



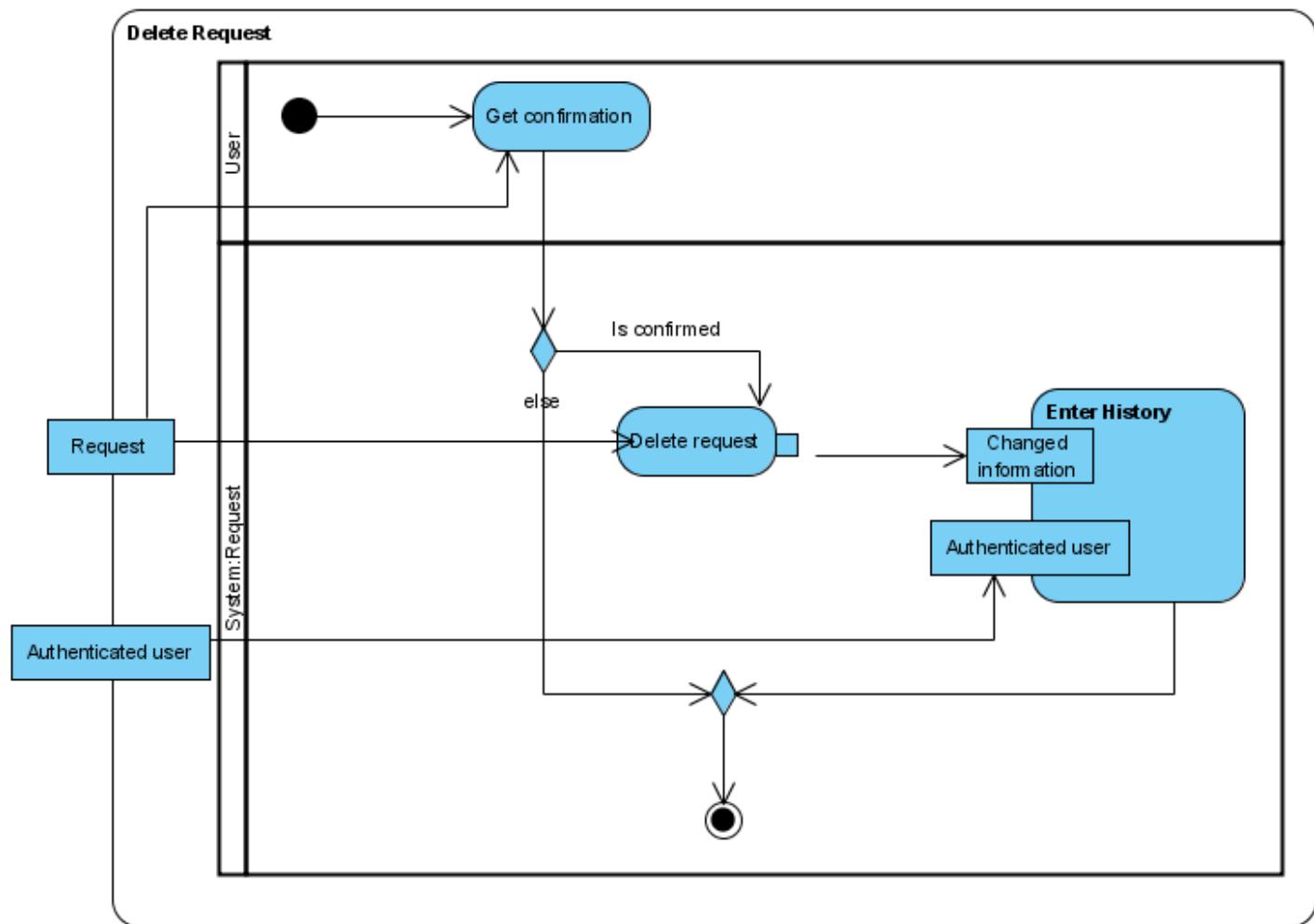
نموذج فعالیت "انتخاب مسئول"



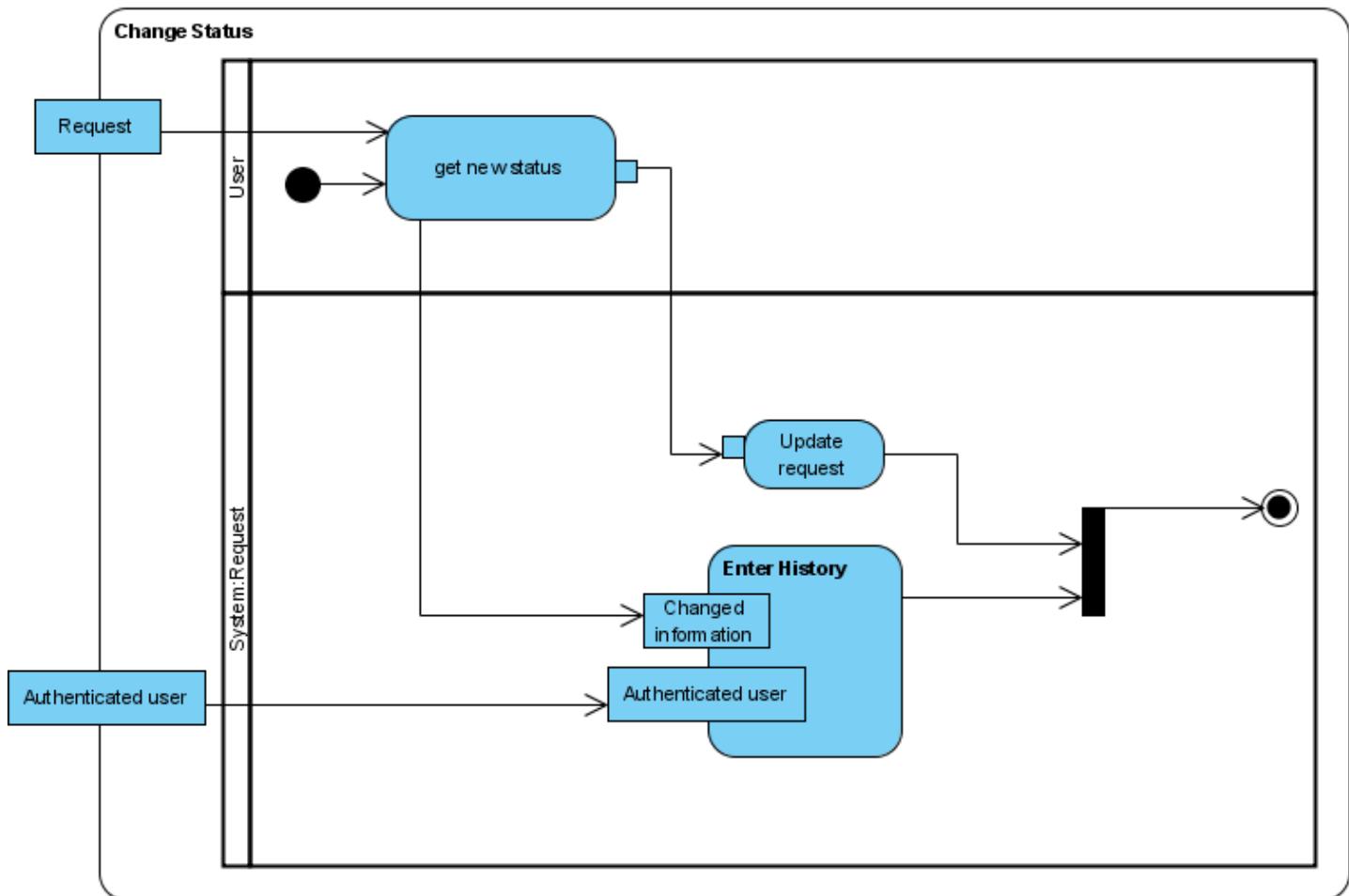
نمودار فعالیت "تغییر درخواست"



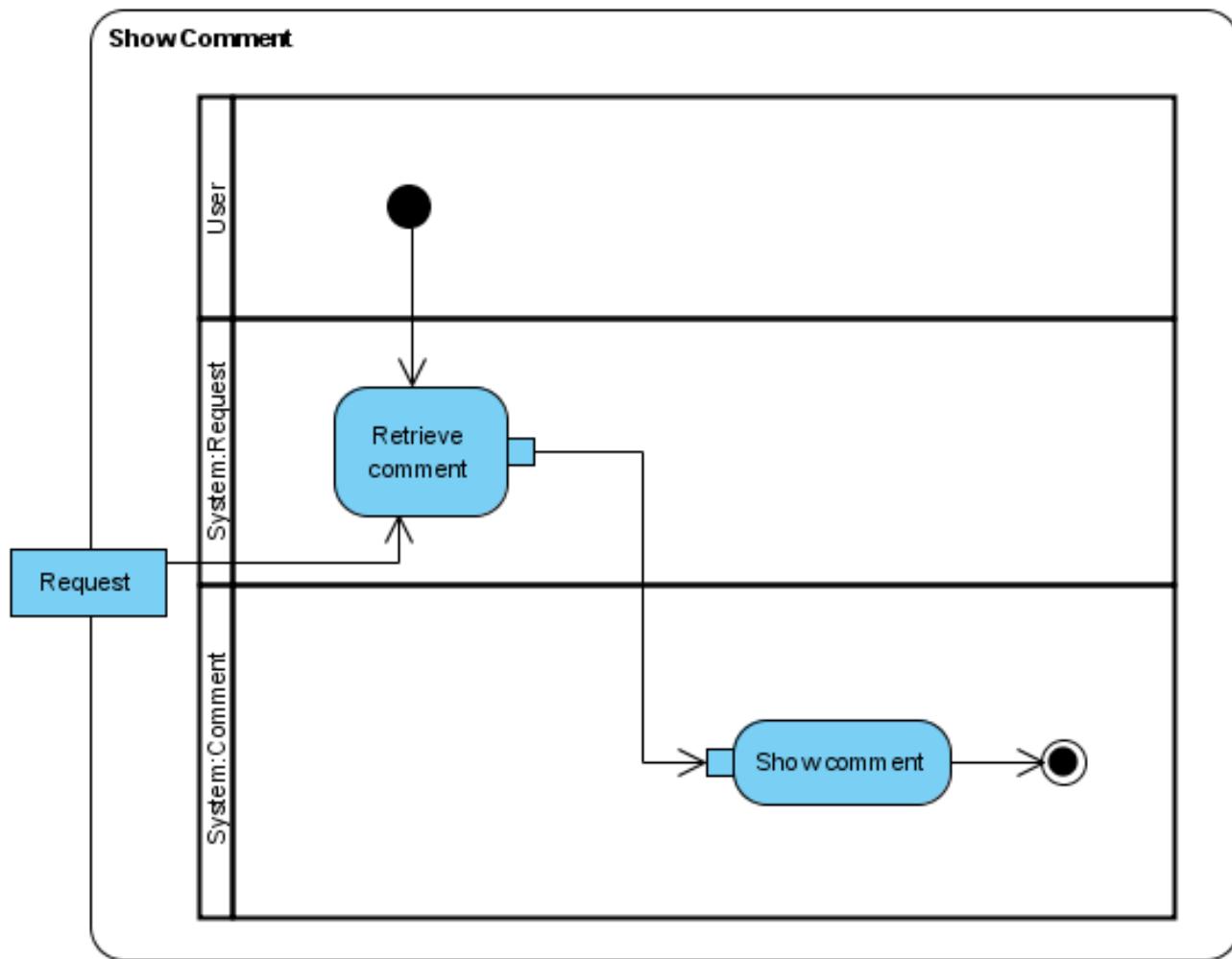
نمودار فعالیت "حذف درخواست"



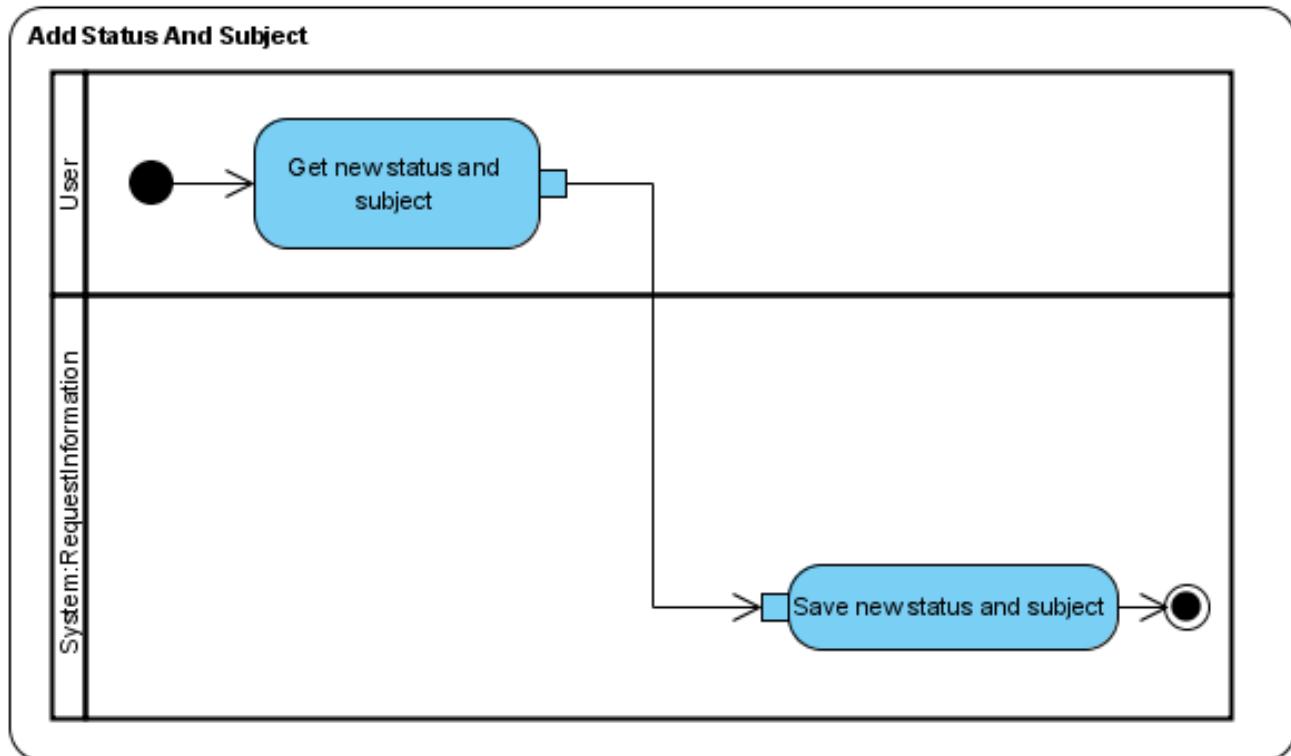
نموذج فعالية "مدیریت وضعیت"



نمودار فعالیت "مشاهده نظر"

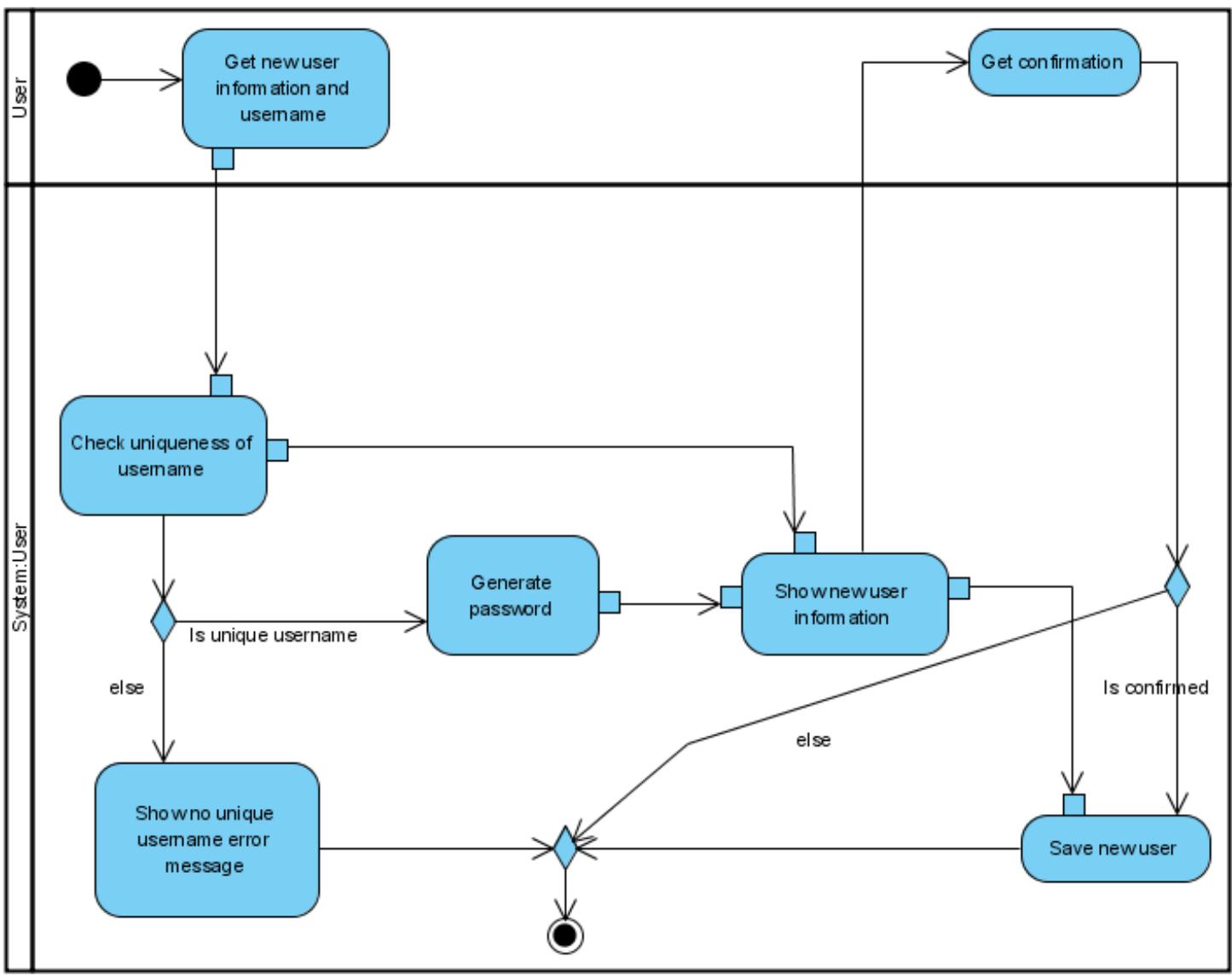


نمودار فعالیت "اضافه کردن زمینه و وضعیت جدید"

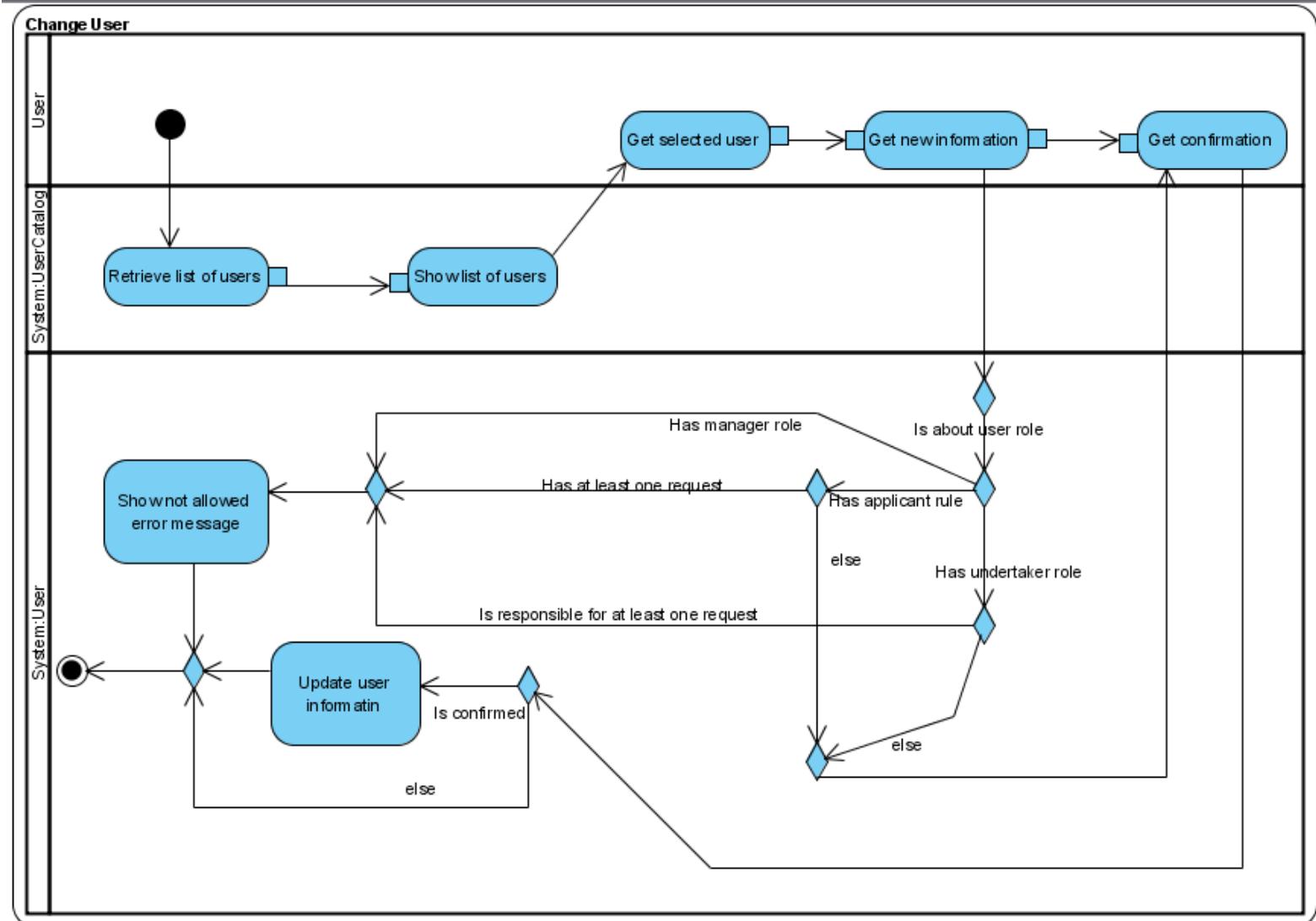


نمودار فعالیت "اضافه کردن کاربر جدید"

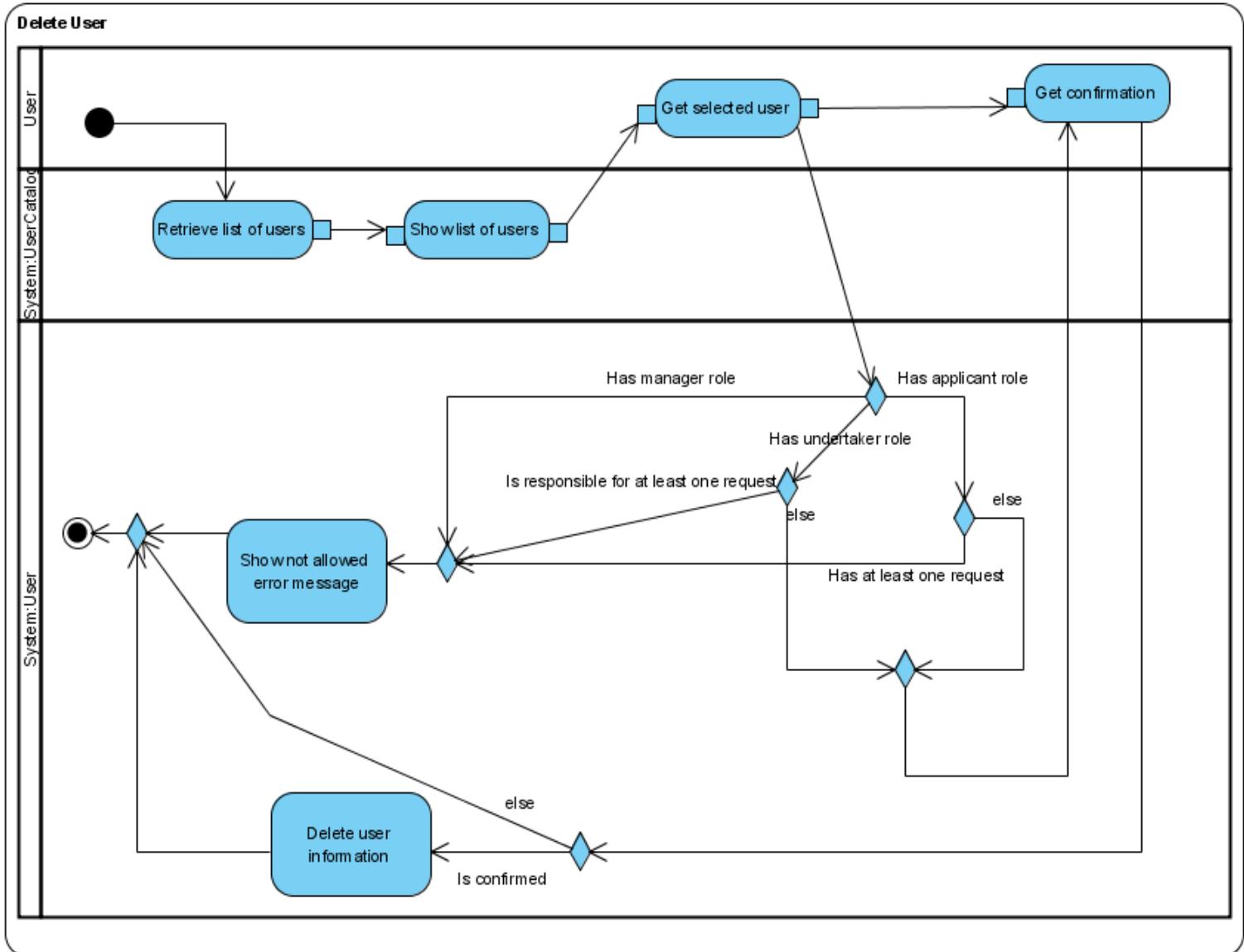
Add User



نمودار فعالیت "تغییر کاربر"



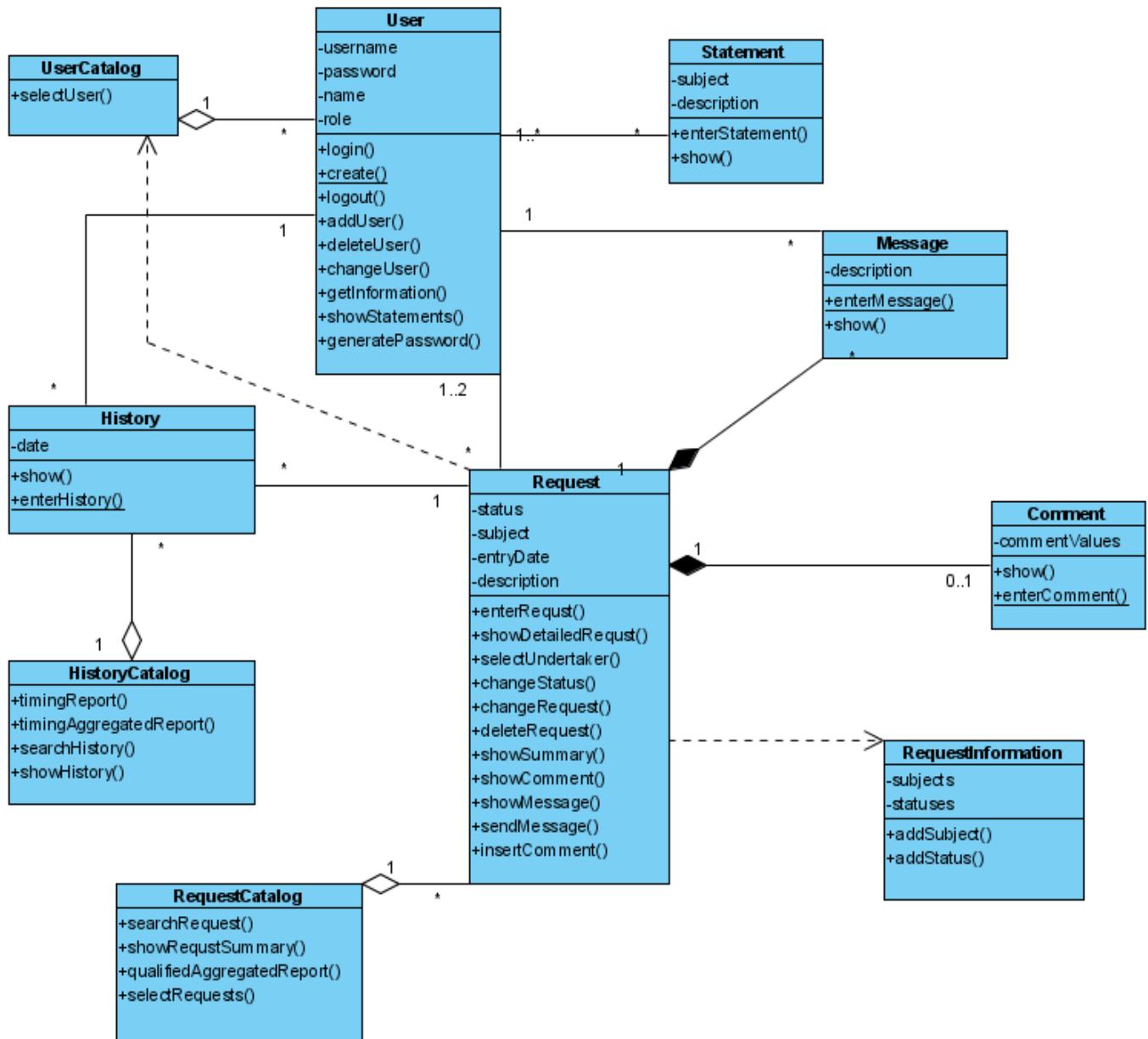
نمودار فعالیت "حذف کاربر"



سند نمودار کلاس

سند نمودار کلاس‌های تحلیل

این سند شامل کلاس‌های قلمرو مسئله، ساختار و روابط بین آن‌ها می‌باشد.

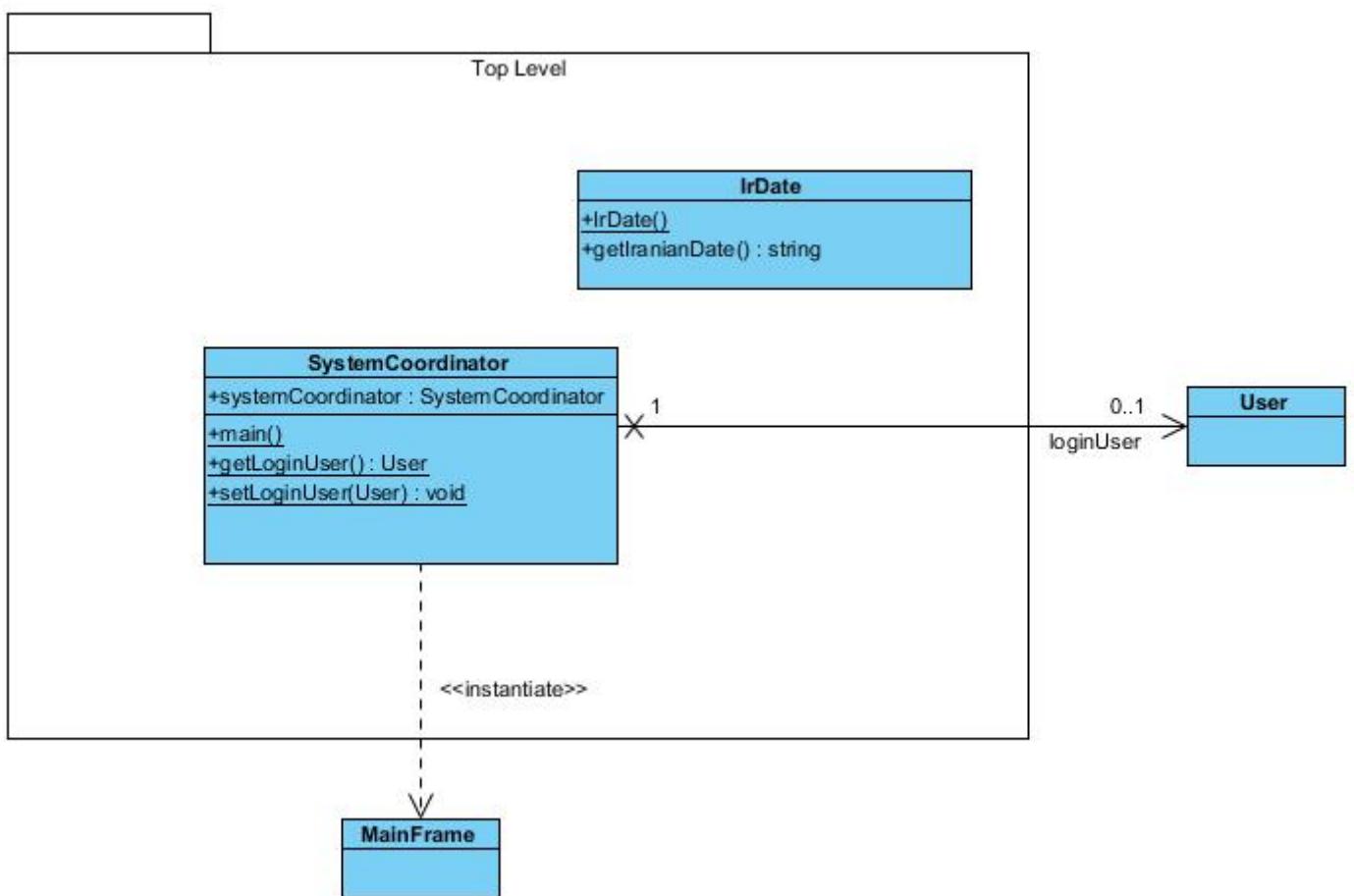


سند نمودار کلاس‌های طراحی

سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته اصلی

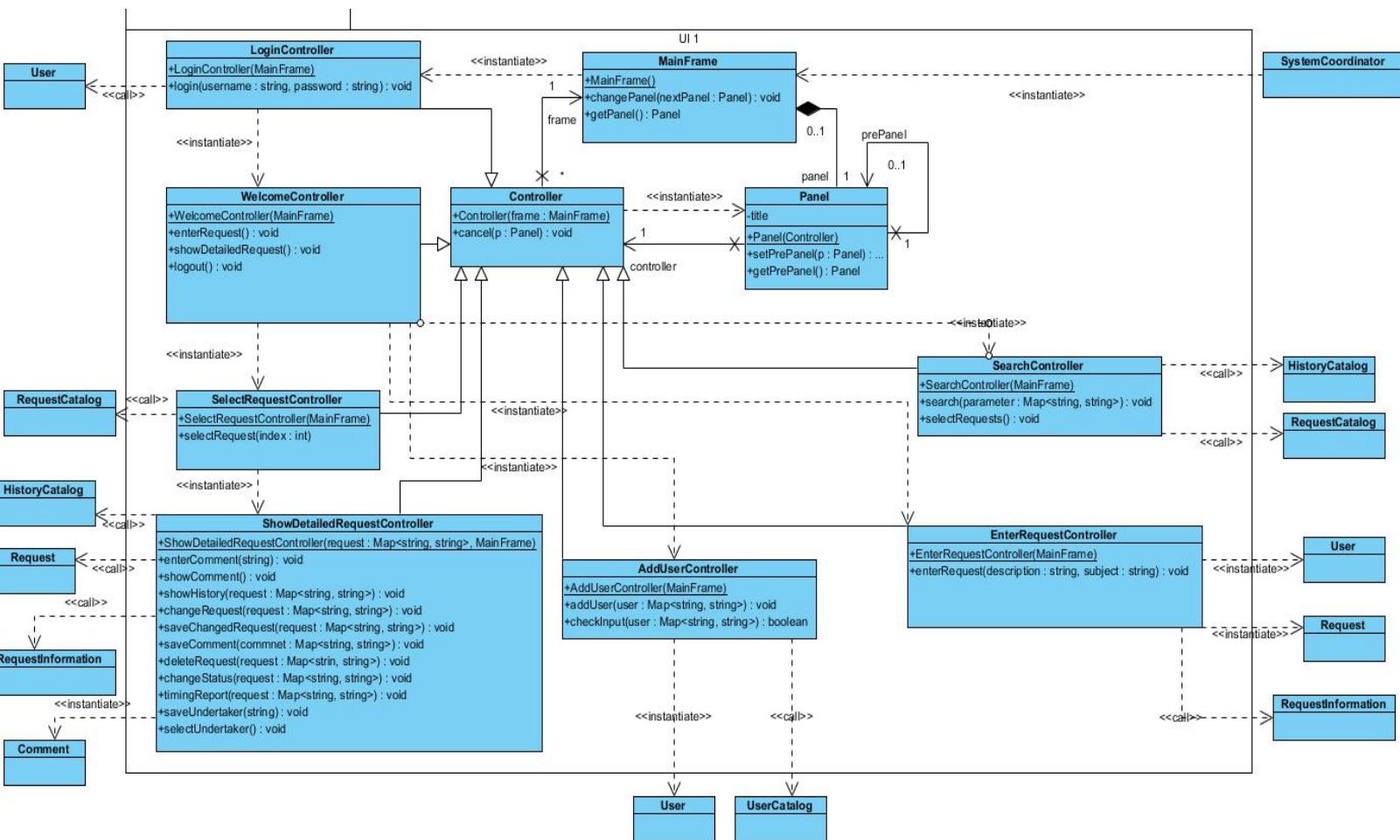
کلاس IrDate برای نگه داری تاریخ شمسی و کار با آن برای مدیریت تاریخچه در این بخش اضافه شده است.

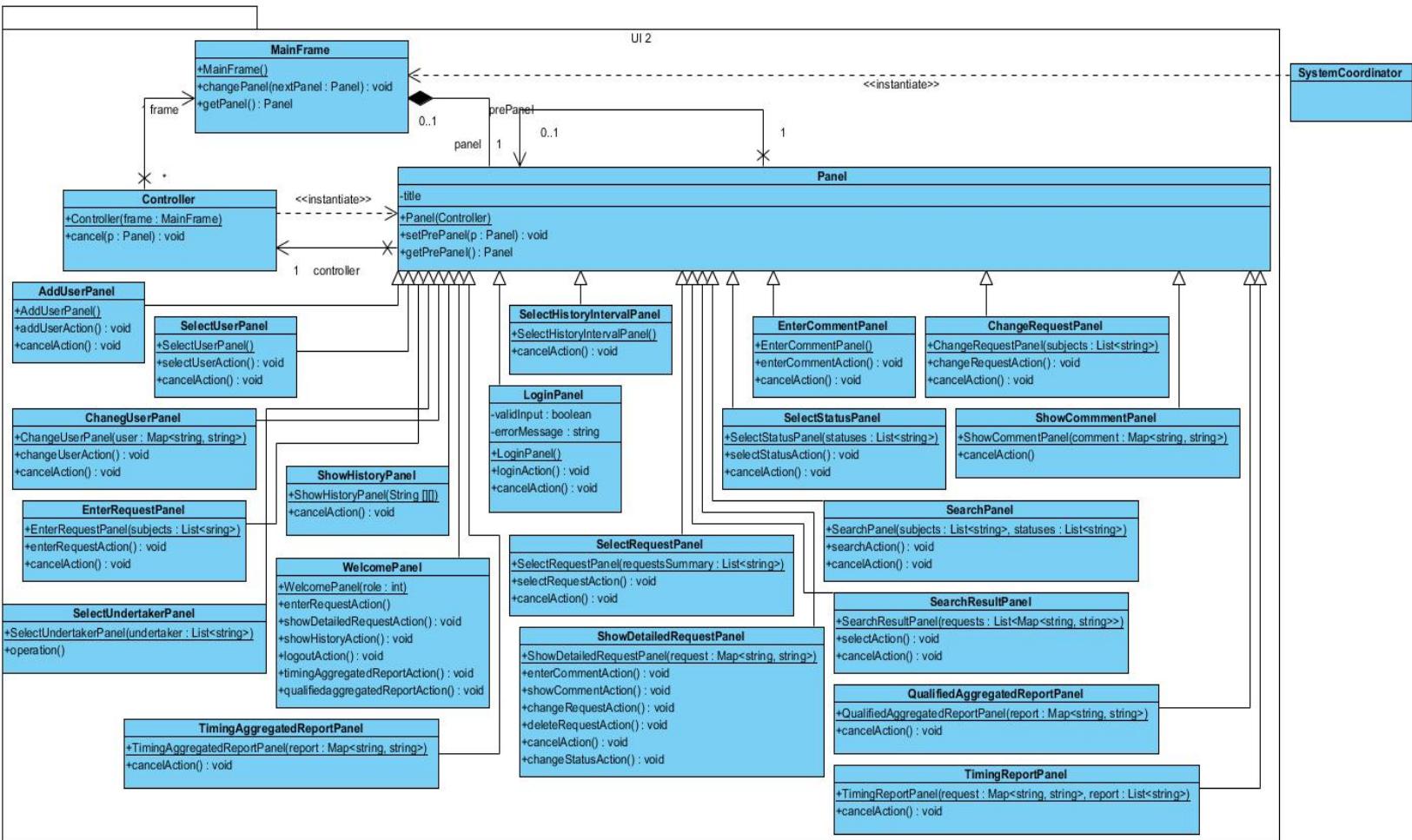
کلاس SystemCoordinator وظیفه‌ی راه اندازی سیستم را بر عهده دارد و کلیه‌ی داده‌های global مورد نیاز را نگهداری می‌کند به همین دلیل کلاس‌های بسته‌های واسط کاربر، درخواست‌کاری، کاربر و تاریخچه به این کلاس وابسته (از نوع call) هستند.

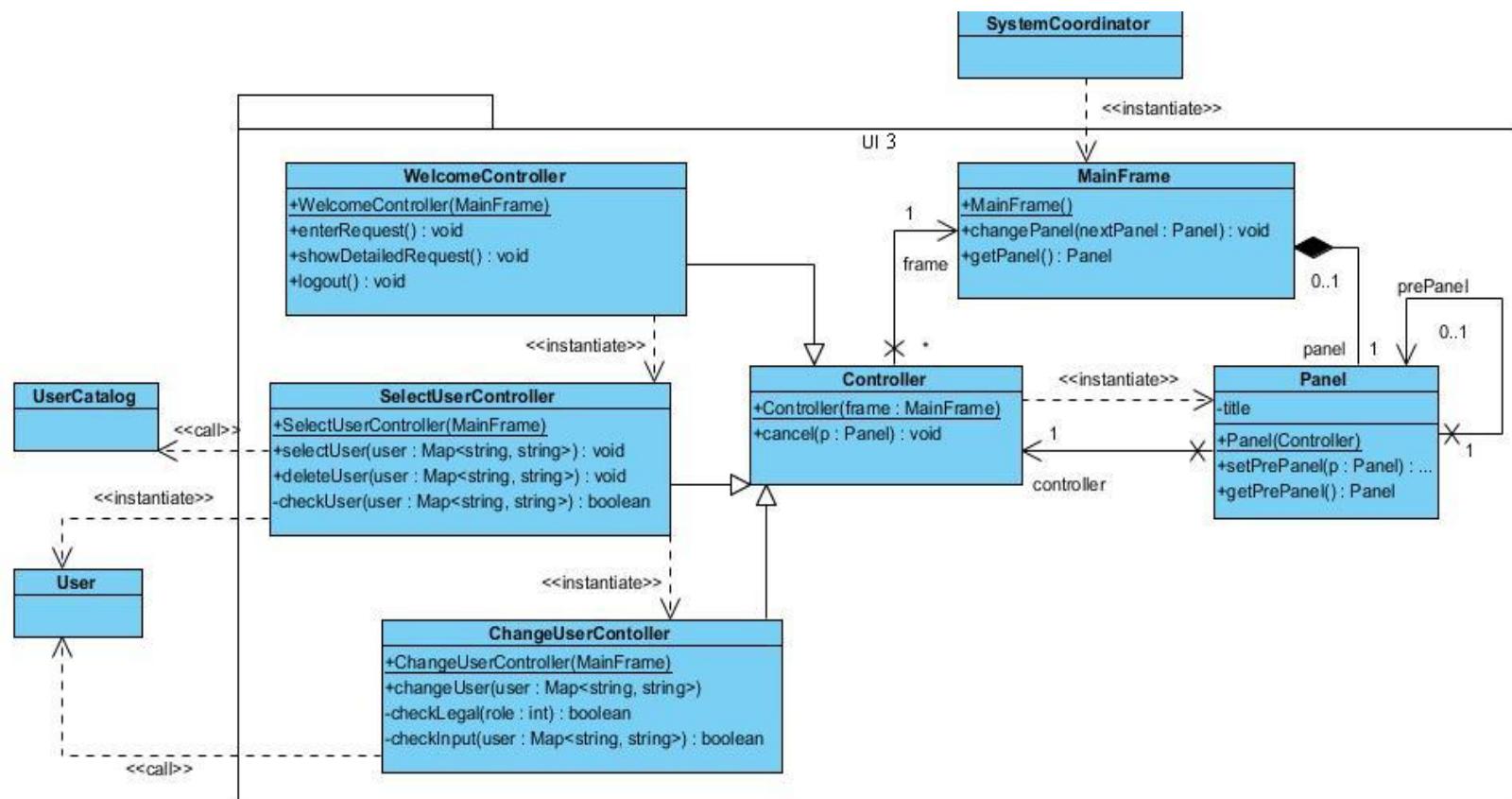


سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته واسط کاربر

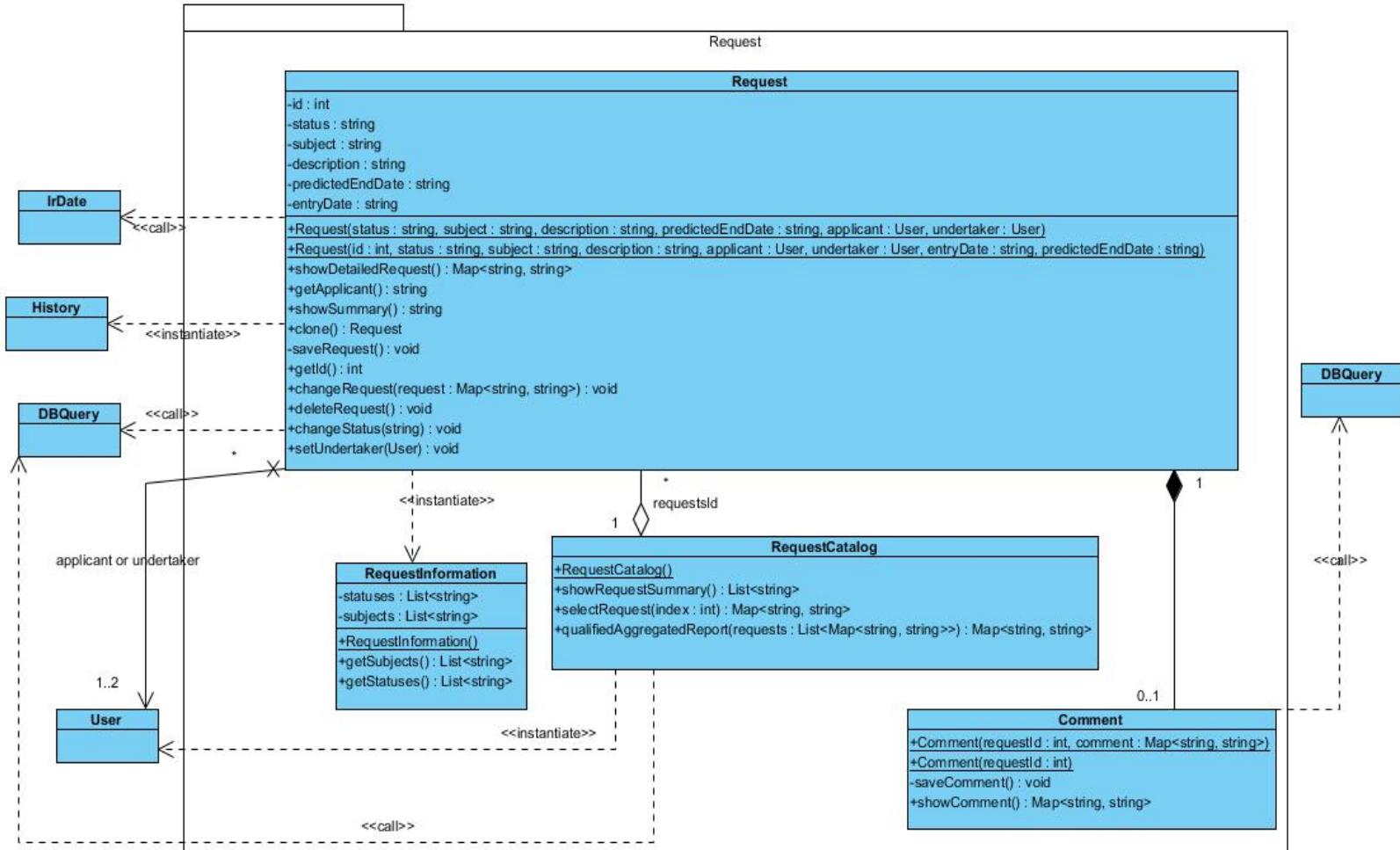
بخش اول:



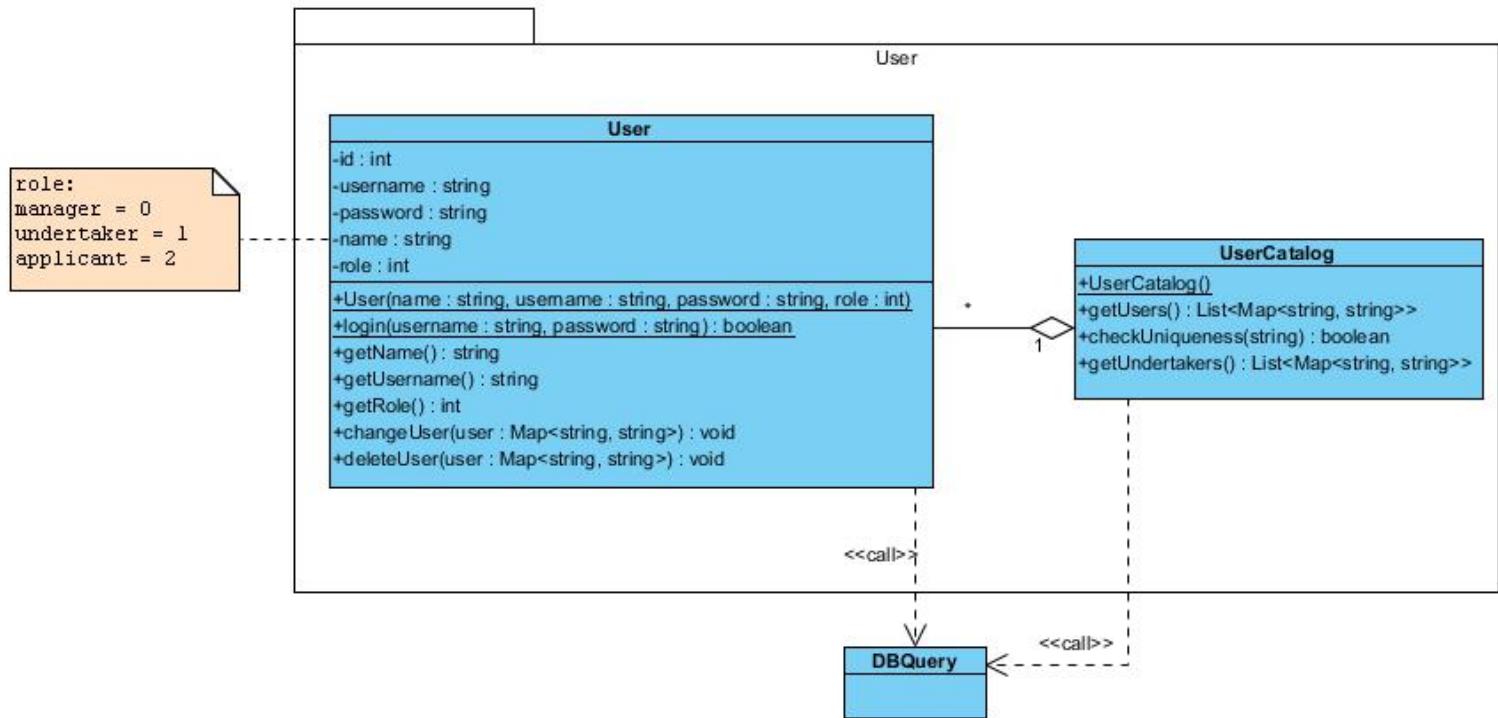




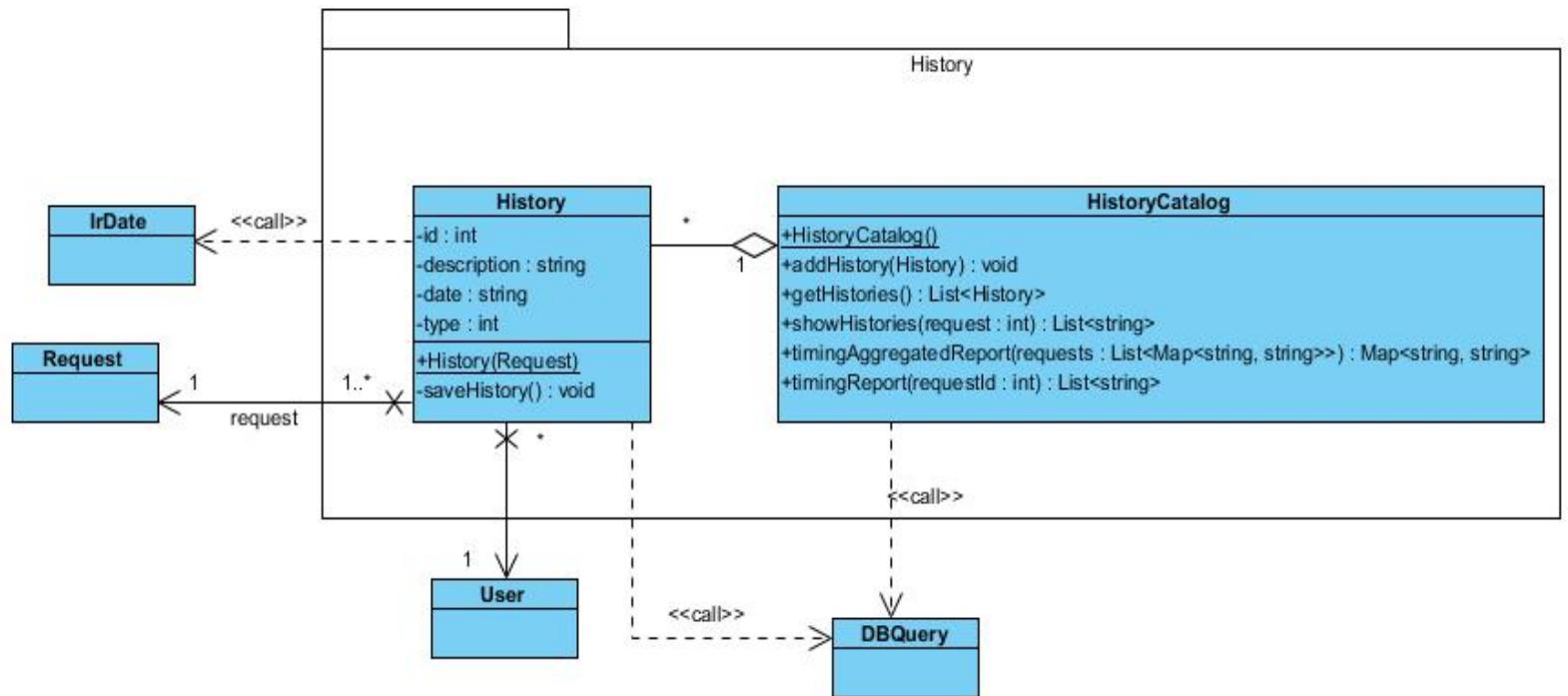
سند نمودار کلاس‌های طراحی درخواست کاری



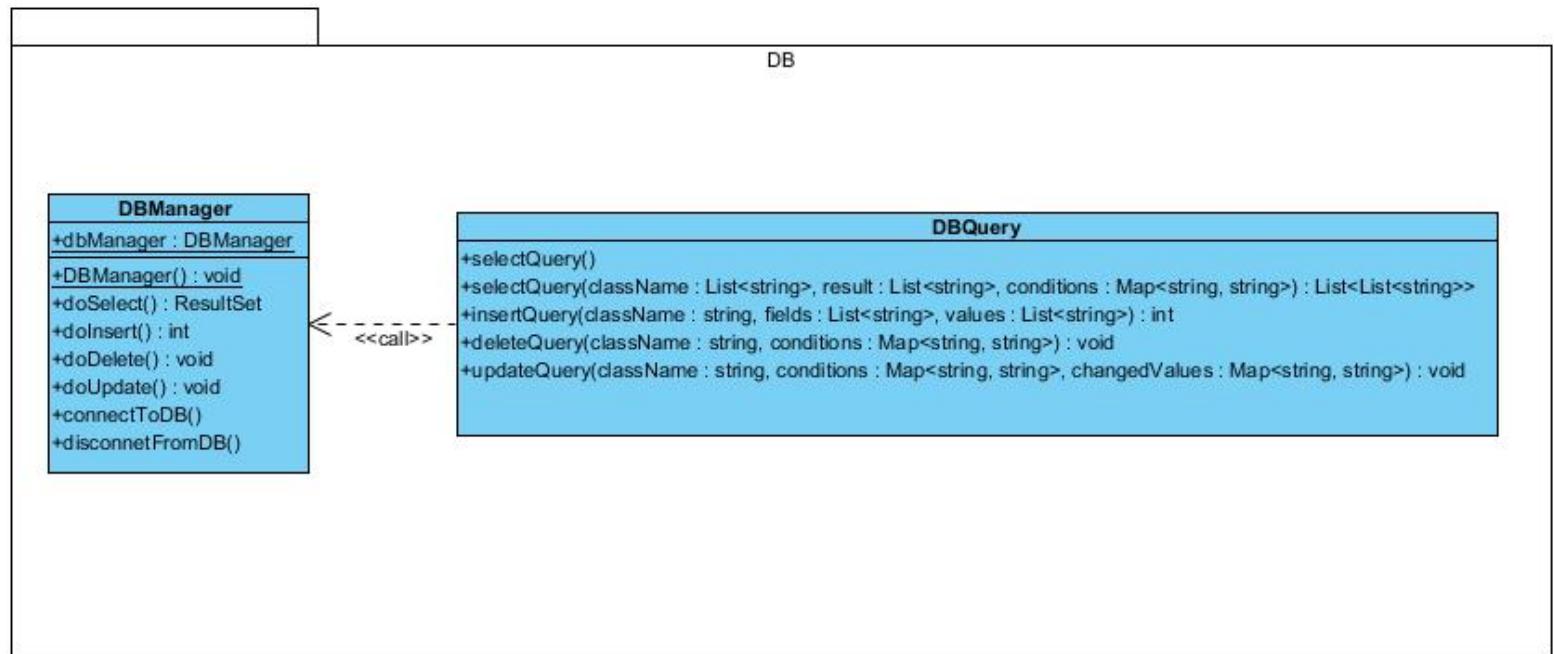
سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته کاربر



سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته تاریخچه



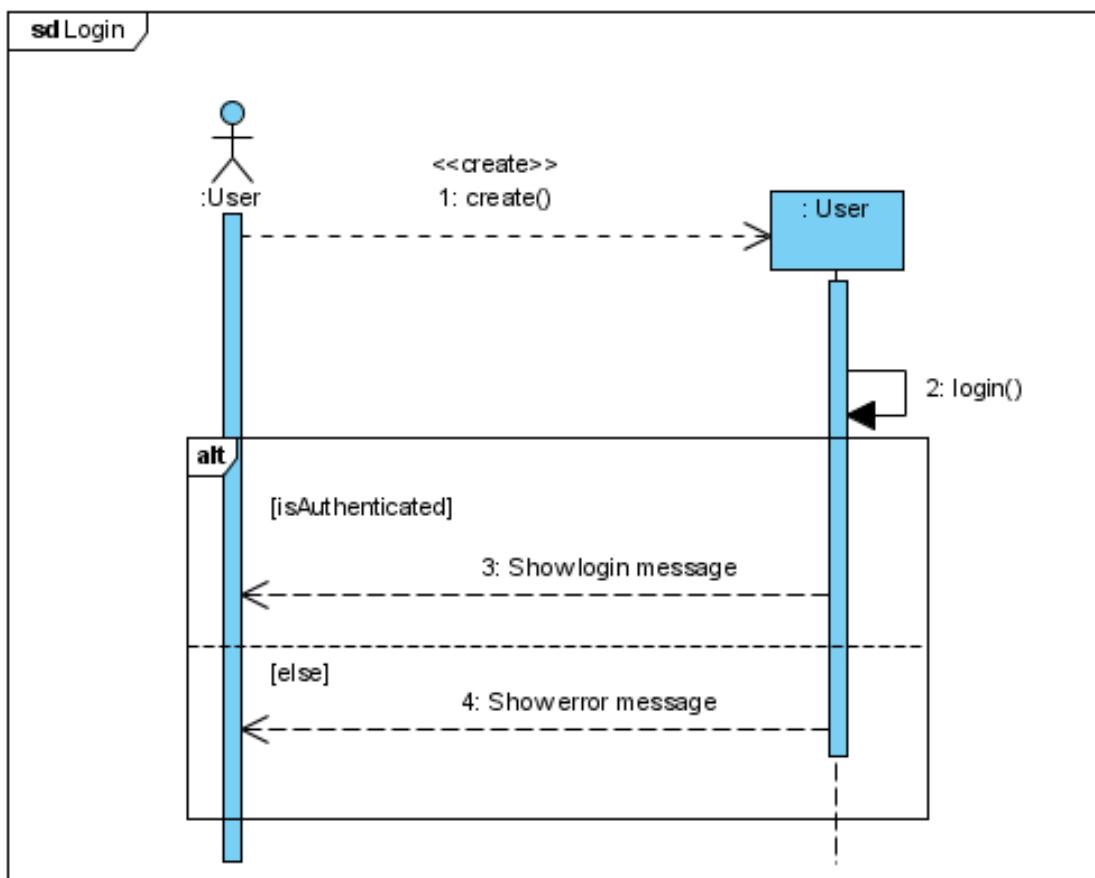
سند نمودار کلاس‌های طراحی بسته پایگاه داده



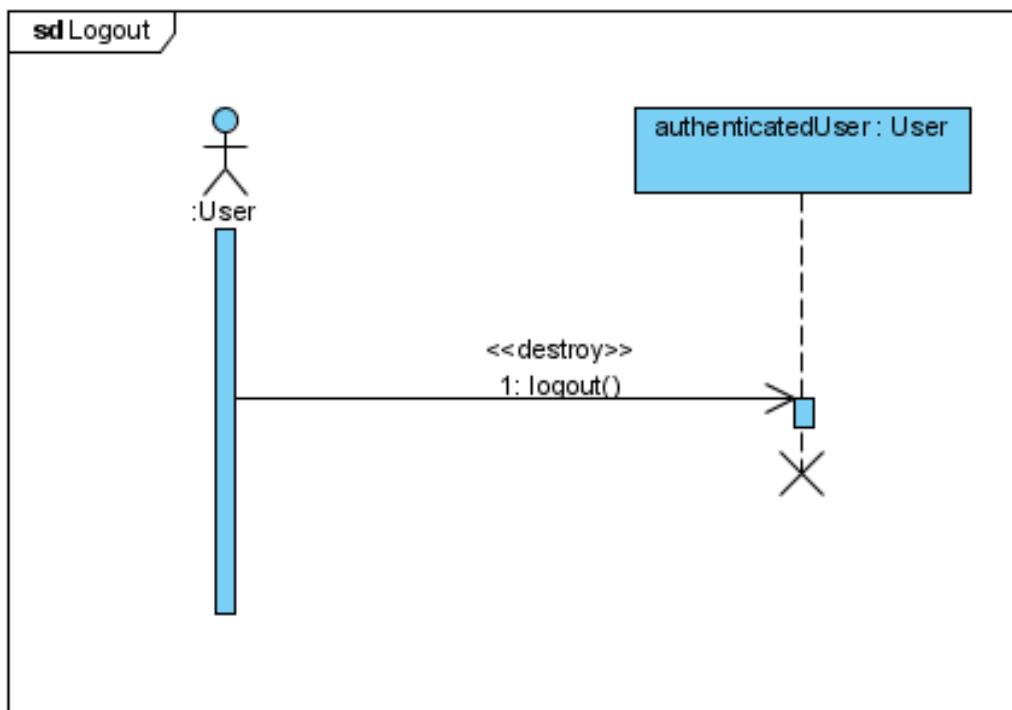
سند نمودار توالی تحلیل

این سند شامل نمودارهای توالی تحلیل می‌باشد. در این نمودارها نحوهی تحقق موارد کاربرد کاربرد به وسیلهی تعامل کلاس‌های تحلیل مدلسازی شده است.

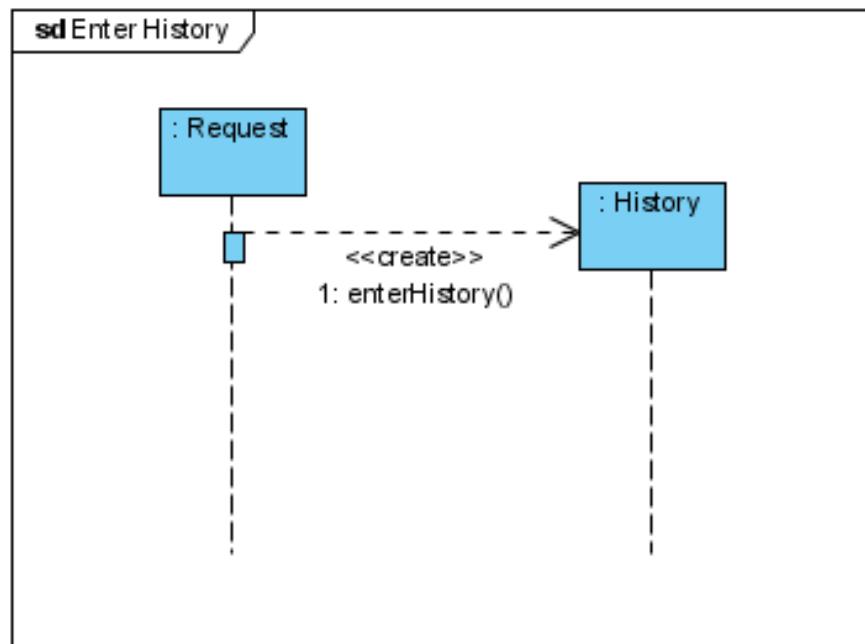
نمودار توالی "ورود به سیستم"



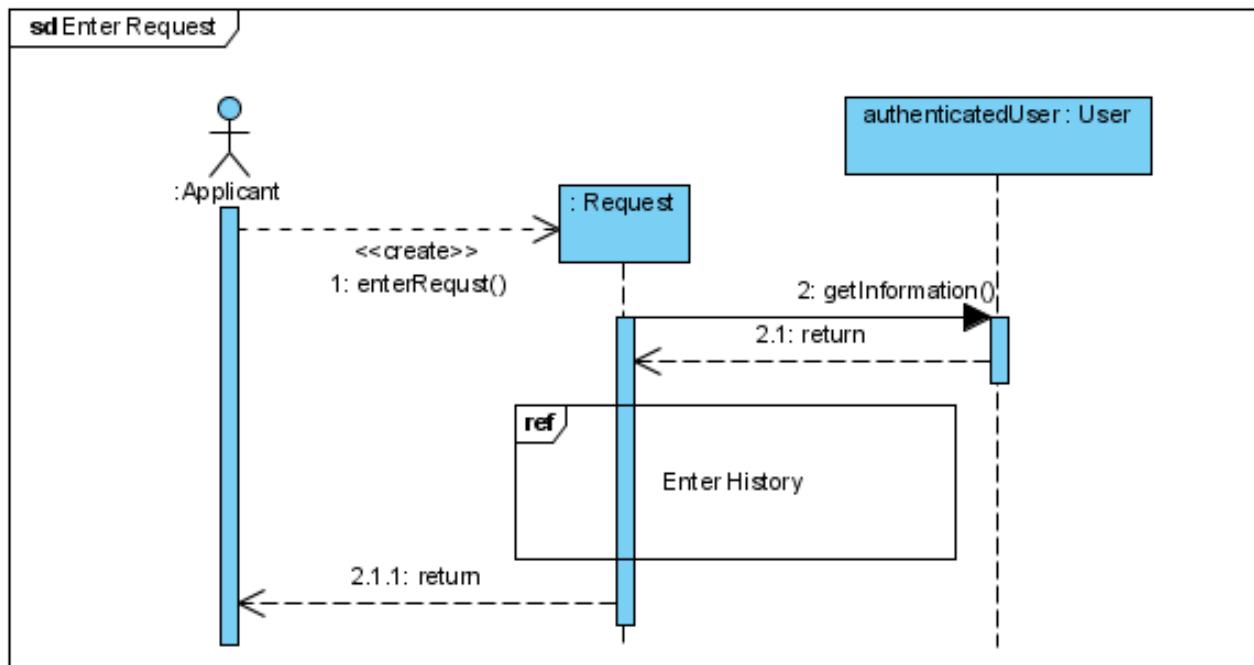
نمودار توالی "خروج از سیستم"



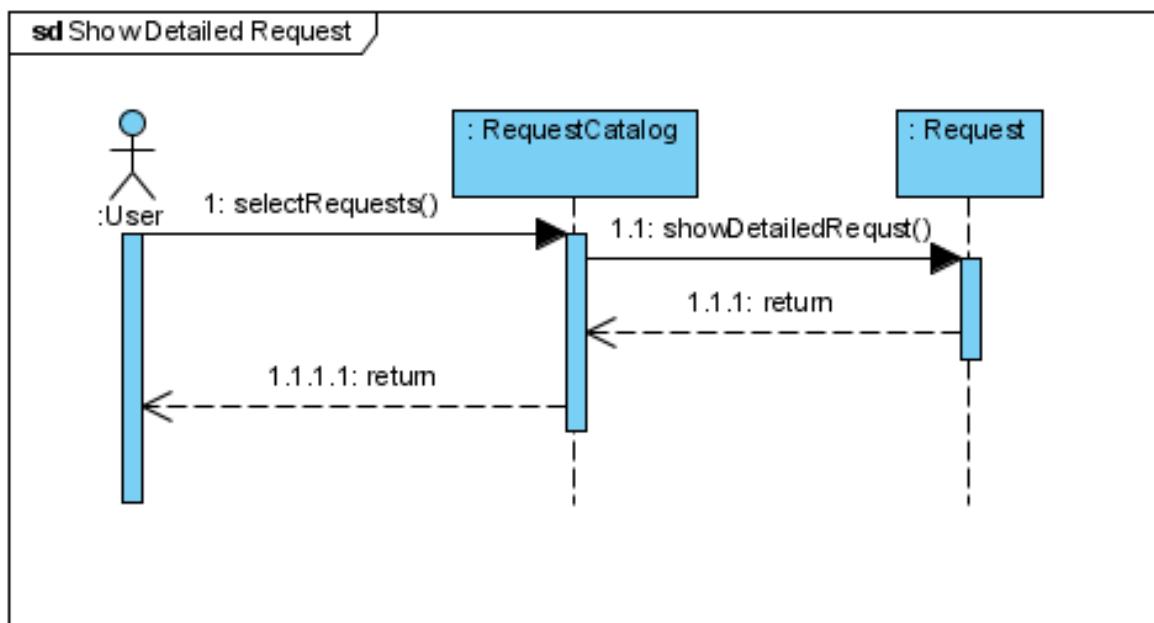
نمودار توالی "ثبت در تاریخچه"



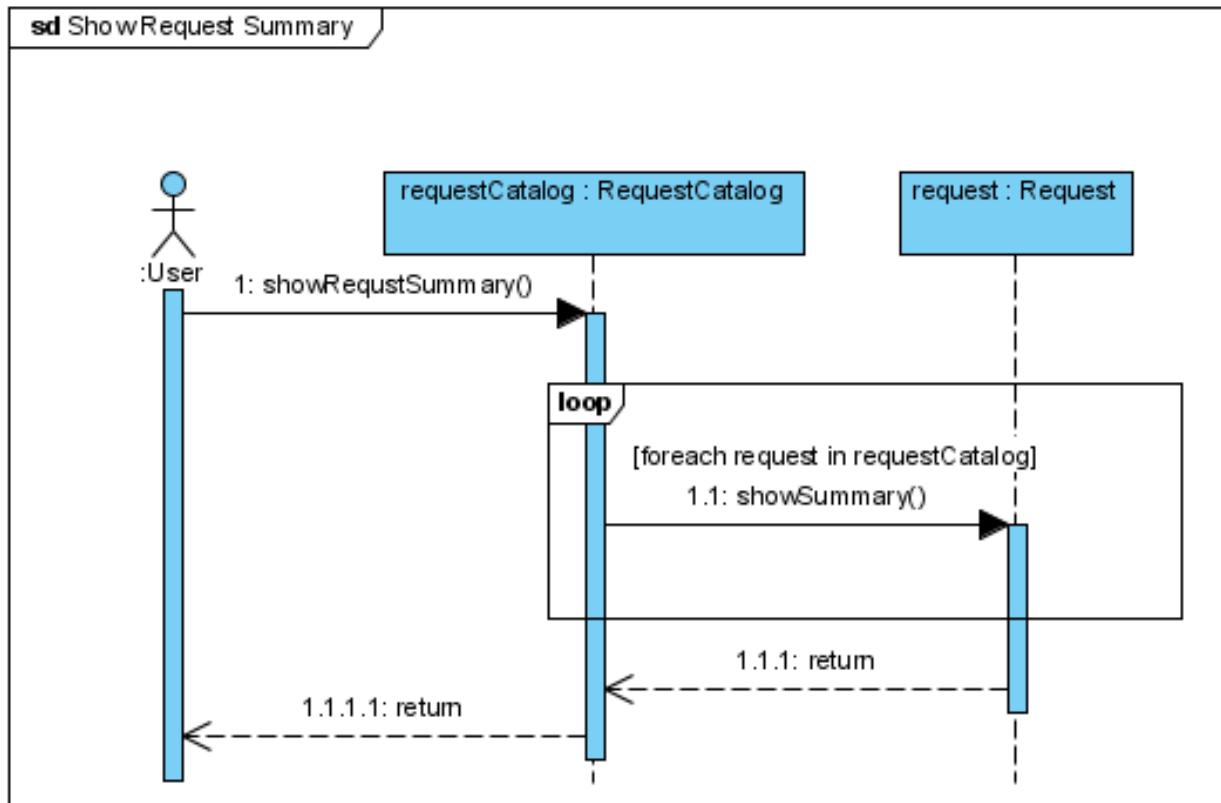
نمودار توالی "ثبت درخواست کاری"



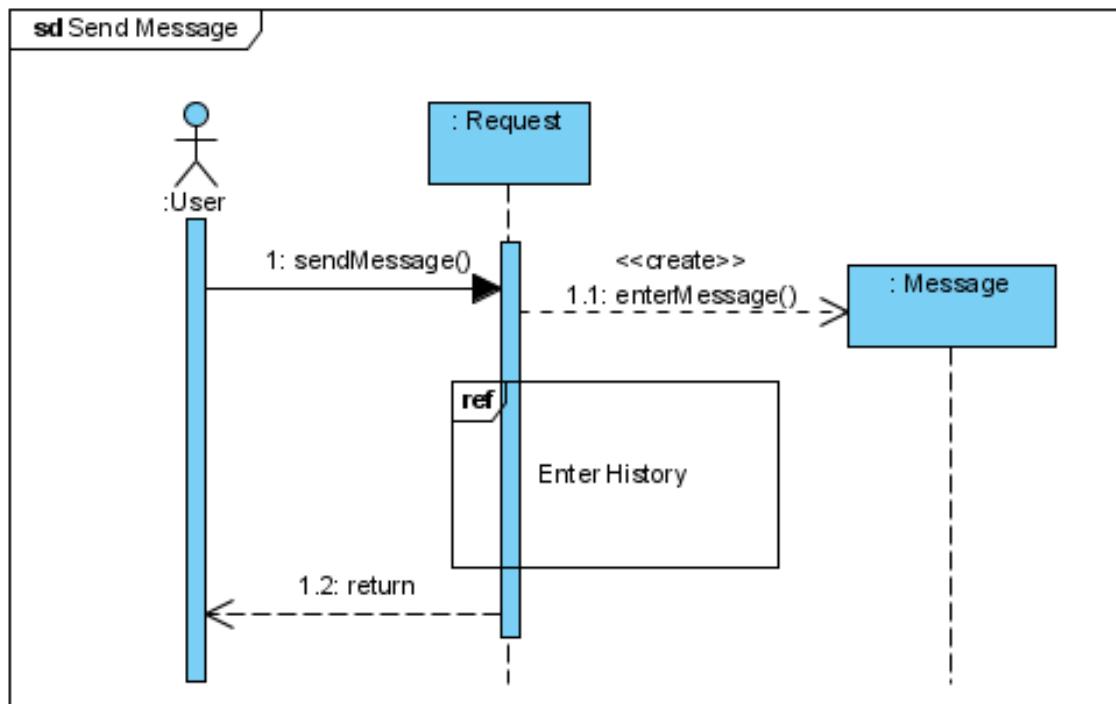
نمودار توالی "مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری"



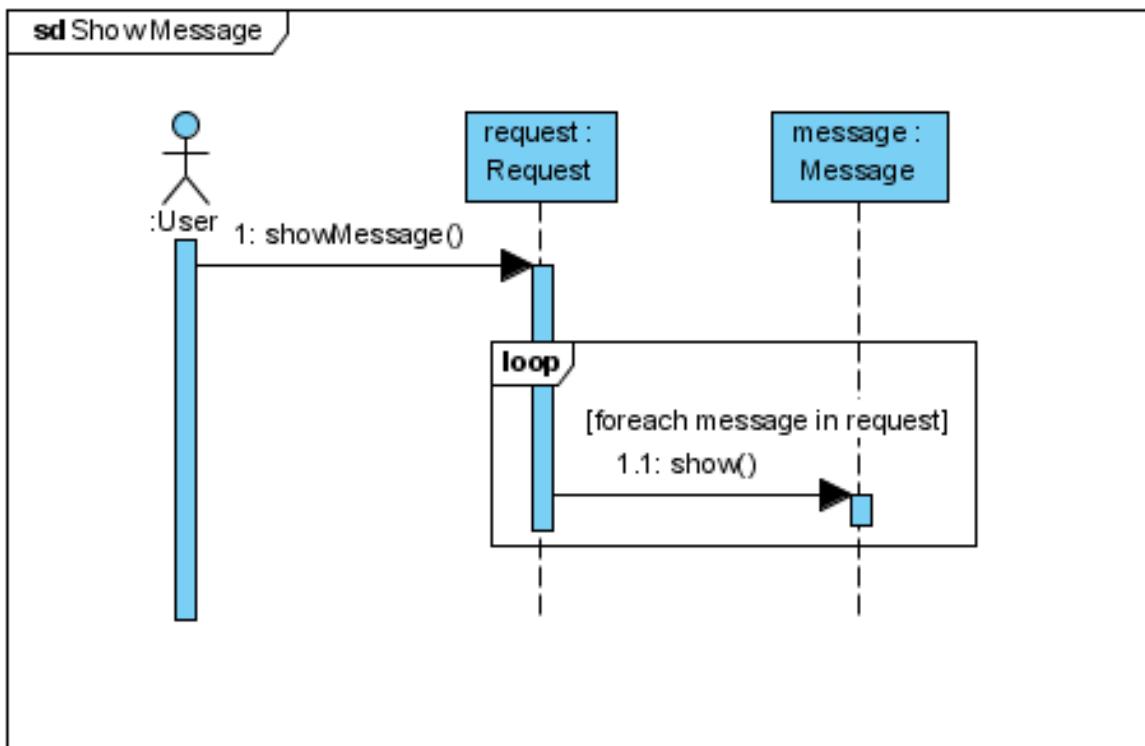
نمودار توالی "مشاهده خلاصه درخواست‌های کاری"



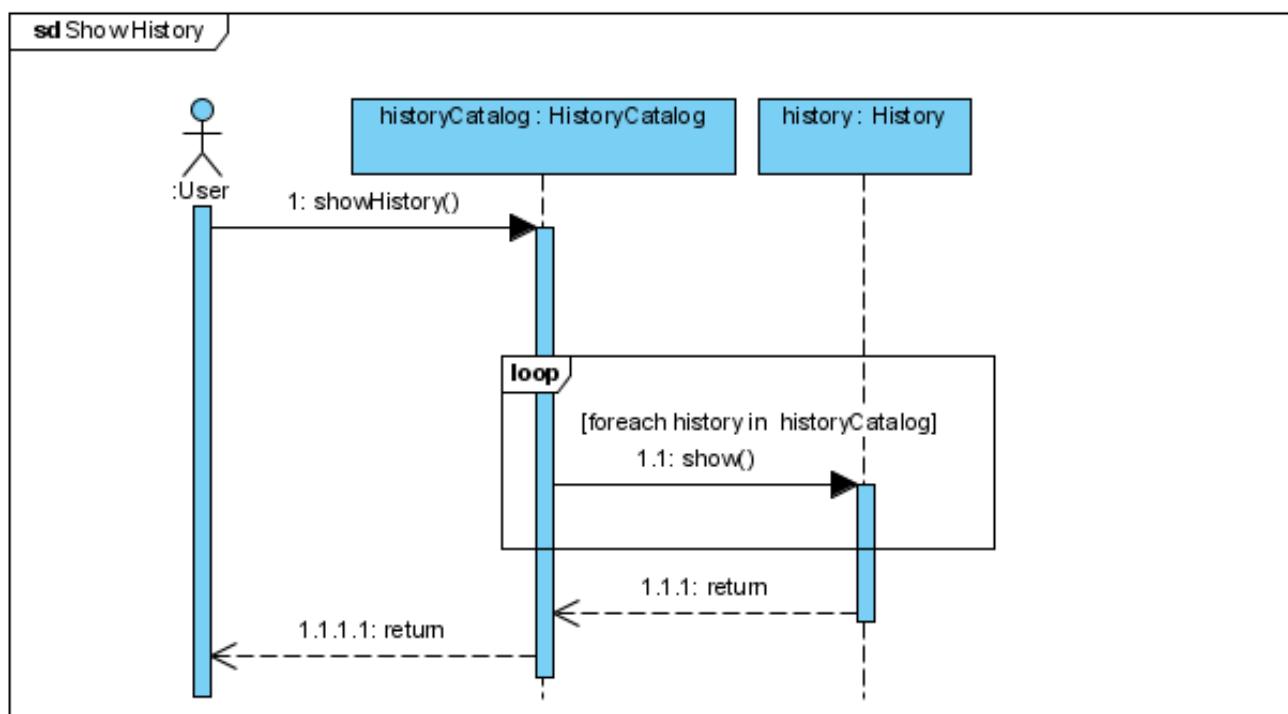
نمودار توالی "ارسال پیغام"



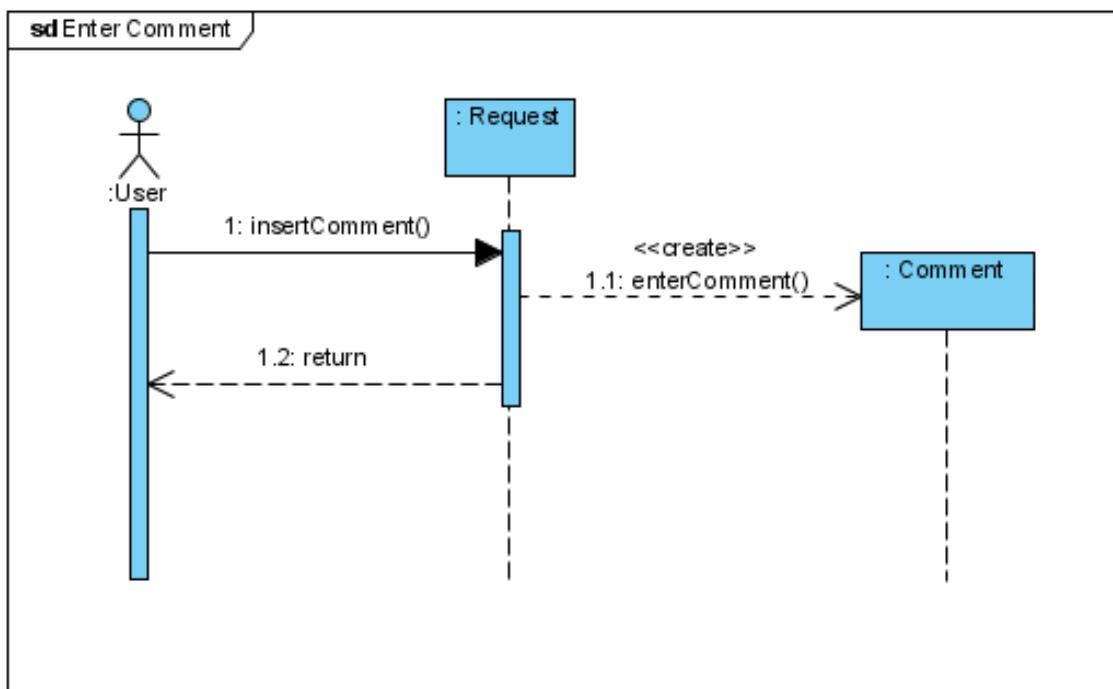
نمودار توالی "مشاهده پیغام"



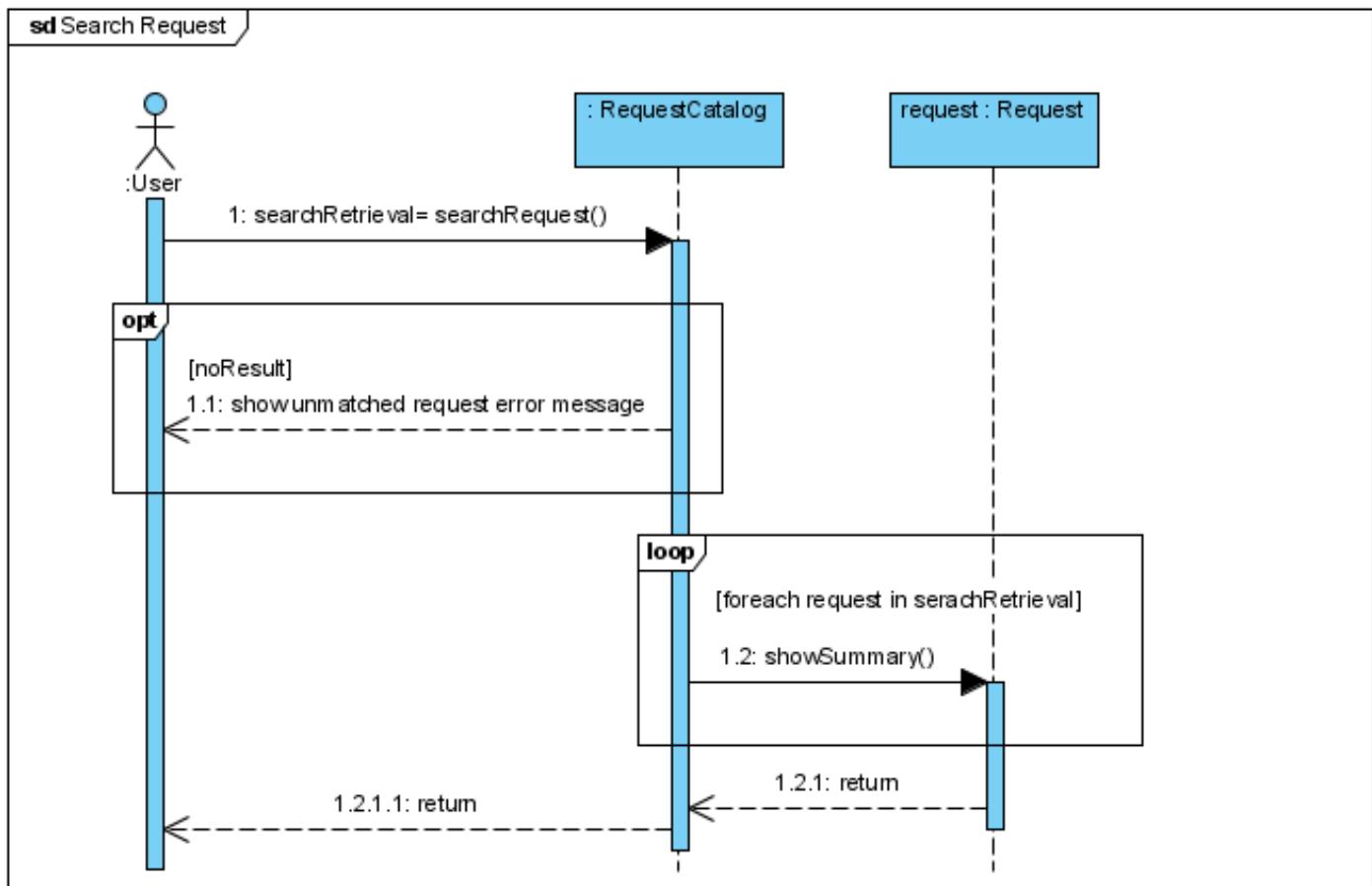
نمودار توالی "مشاهده تاریخچه"



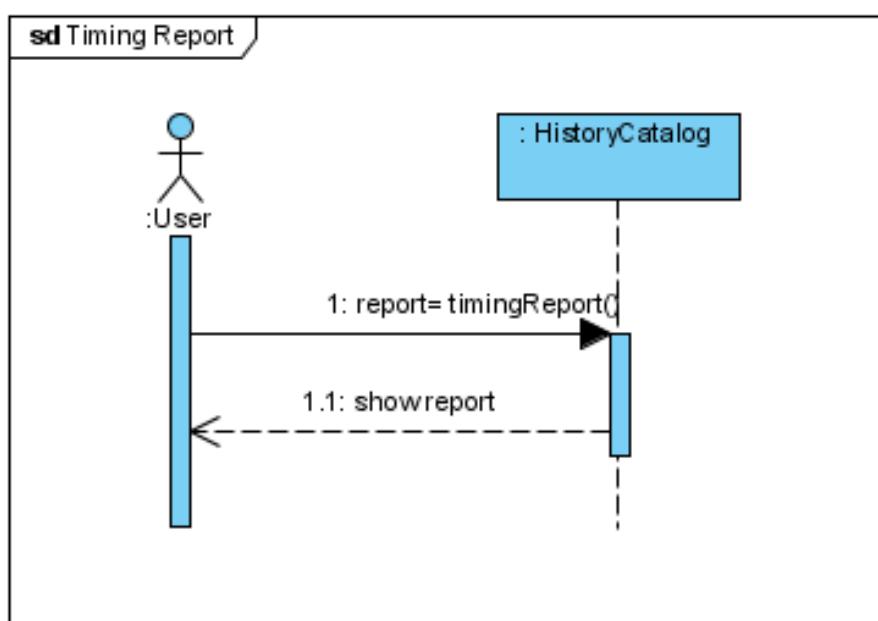
نمودار توالی "نظردهی"



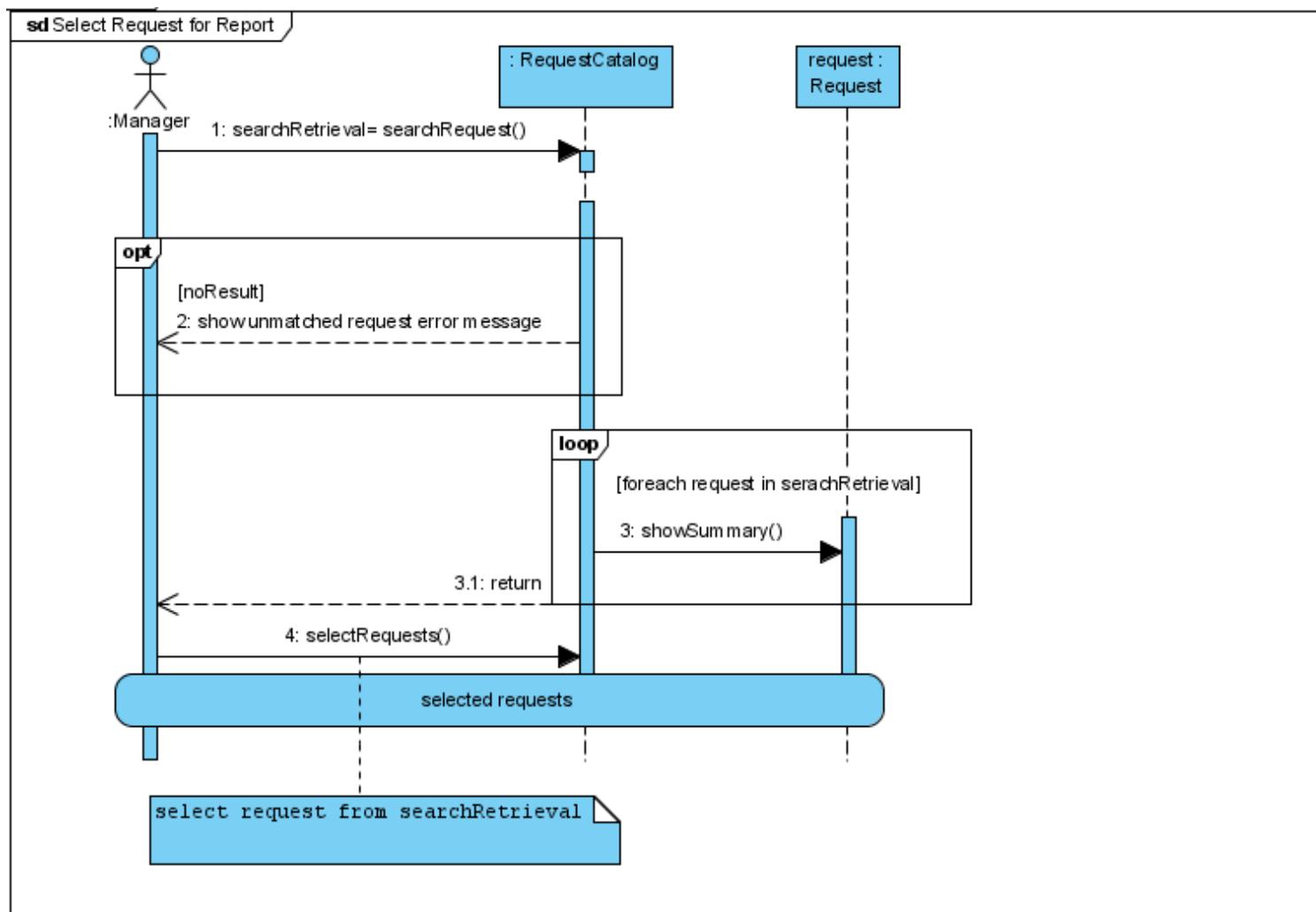
نمودار توالی "جستجوی درخواست کاری"



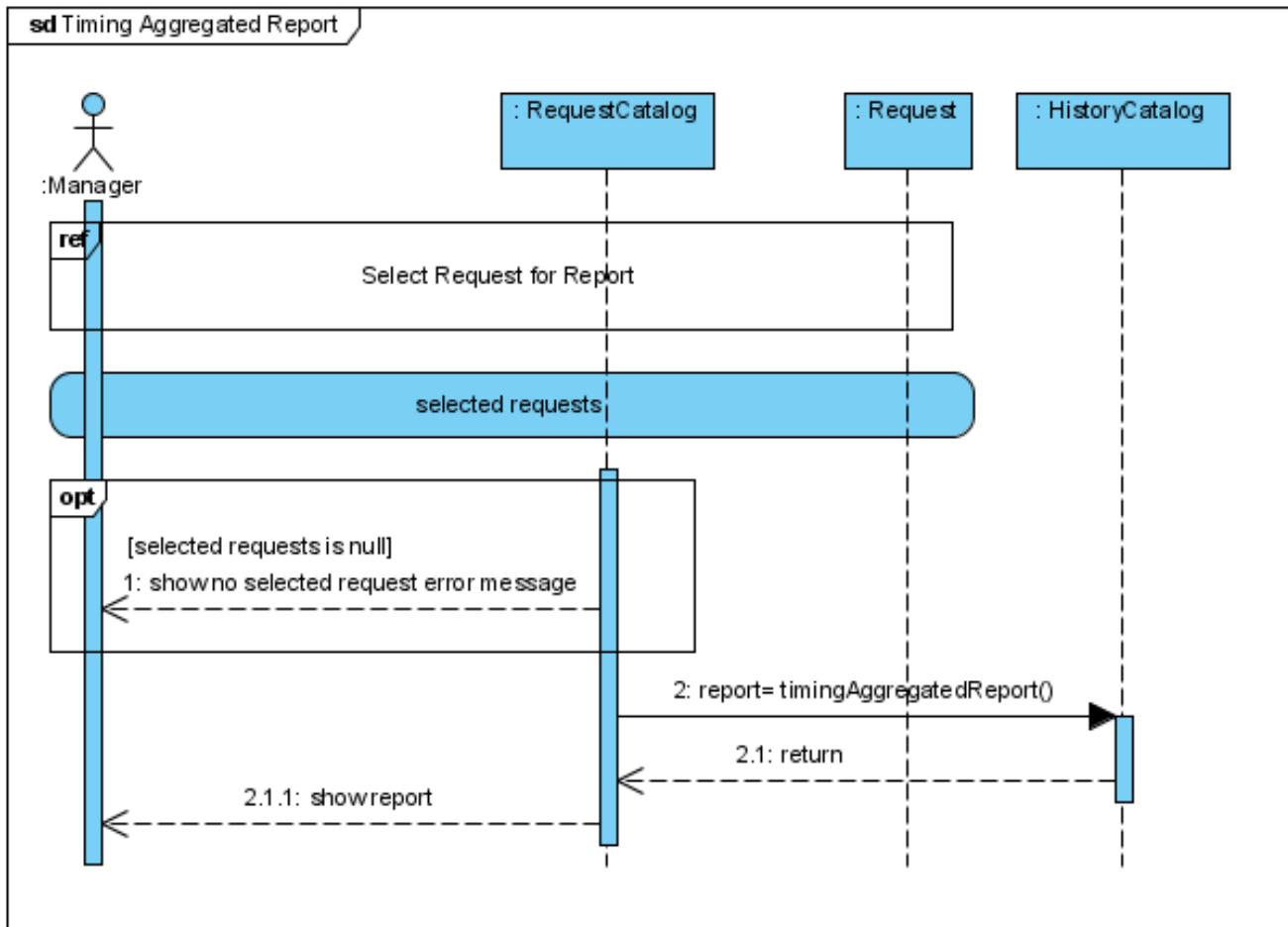
نمودار توالی "گزارش زمانی"



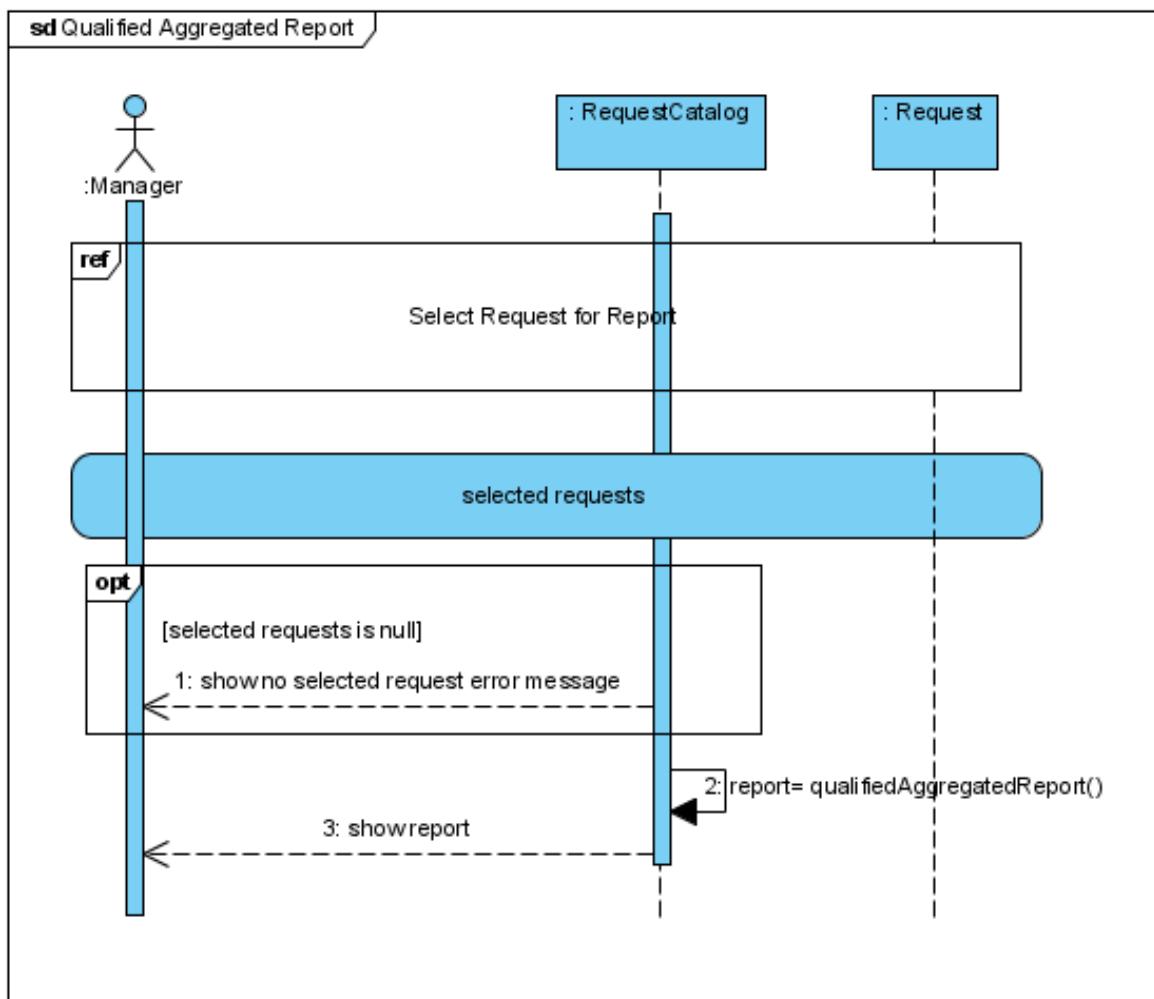
نمودار توالی "انتخاب درخواست برای گزارش‌گیری"



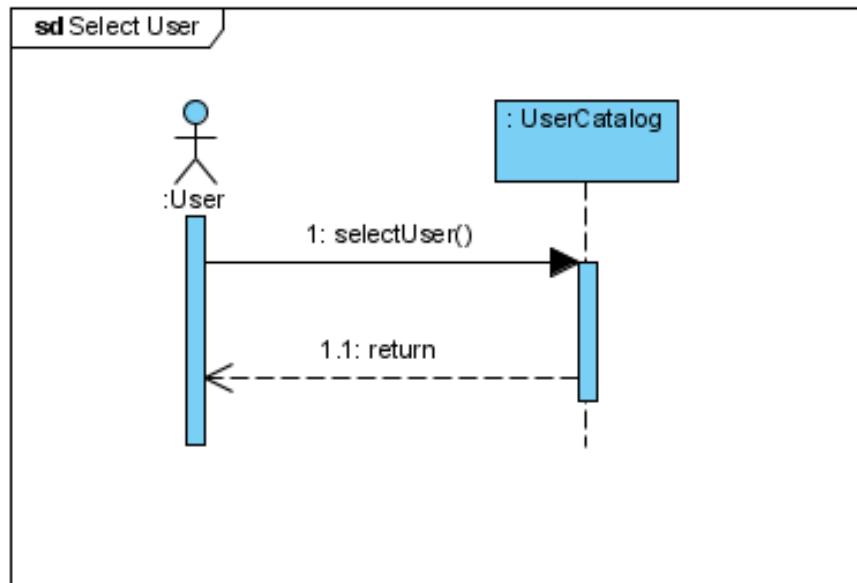
نمودار توالی "اگزارش گیری تجمعی زمانی"



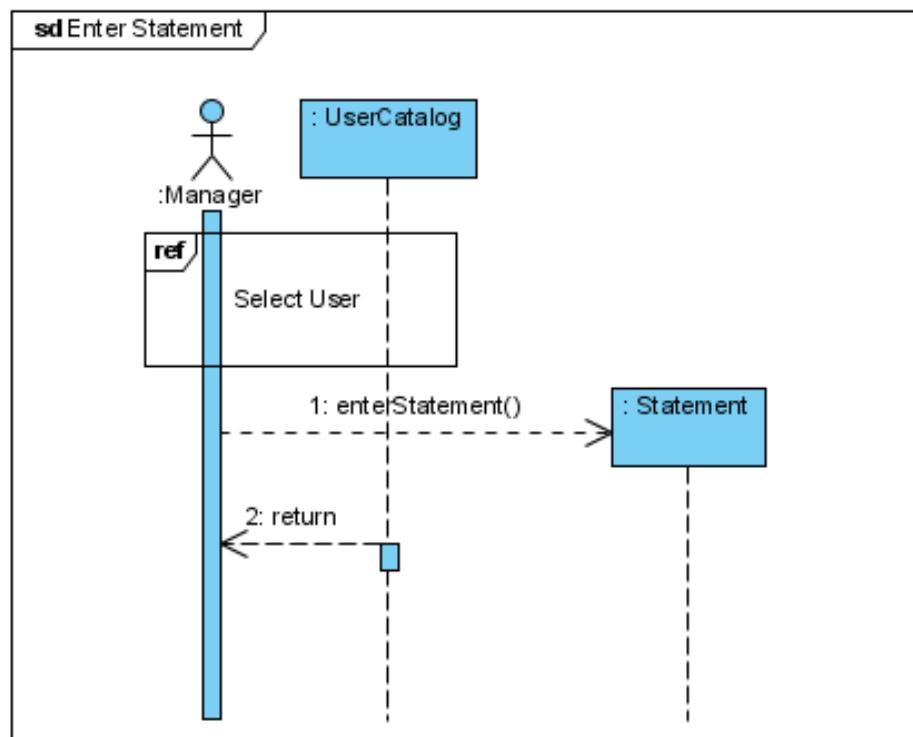
نمودار توالی "اگزارش گیری تجمعی کیفی"



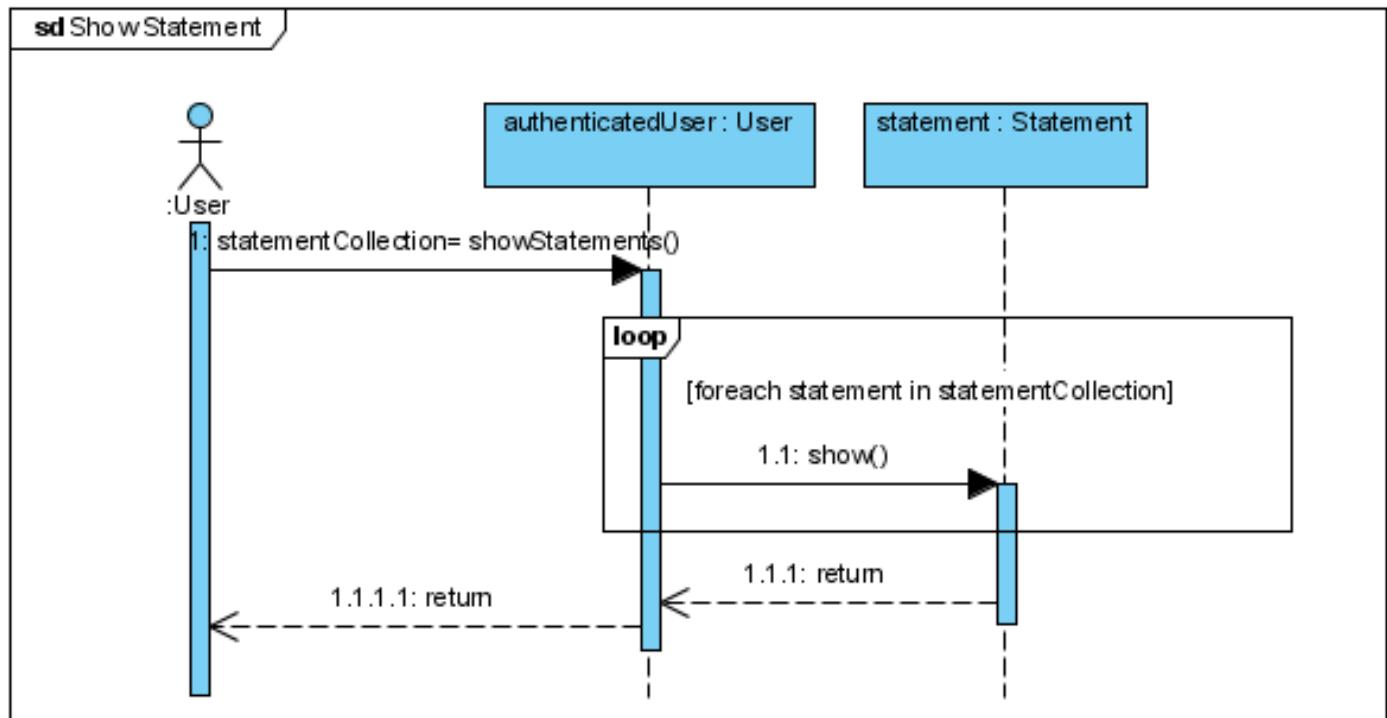
نمودار توالی "انتخاب کاربران"



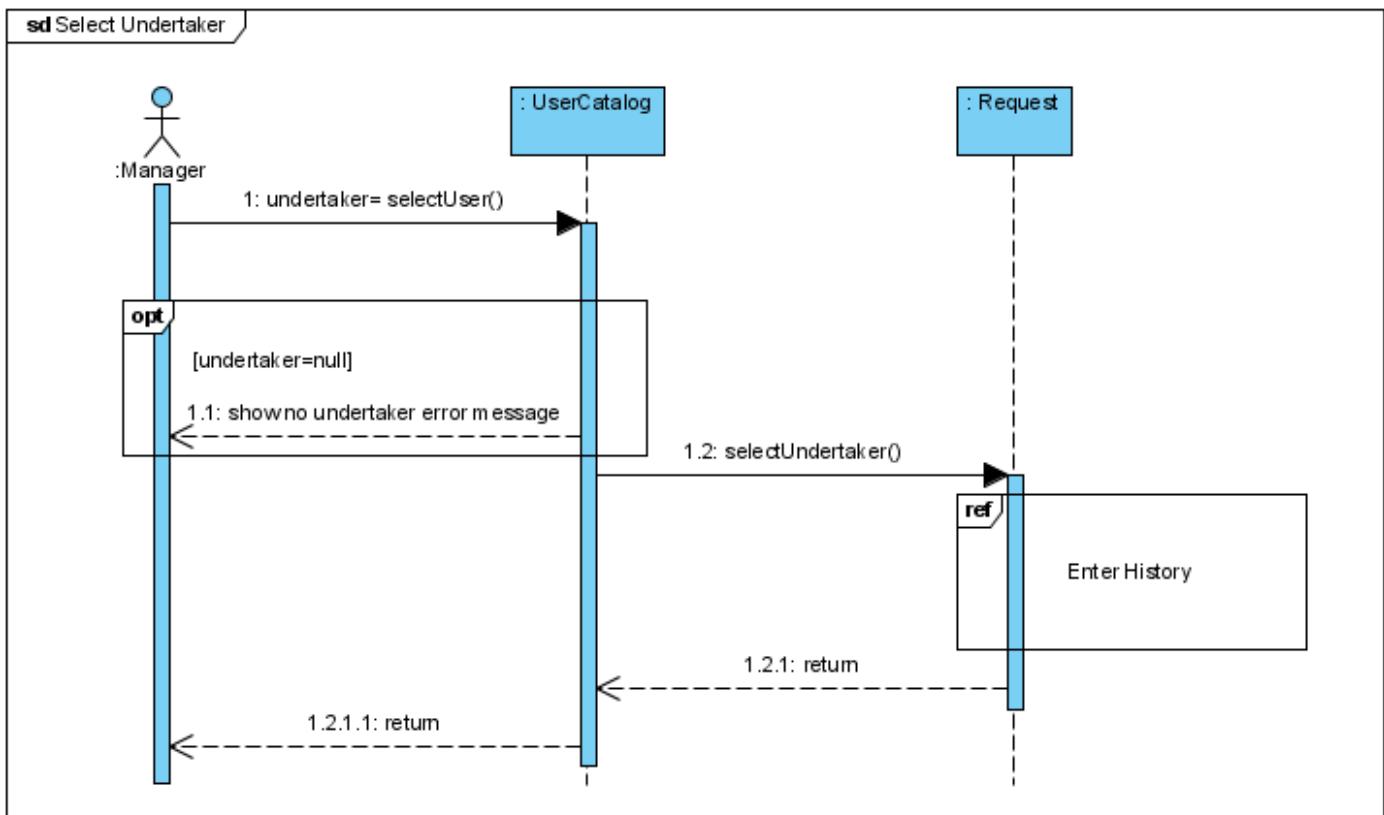
نمودار توالی "ارسال اعلامیه"



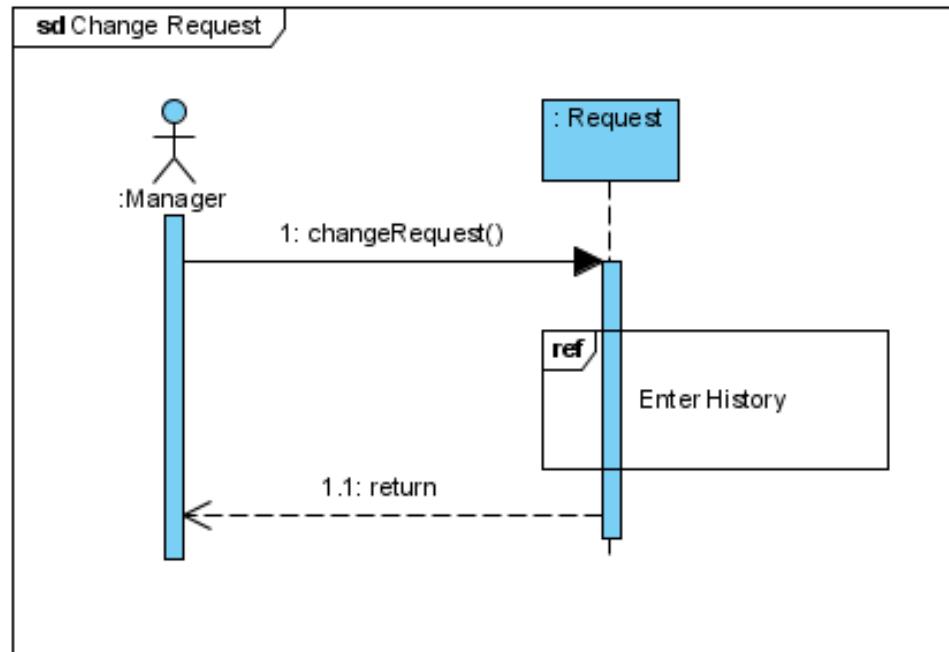
نمودار توالی "مشاهده اعلامیه"



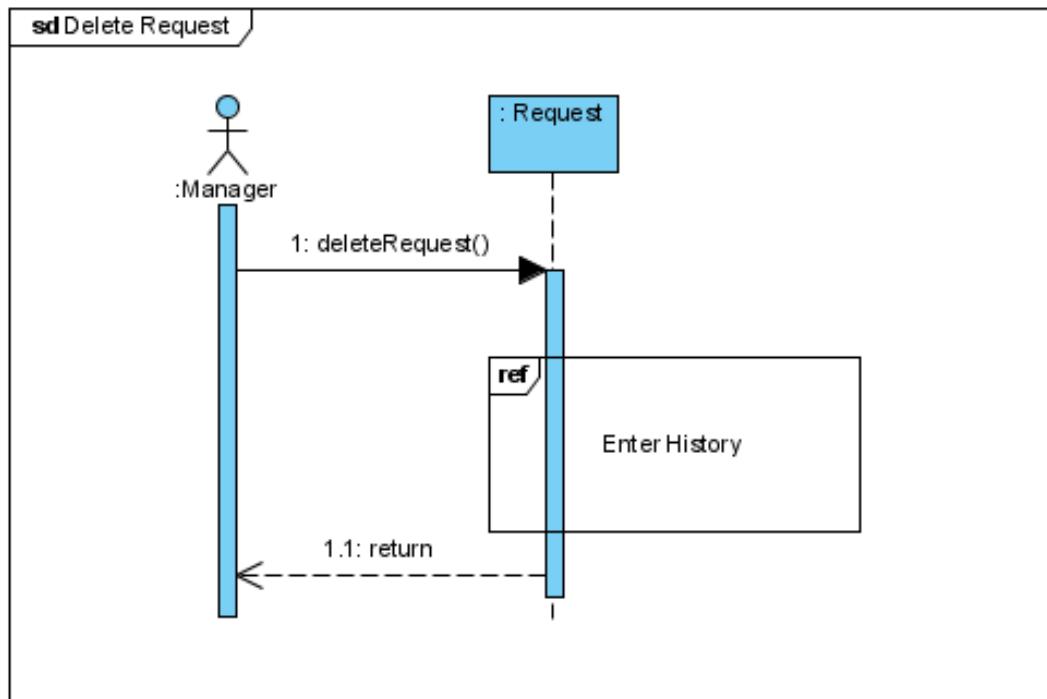
نمودار توالی "انتخاب مسئول"



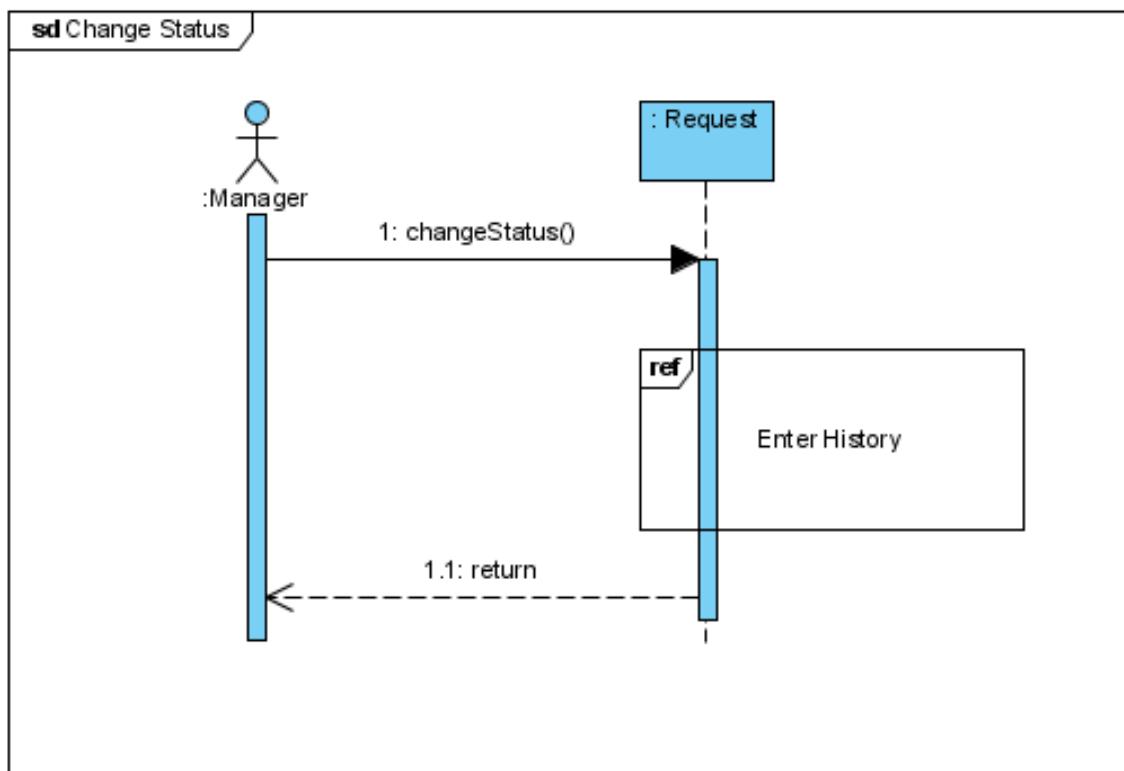
نمودار توالی "تغییر درخواست"



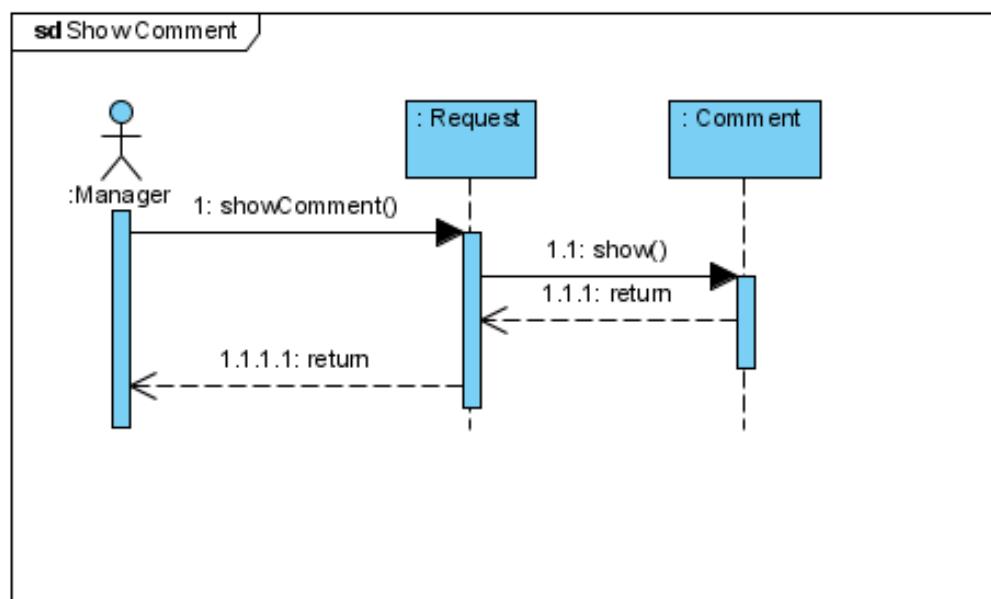
نمودار توالی "حذف درخواست"



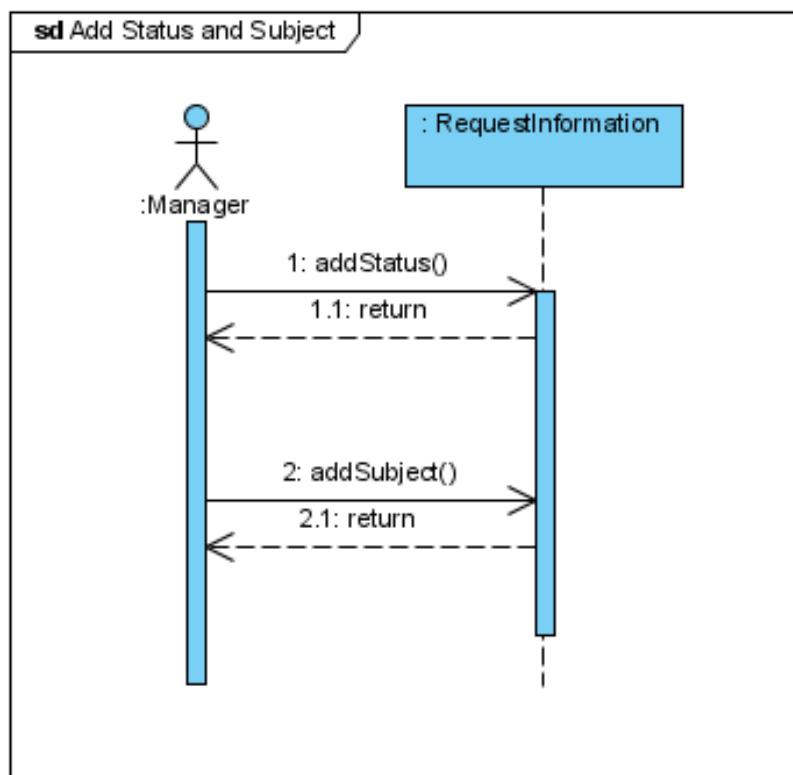
نمودار توالی "مدیریت وضعیت"



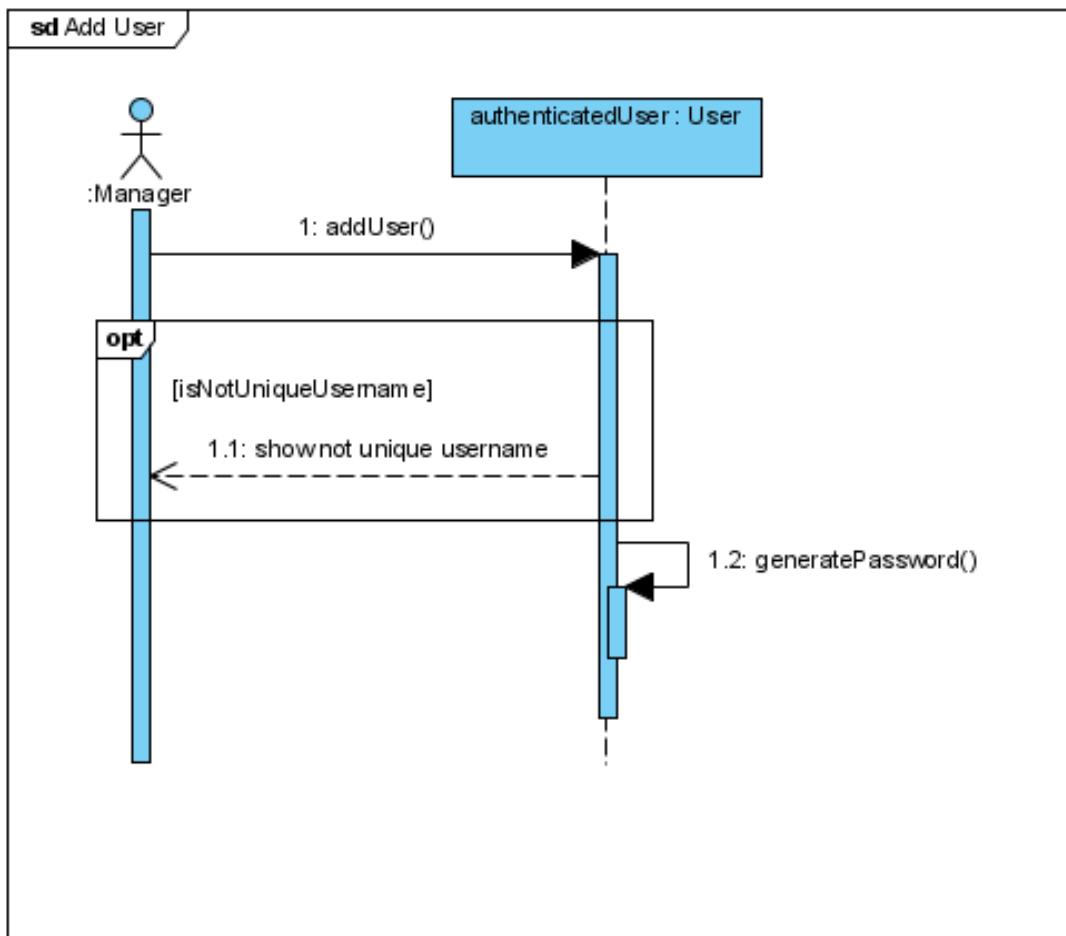
نمودار توالی "مشاهده نظر"



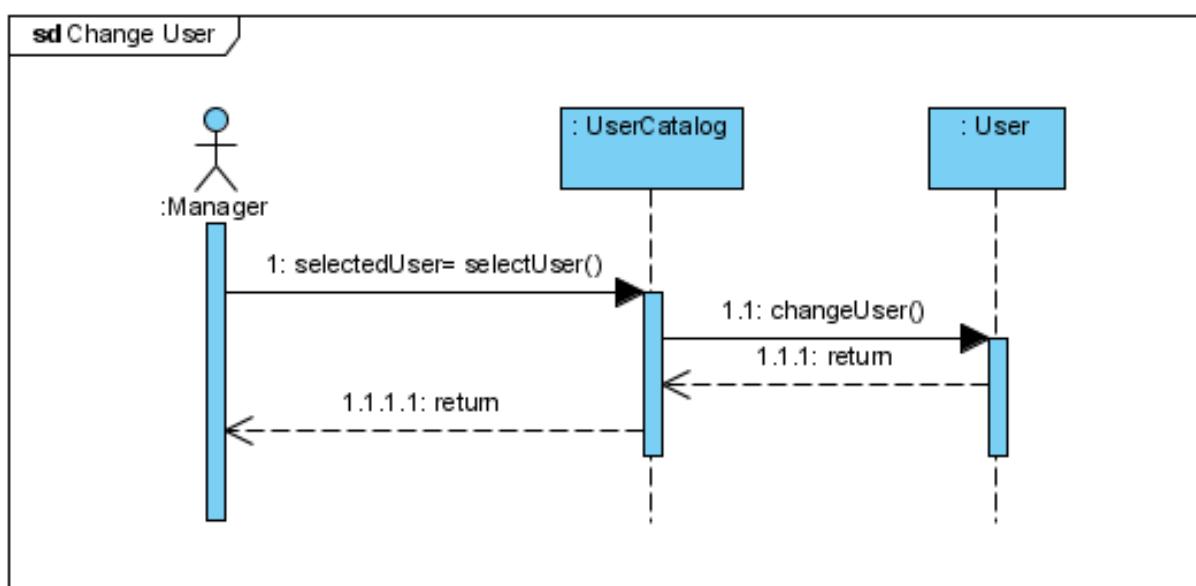
نمودار توالی "اضافه کردن زمینه و وضعیت جدید"



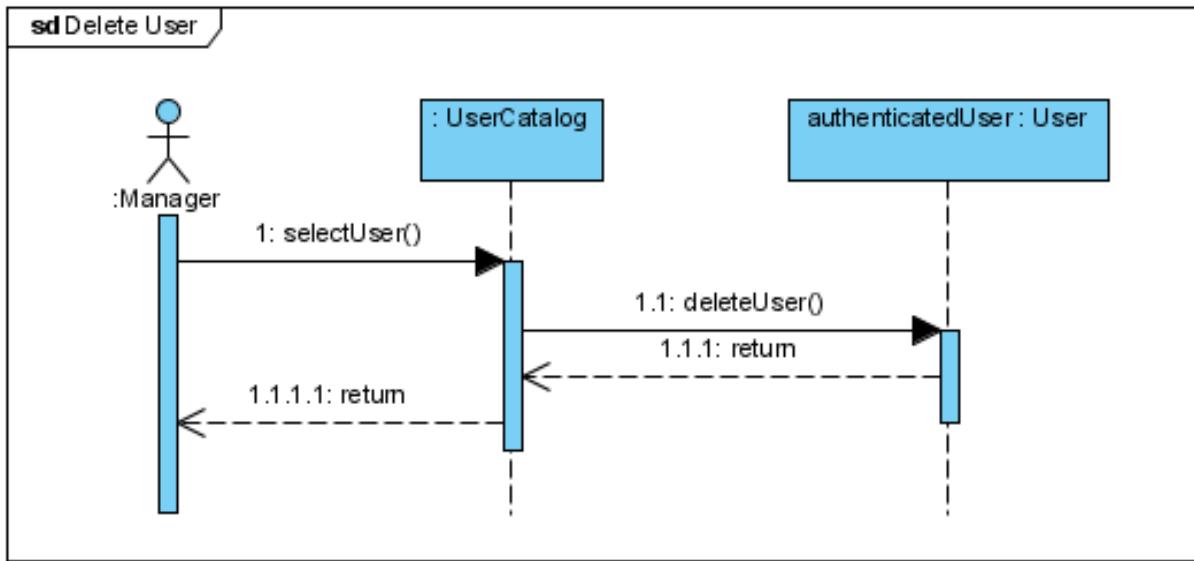
نمودار توالی "اضافه کردن کاربر جدید"



نمودار توالی "تغییر کاربر"



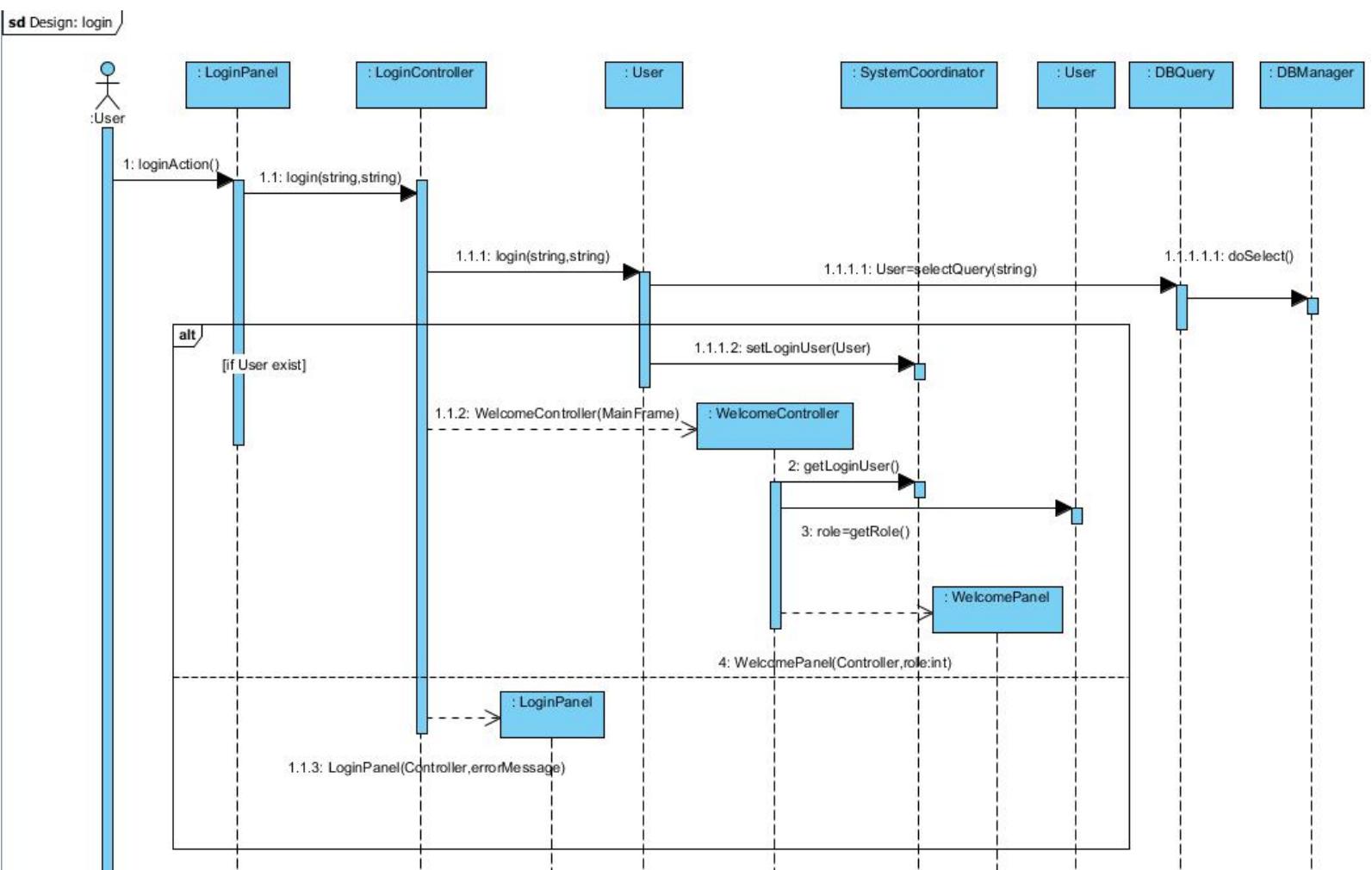
نمودار توالی "حذف کاربر"



سند نمودار توالی طراحی

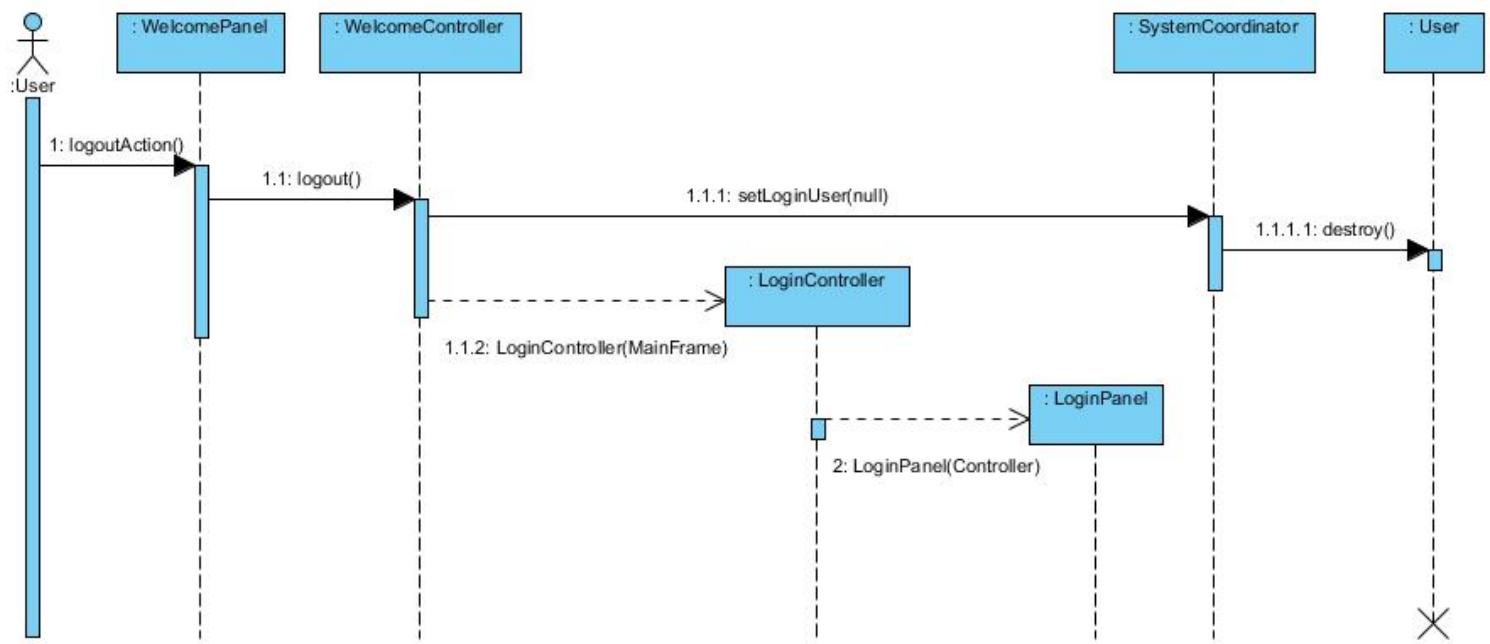
این سند شامل نمودارهای توالی طراحی می‌باشد. در این نمودارها نحوه تحقق موارد کاربرد به وسیله‌ی تعامل کلاس‌های طراحی مدلسازی شده است.

نمودار توالی "ورود به سیستم"

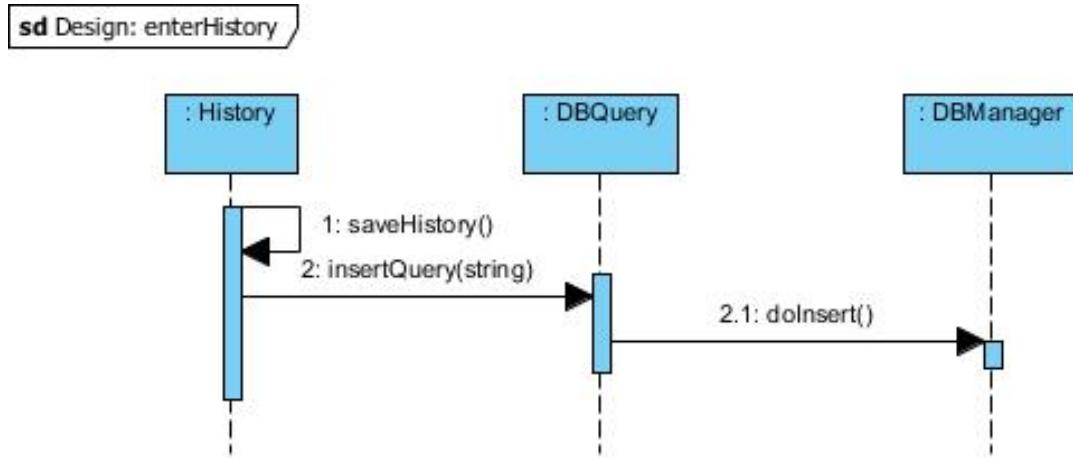


نمودار توالی "خروج از سیستم"

sd Design: logout

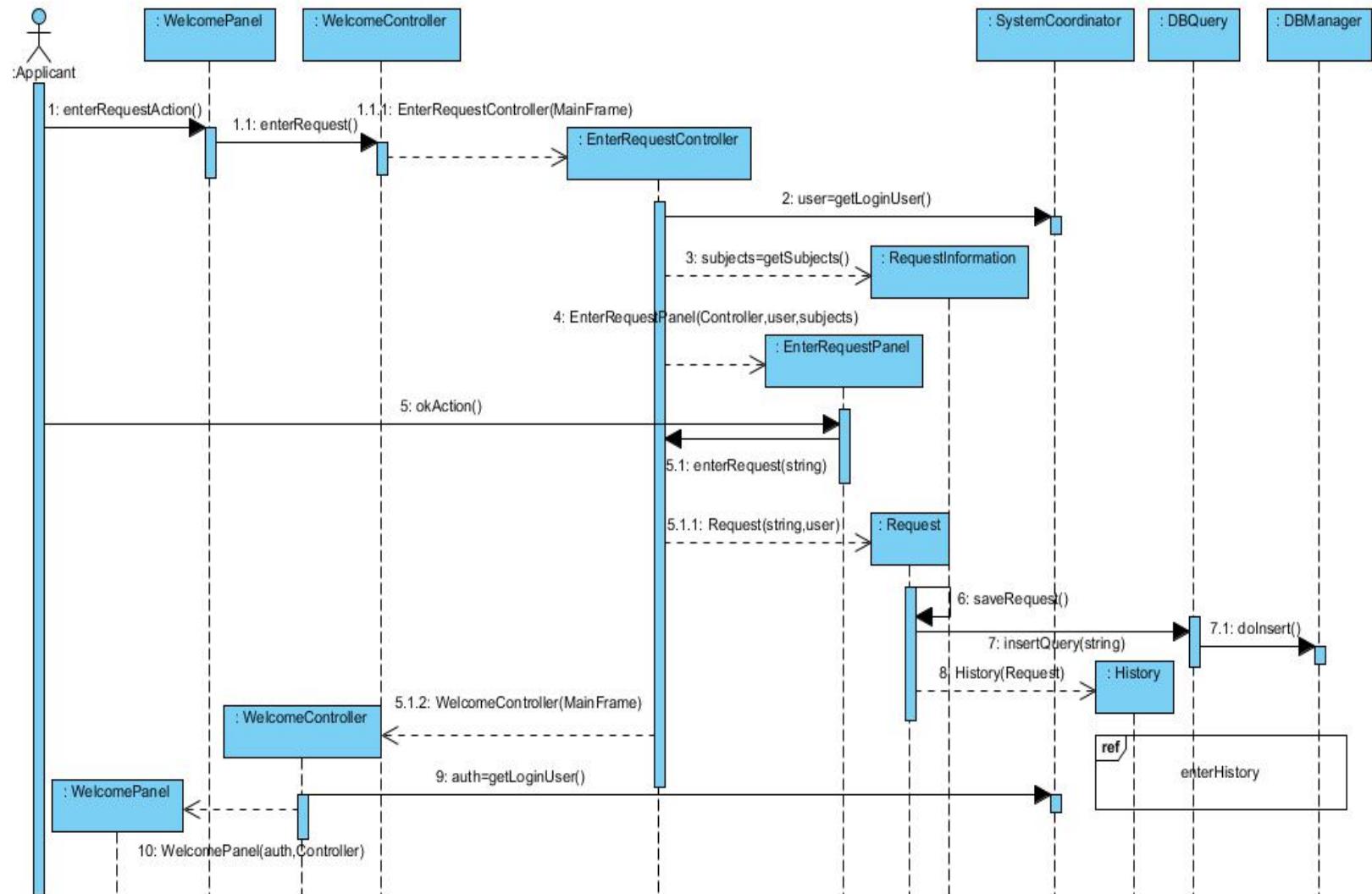


نمودار توالی "ثبت در تاریخچه"

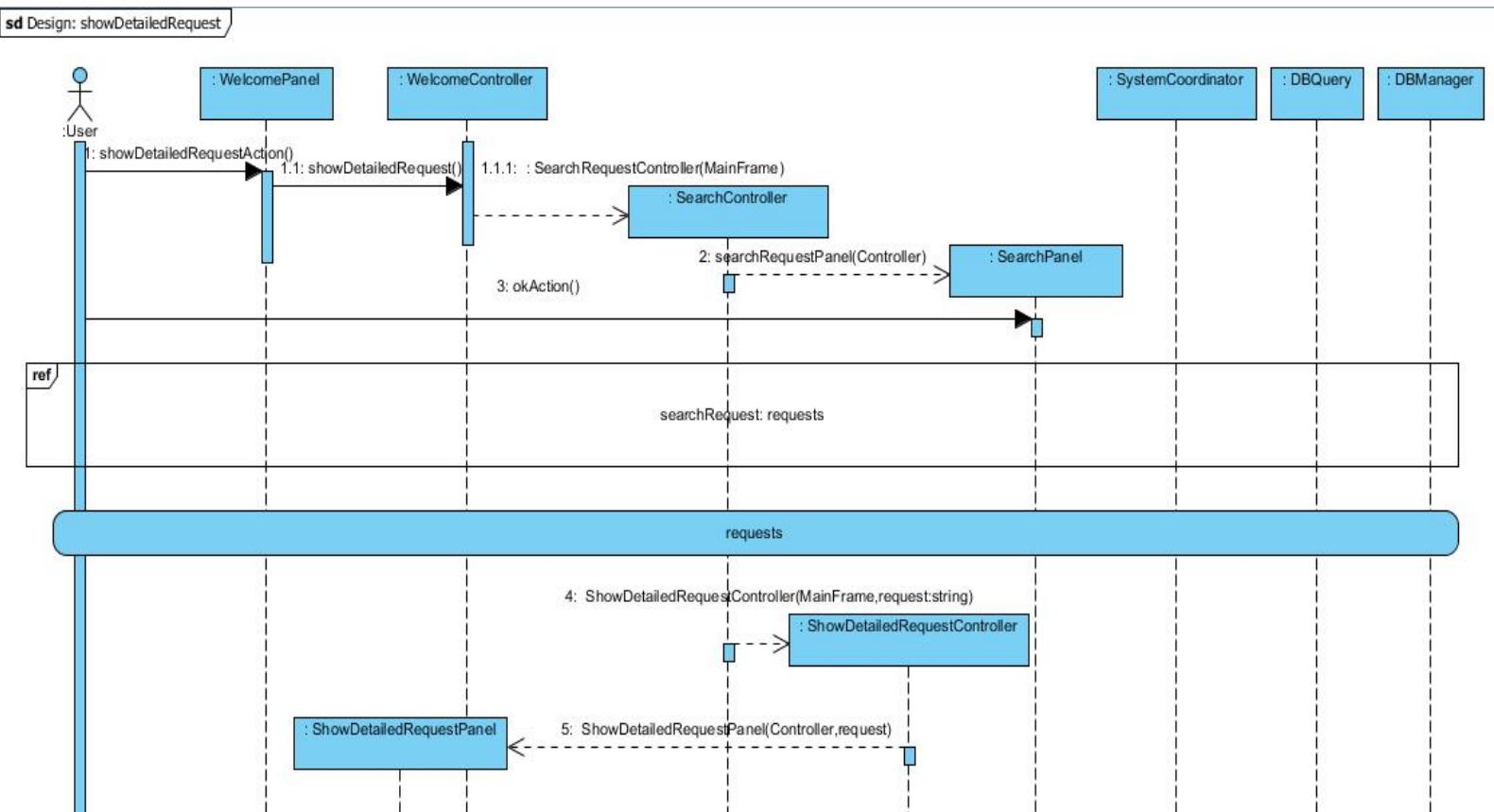


نمودار توالی "ثبت درخواست کاری"

sd Design: enterRequest



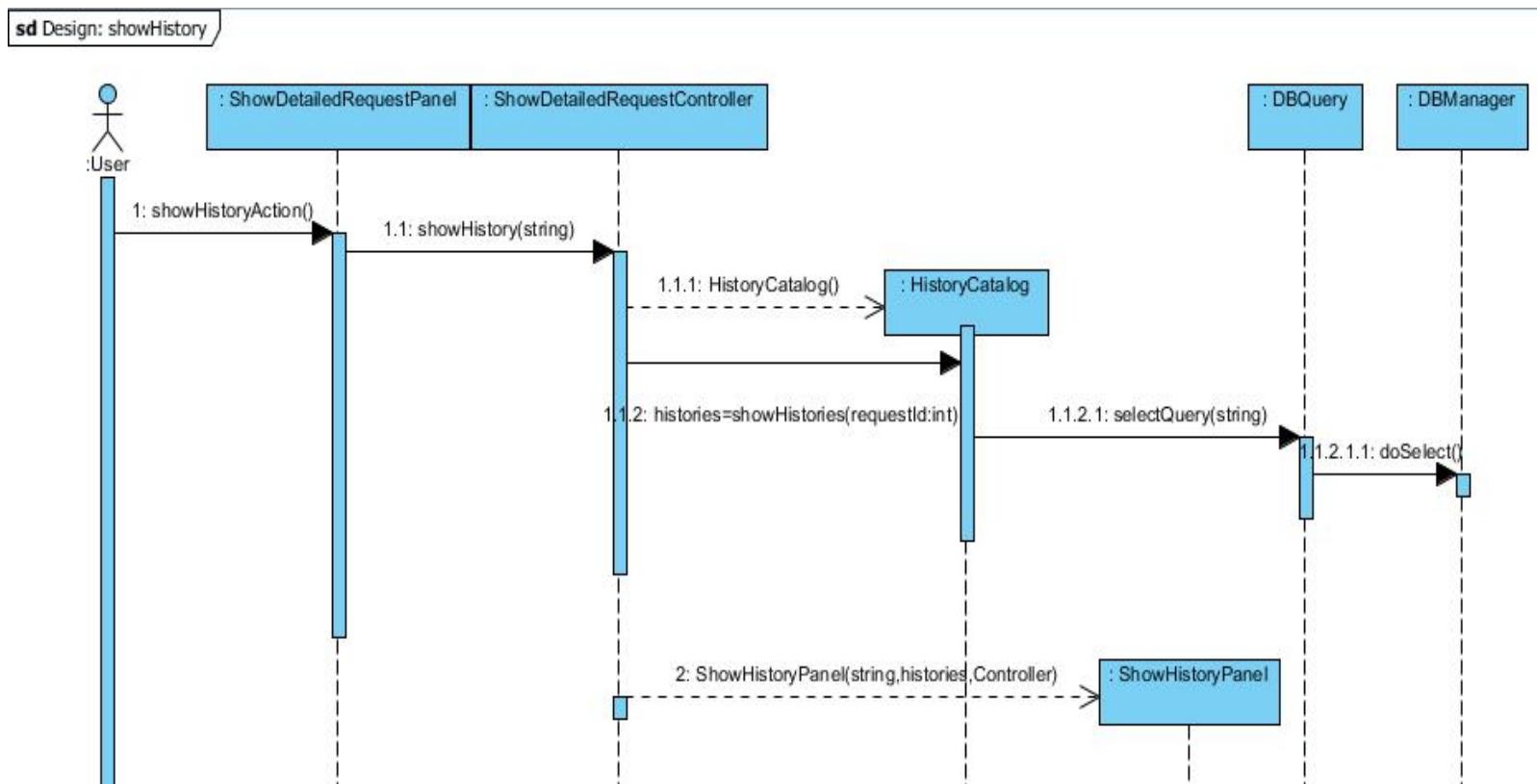
نمودار توالی "مشاهده تفصیلی اطلاعات درخواست کاری"



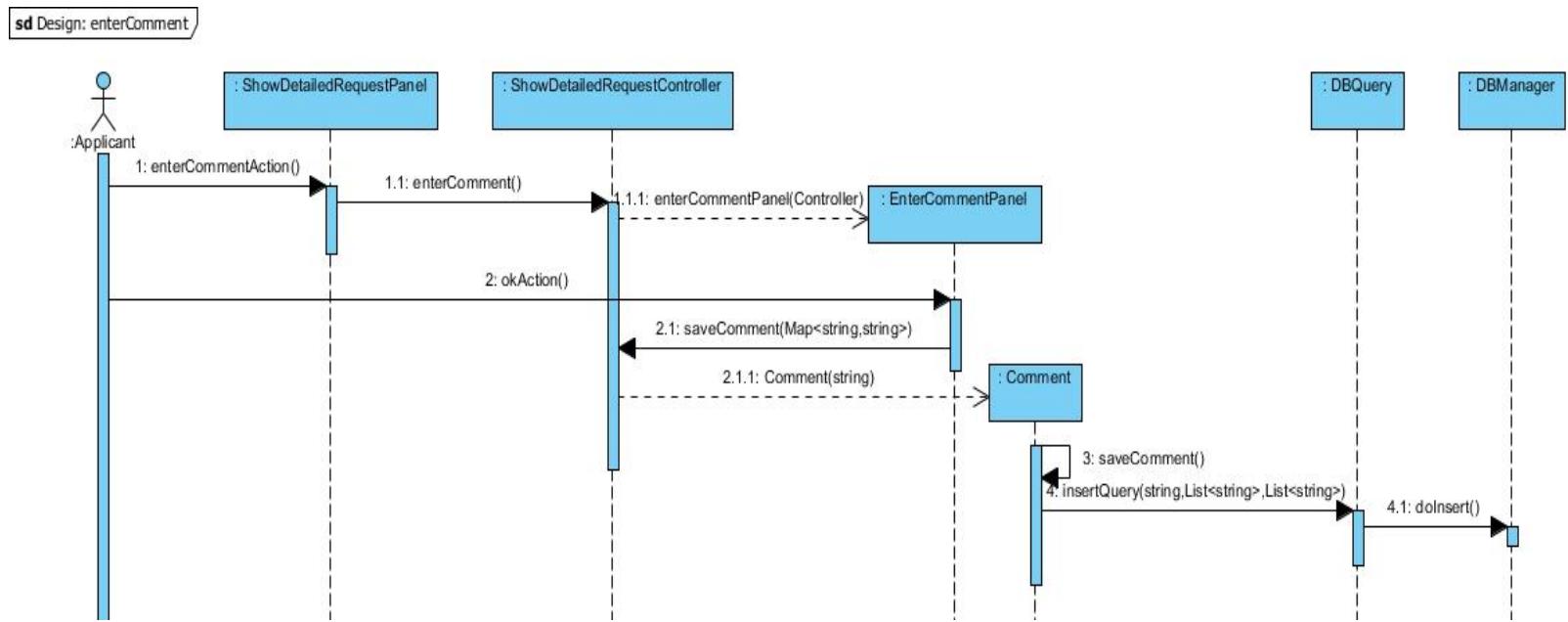
نمودار توالی "مشاهده خلاصه درخواست‌های کاری"

برای نمایش خلاصه‌ی درخواست‌های کاری ابتدا باید عمل جستجو انجام شود. نتیجه‌ی جستجو به صورت خلاصه‌ی اطلاعات درخواست‌های کاری نمایش داده می‌شود. به همین دلیل از تکرار آن در این قسمت خودداری کردیم.

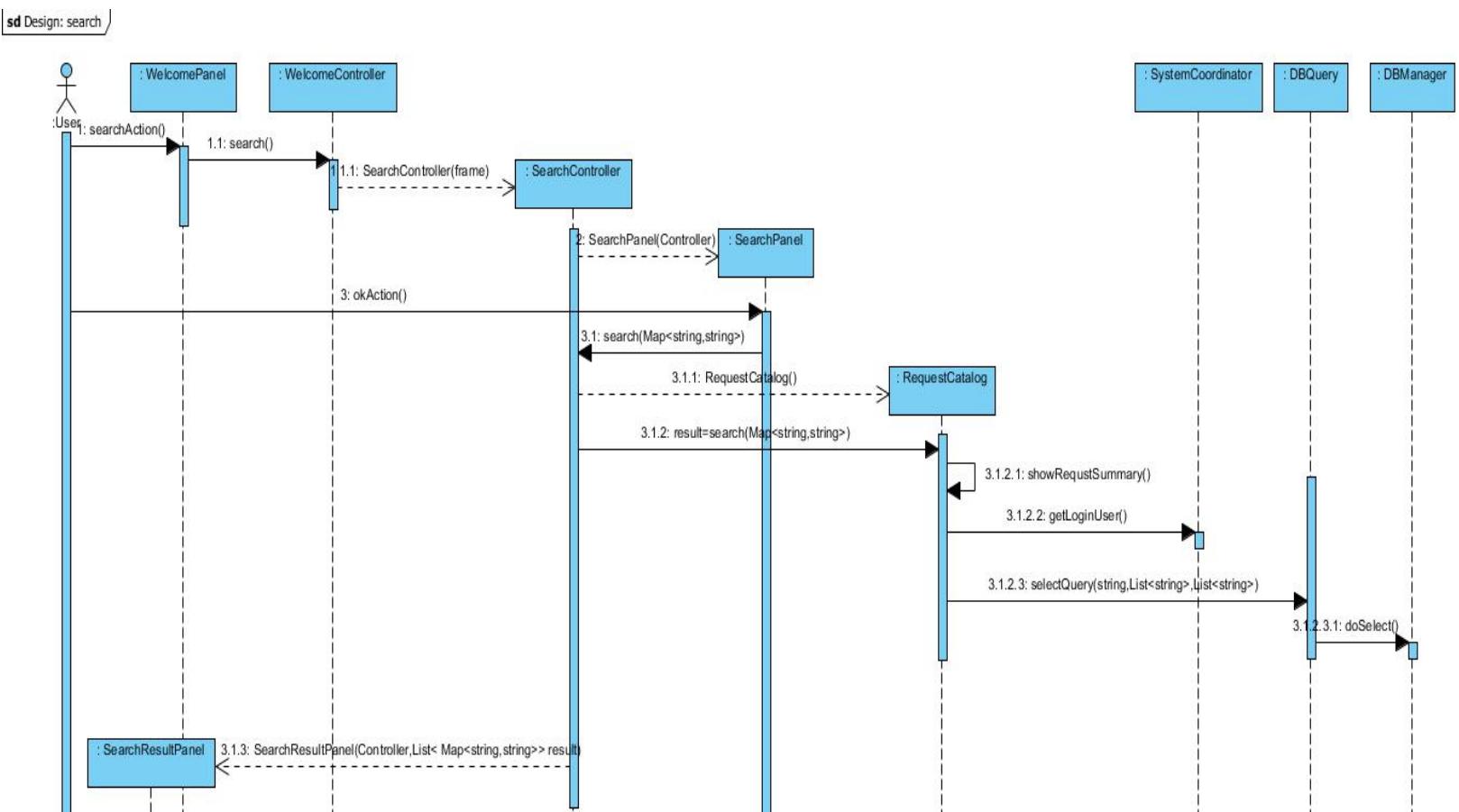
نمودار توالی "مشاهده تاریخچه"



نمودار توالی "نظردهی"

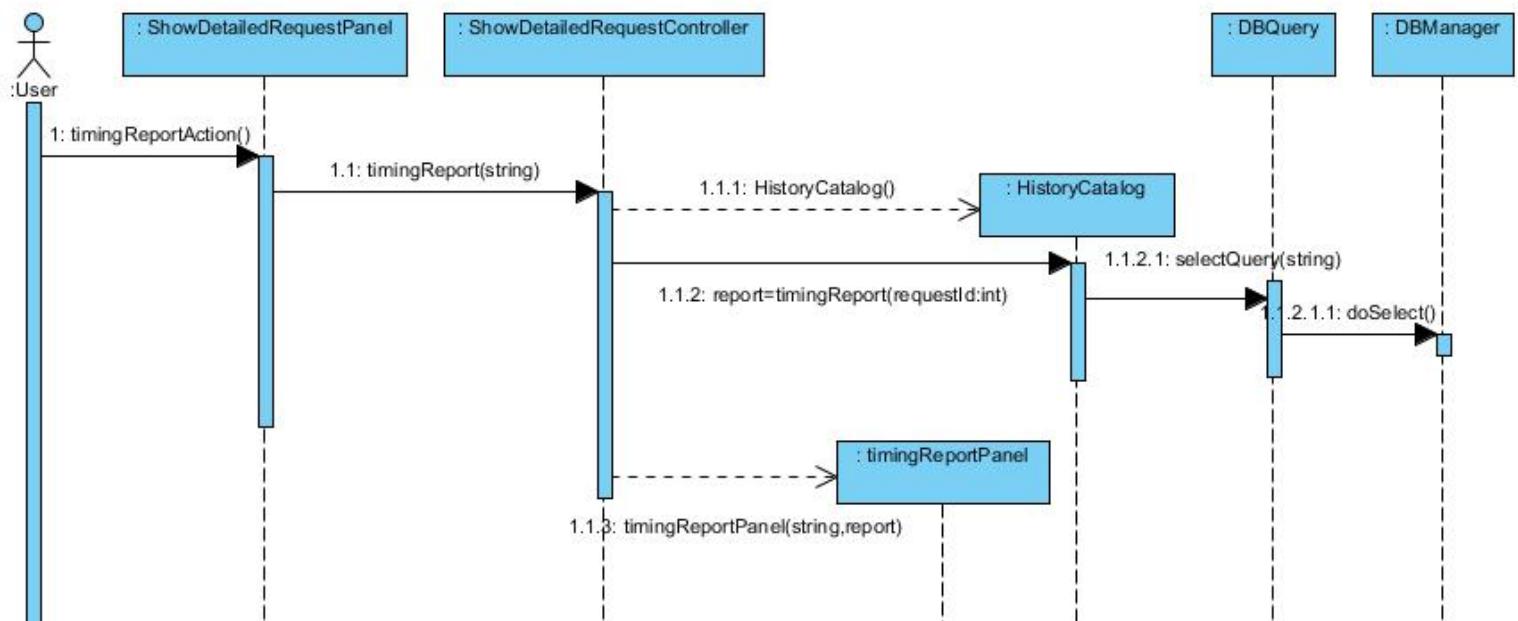


نمودار توالی "جستجوی درخواست کاری"



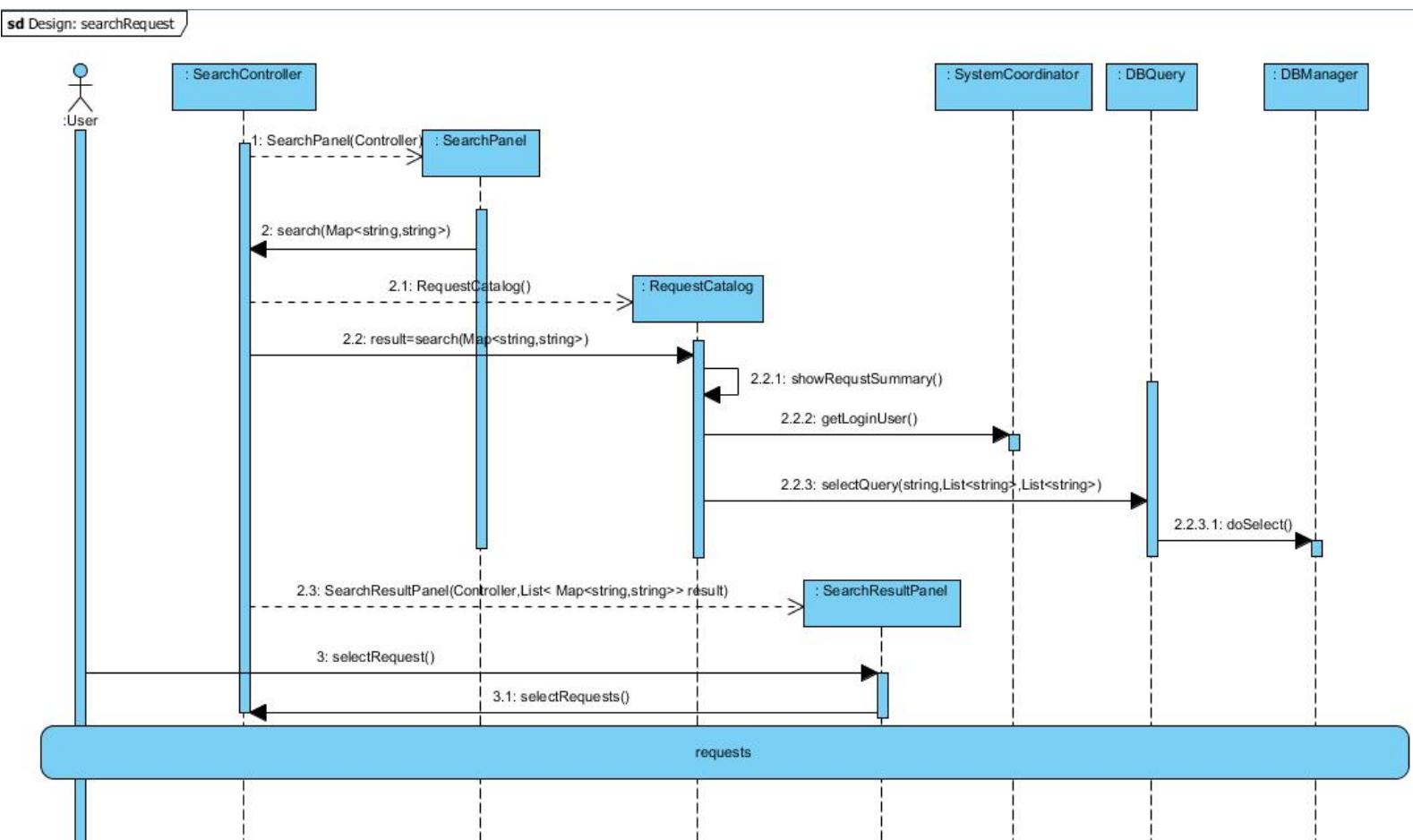
نمودار توالی "گزارش زمانی"

sd Design: timingReport

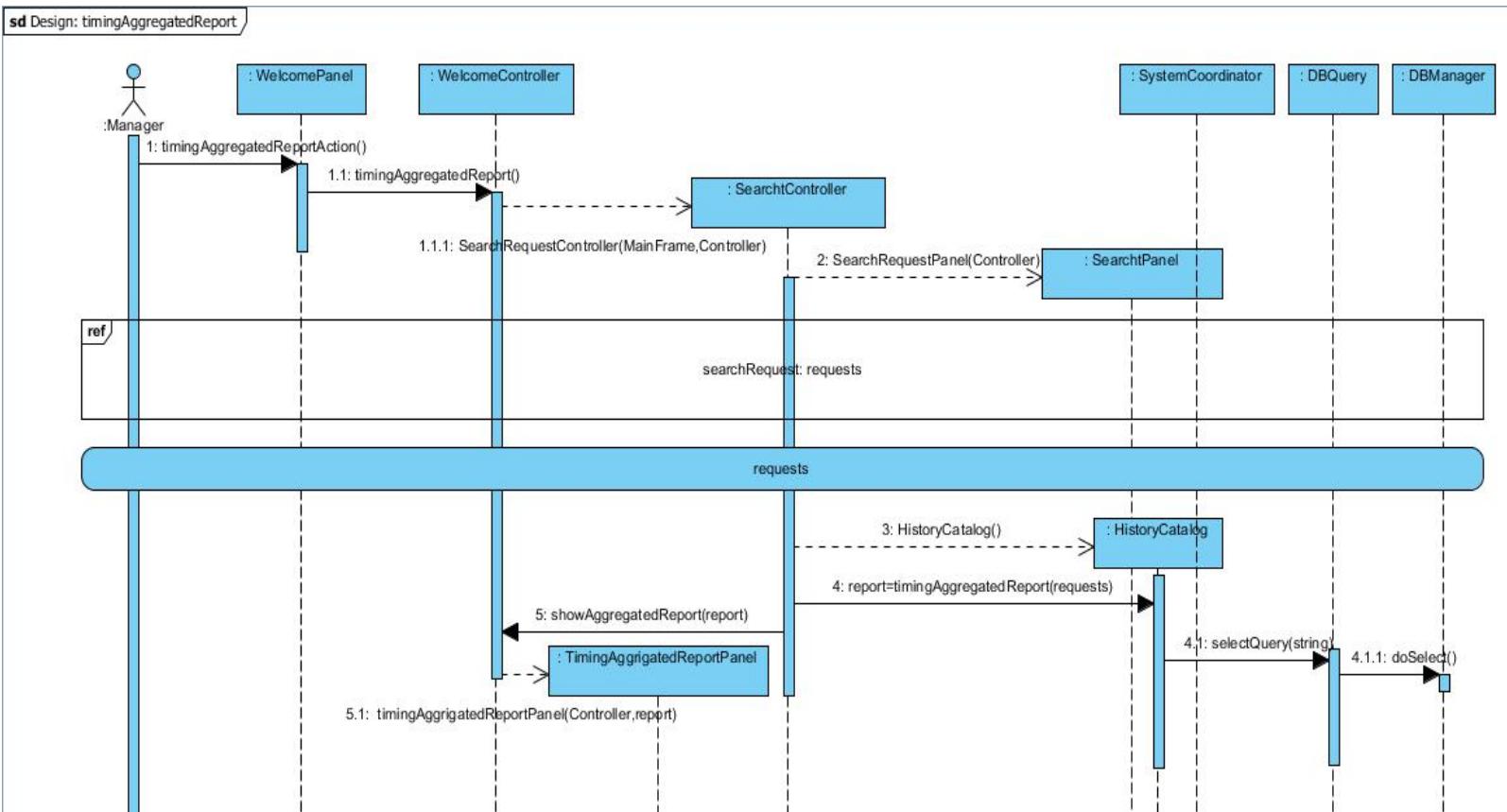


نمودار توالی "جستجوی داخلی"

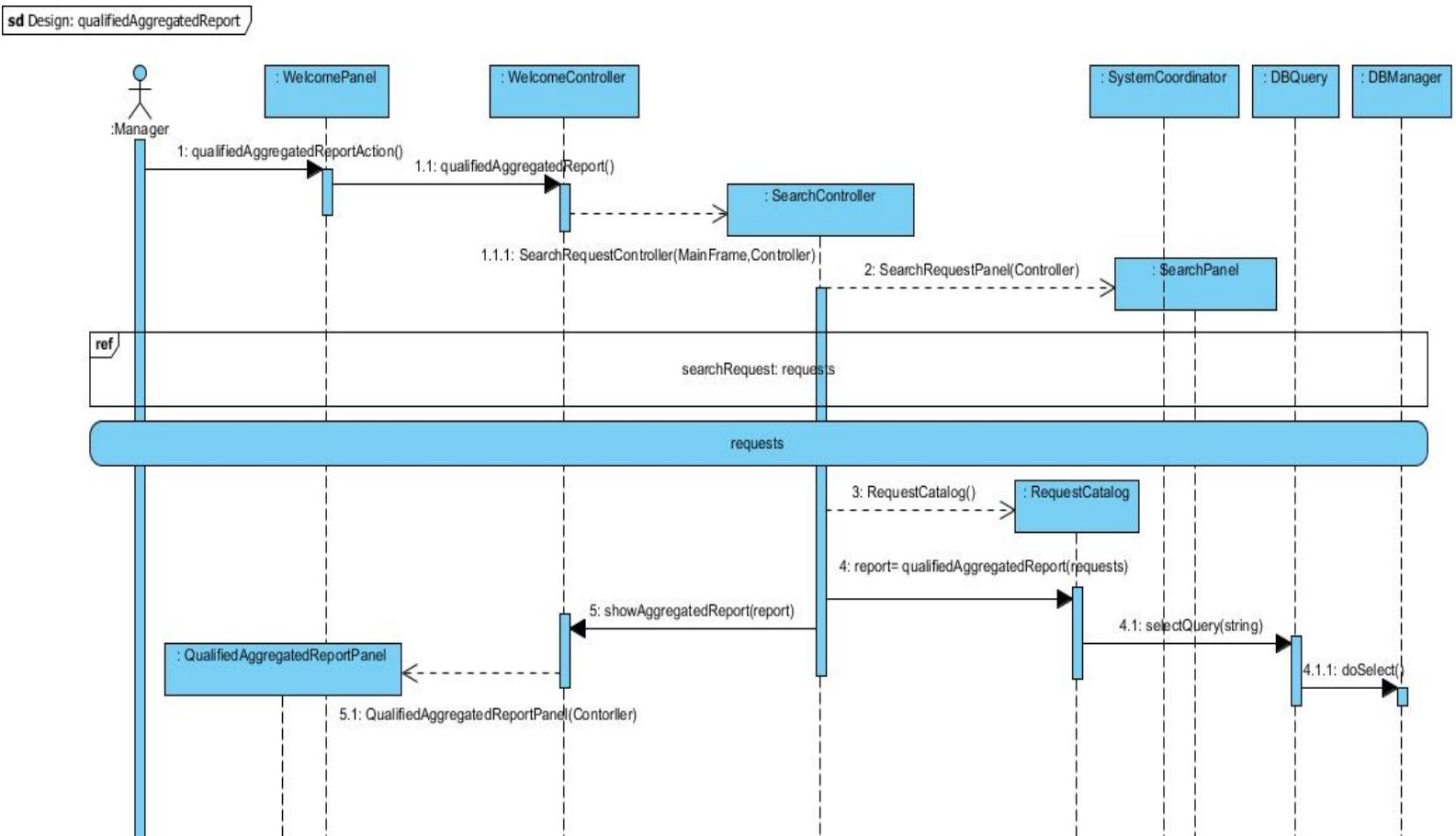
این نمودار به صورت ref در نمودارهای مشاهده‌ی تفصیلی اطلاعات درخواست کاری، گزارش‌گیری تجمعی زمانی و گزارش‌گیری تجمعی کیفی استفاده شده است.



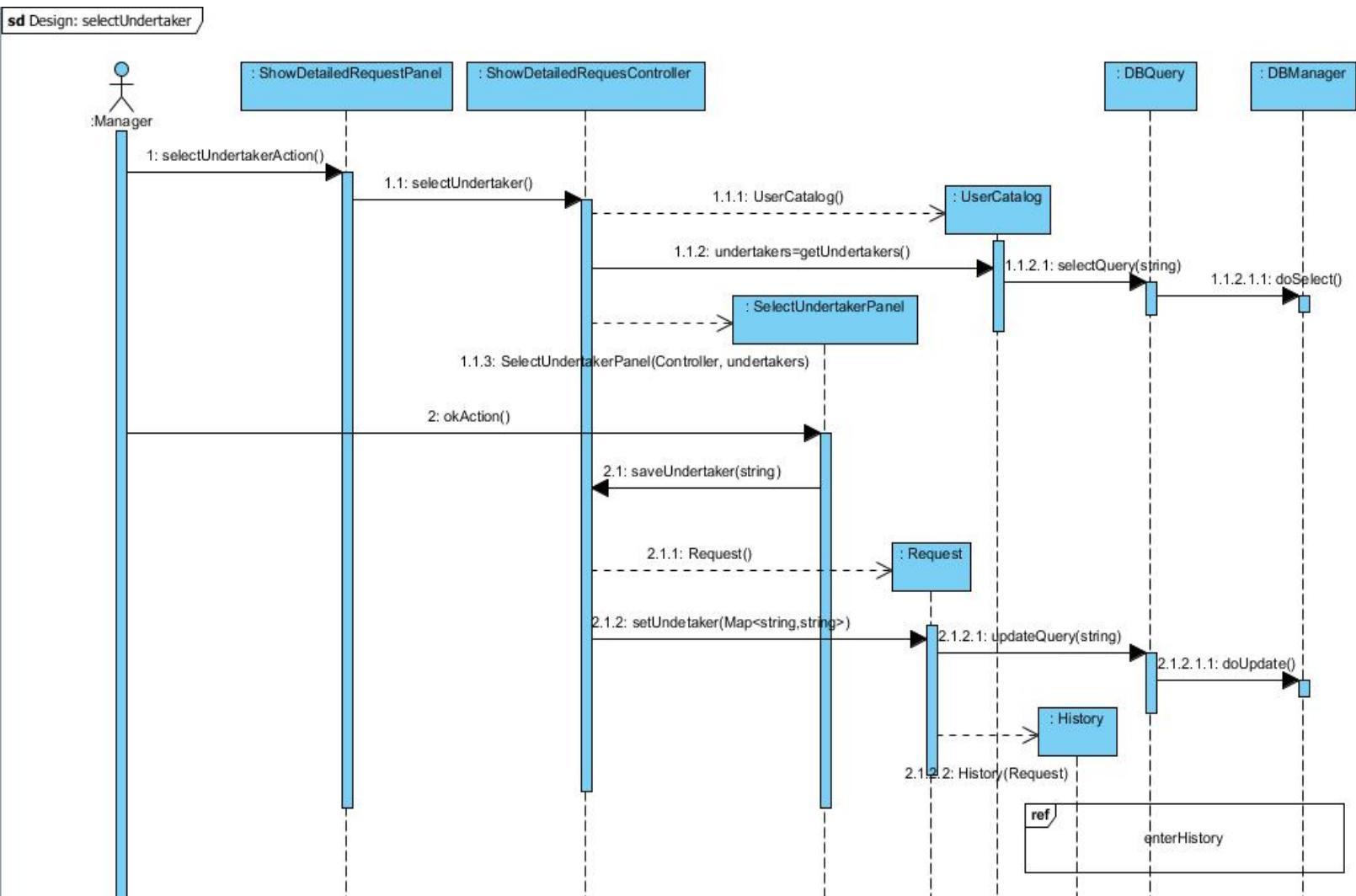
نمودار توالی "اگزارش گیری تجمعی زمانی"



نمودار توالی "اگزارش گیری تجمعی کیفی"

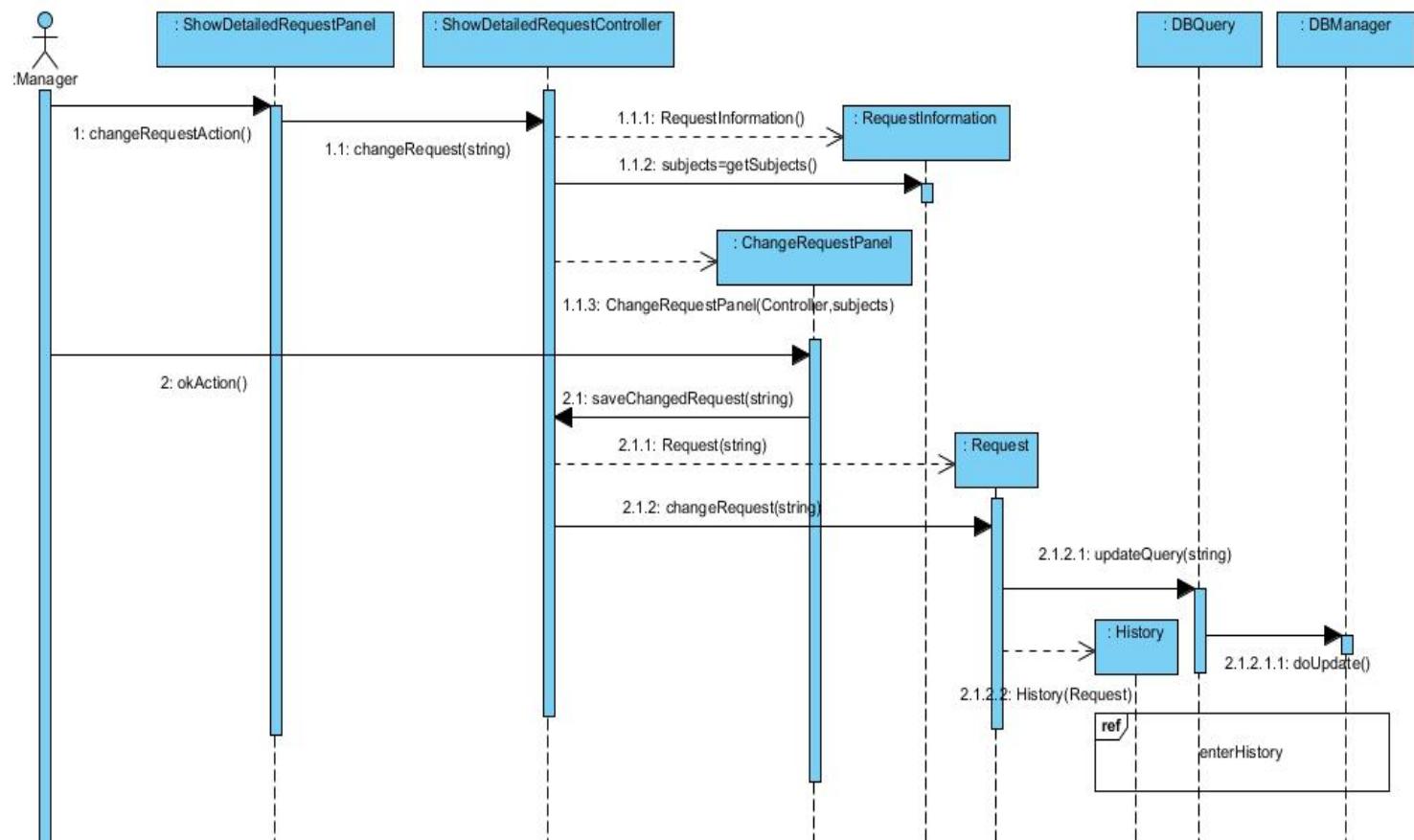


نموذج توالى "انتخاب مسئول"

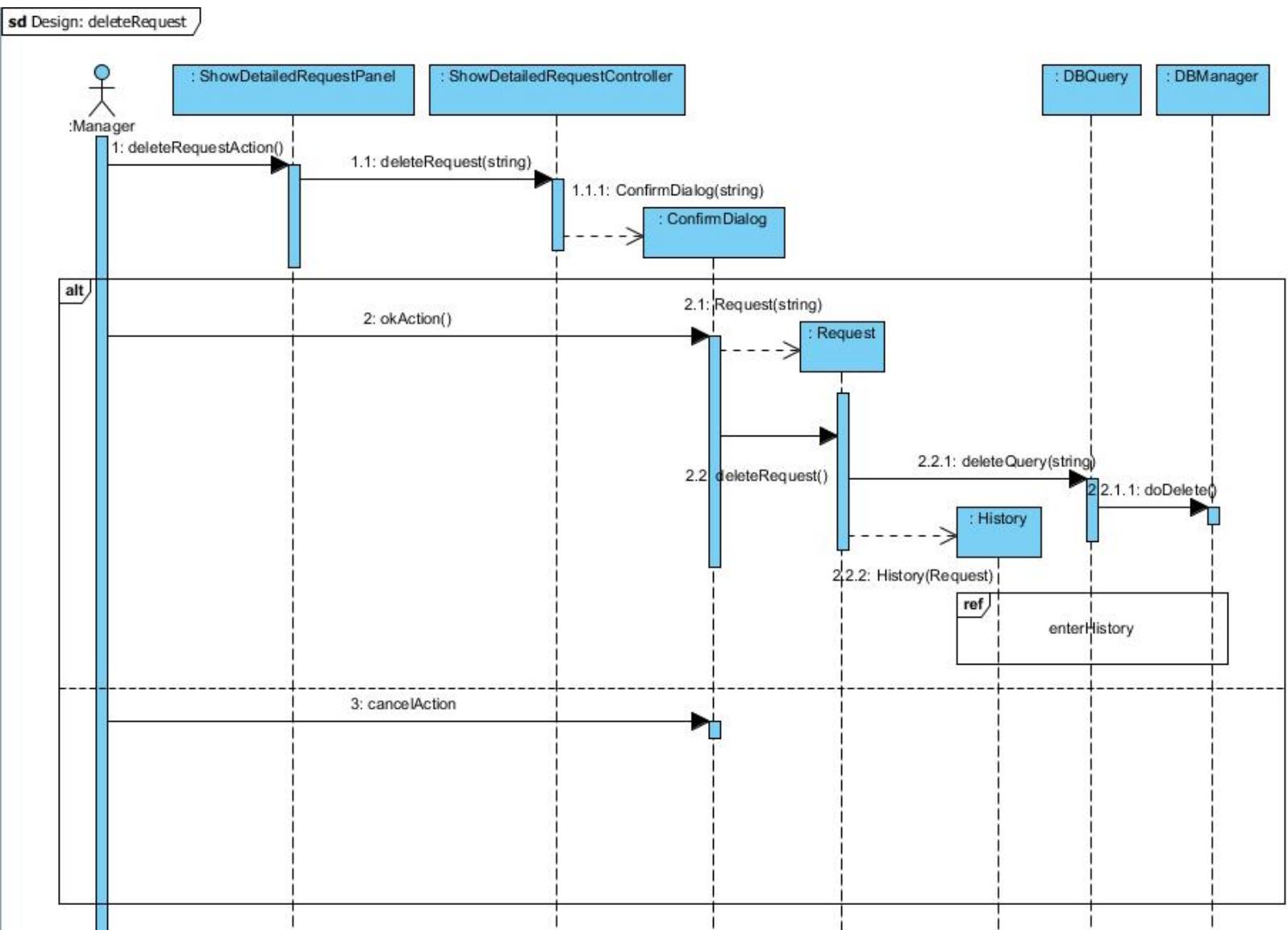


نمودار توالی "تغییر درخواست"

sd Design: changeRequest

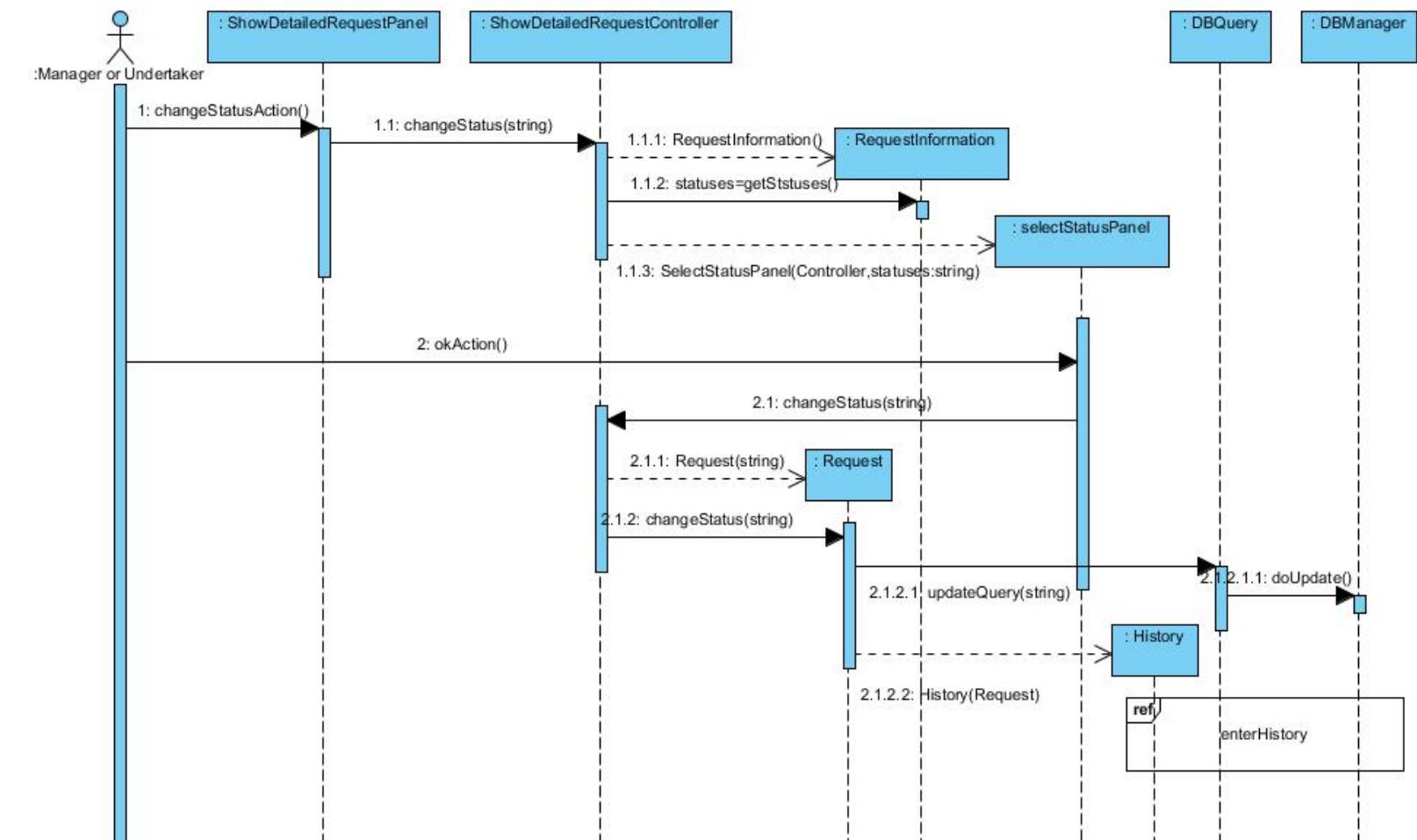


نمودار توالی "حذف درخواست"



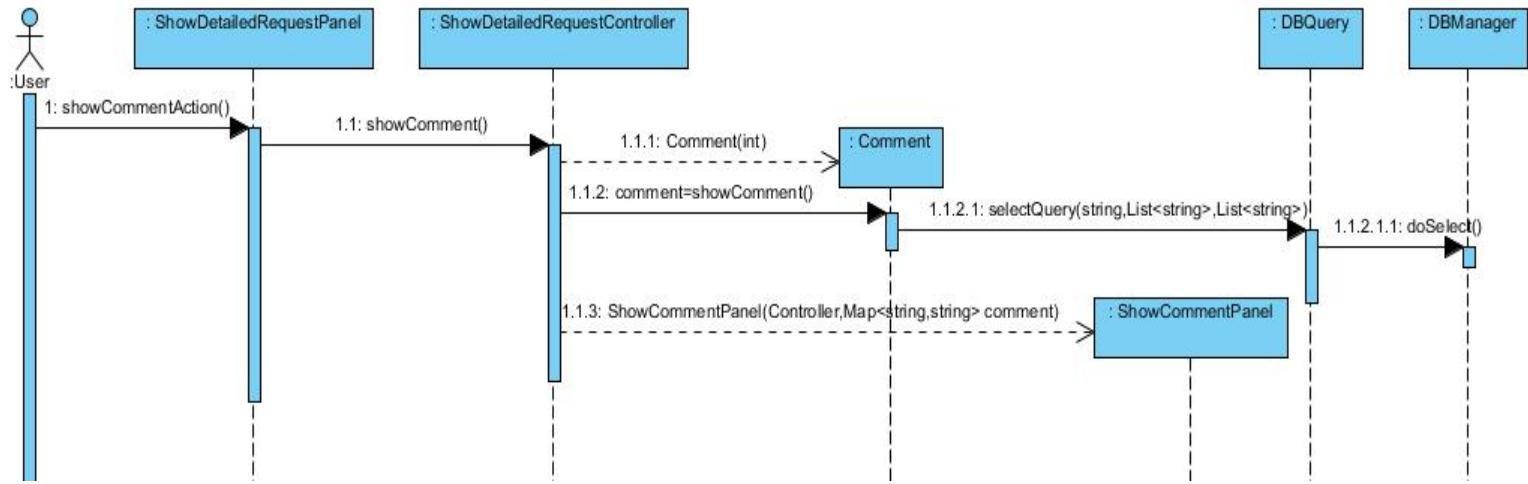
نموذج توالى "مديرية وضعيات"

sd Design: changeStatus

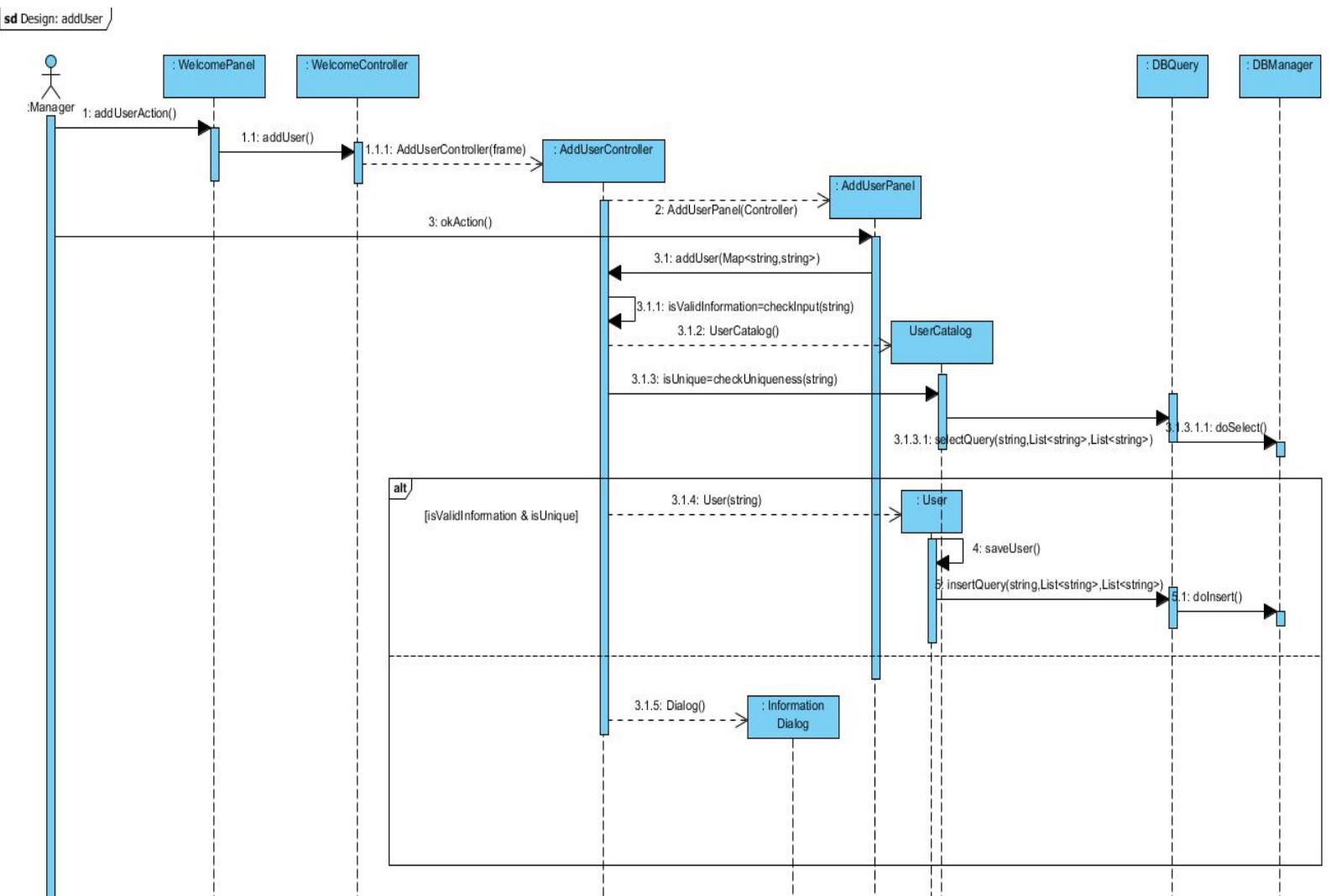


نمودار توالی "مشاهده نظر"

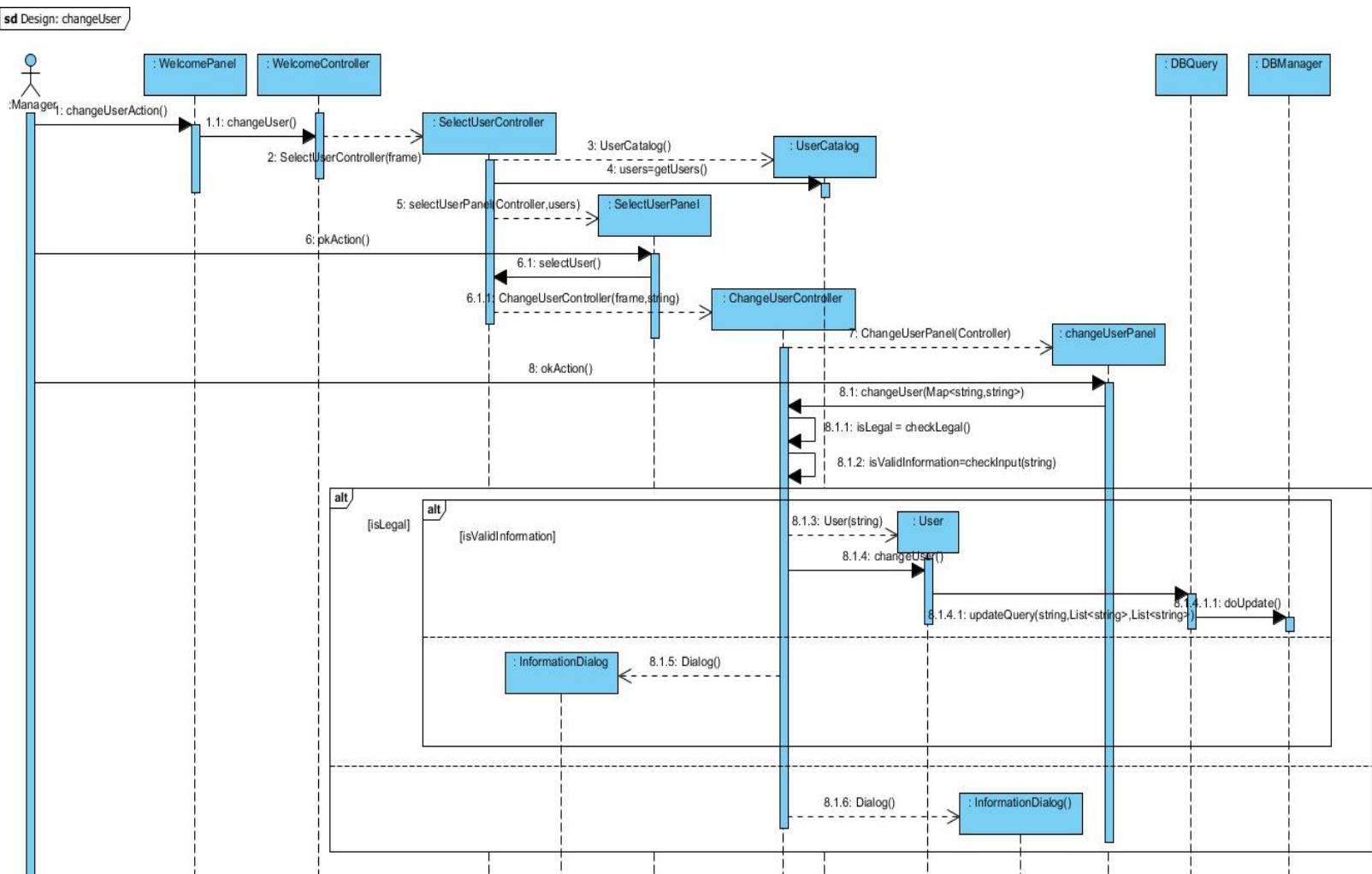
sd Design: showComment



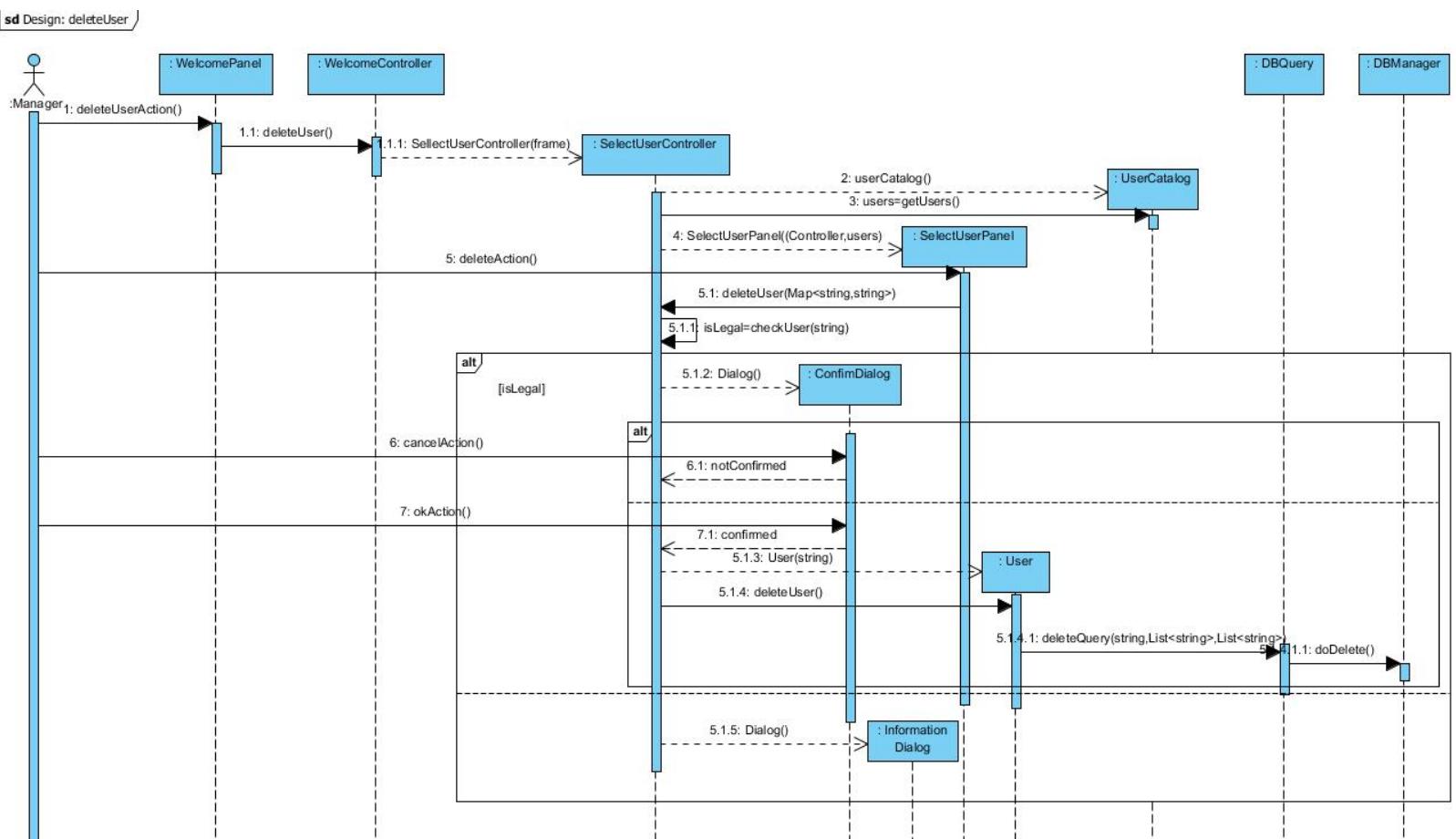
نمودار توالی "اضافه کردن کاربر جدید"



نمودار توالی "تغییر کاربر"



نمودار توالی "حذف کاربر"



سند معماری نرم افزار

مقدمه

سند معماری نرم افزار با استفاده از دیدهای معماری که جنبه های مختلف سیستم را نشان می دهند، یک دید جامع و کلی از معماری سیستم ارائه می کند. هدف سند، تشخیص و هدایت تصمیم های مهم معماری برای سیستم می باشد.

نمایش معماری

این سند شامل دید مورد کاربرد و دید منطقی است. در دید مورد کاربرد، موارد کاربرد مهم از مدل موارد کاربرد بیان می شود و در دید منطقی نمودار Package از مدل طراحی آورده می شود. در فازهای بعدی امکان اضافه کردن دید فرایندی، دید مستقرسازی و دید پیاده سازی به این سند وجود دارد.

اهداف و محدودیتهای معماری

هدف از ساخت این سیستم مدیریت درخواست های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان می باشد. در اینجا به تعدادی از نیازمندی های کلیدی و محدودیت های سامانه که بر روی معماری سامانه تأثیر اساسی دارند، اشاره می کنیم.

- سیستم باید از امنیت کافی برخوردار باشد یعنی سطوح دسترسی کاربران برای هر بخش از سیستم به خوبی تعریف شده و کنترل شود.
- سیستم نباید تحت وب باشد.
- سیستم باید قابلیت نصب و اجرا روی یک کامپیوتر معمولی (Pentium ۴) به همراه سیستم عامل Windows XP یا Windows Vista را داشته باشد به طوری که سیستم تا ۸ ساعت کار احتمالی در روز در دسترس کاربر باشد.
- سیستم باید قابلیت توسعه پذیری داشته باشد. بدین منظور باید در طول انجام پروژه و ساخت و تغییر کلیه بخش های سیستم لایه ارتباط با پایگاه داده از سایر بخش ها مجزا باشد و معماری سیستم مستقل از تعداد کامپیوتراها طراحی شود.

دید مورد کاربرد

این دید شامل موارد کاربرد مهم از نظر معماری می باشد یعنی نیازمندی های کلیدی سیستم که حوزه هی تأثیر آن ها کل سیستم است.

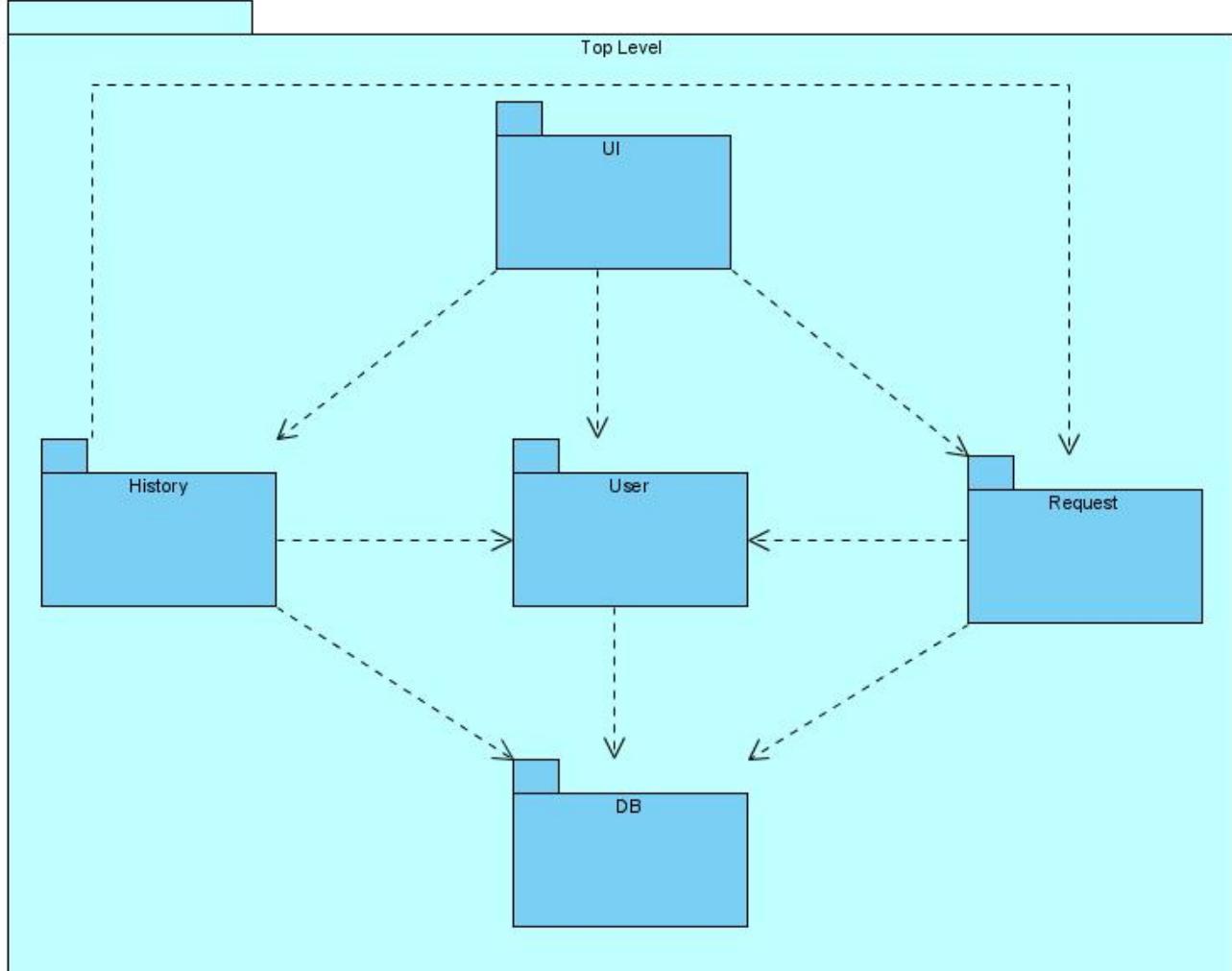
- موارد کاربرد مهم در سیستم مدیریت درخواست های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان به شرح زیر می باشد:
- مدیریت کاربران و ورود به سیستم: با توجه به نقش کاربران سطوح دسترسی تعریف شده و در هنگام ورود به سیستم دسترسی ها کنترل می شود.
 - مدیریت درخواست کاری: شامل ثبت درخواست کاری، تغییر و حذف آن می باشد. همچنین مدیر می تواند برای هر درخواست کاری مسئول تعیین کند و وضعیت آن را تغییر دهد. امكان مشاهده اطلاعات درخواست کاری به صورت خلاصه و تفصیلی با توجه به نقش کاربران وجود دارد.
 - نظردهی: کاربر می تواند در مورد درخواست کاری نظر بدهد و مدیر نظر را مشاهده کند.

- جستجو و گزارش: کاربر می‌تواند مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری را جستجو کرده و روی آن‌ها گزارش زمانی و کیفی بگیرد.
- پیغام: کاربر می‌تواند روی یک درخواست کاری پیغام ارسال کند و کاربران مرتبط با آن درخواست کاری پیغام را مشاهده کنند.
- اعلامیه: مدیر می‌تواند برای مجموعه‌ای از کاربران اعلامیه ارسال کرده و گیرنده‌گان اعلامیه آن را مشاهده کنند.
- تاریخچه: سیستم تغییرات روی درخواست‌های کاری را در تاریخچه ثبت می‌کند و کاربران با توجه به سطوح دسترسی می‌توانند آن را مشاهده کنند.

دید منطقی

این بخش شامل نمودار Package است که تقسیم‌بندی سیستم را با توجه به نیازمندی‌های کلیدی در سطح معماری انجام می‌دهد. هر Package شامل مجموعه‌ای از کلاس‌های تحلیل می‌باشد که تعامل آن‌ها نیازمندی‌های کلیدی را محقق می‌کنند. معیار تقسیم‌بندی در این سند **functionality** است.

معماری مورد نظر ما دارای ۵ بسته شامل بسته واسط کاربر، درخواست کاری، کاربر، تاریخچه و پایگاه داده می‌باشد:



- بسته اصلی: این بسته TopLevel برنامه است. بخشی از کلاس‌های طراحی مربوط به راه اندازی کل سیستم در این بسته قرار می‌گیرد.
- بسته واسط کاربر: این بسته شامل کلاس‌های مربوط به واسط کاربر است که در مرحله‌ی طراحی به مدل اضافه می‌شوند.
- بسته درخواست کاری: این بسته شامل کلاس‌های تحلیلی است که مدیریت درخواست کاری را محقق می‌کنند. این کلاس‌ها شامل `Comment`, `Message`, `RequestCatalog`, `RequestInformation`, `Request` و `UserCatalog` است.
- بسته کاربر: این بسته شامل کلاس‌های تحلیلی مربوط به کاربر است. این کلاس‌ها شامل `User`, `Statement` و `Statement` می‌باشد.
- بسته تاریخچه: این بسته شامل کلاس‌های تحلیلی است که تغییرات سیستم را مدیریت می‌کنند. این کلاس‌ها شامل `HistoryCatalog` و `History` می‌باشد.
- بسته پایگاه داده: این بسته شامل کلاس‌های تحلیلی است که وظیفه‌ی ارتباط با پایگاه داده را بر عهده دارند. مدیریت داده‌های مانای سیستم در این بسته انجام می‌شود.

سند مشخصات پیاده سازی

زبان برنامه نویسی: JAVA

محیط برنامه نویسی: Eclipse Platform

سیستم مدیریت پایگاه داده: MySQL

واژه پرداز: Adobe Acrobat ۳D Version ۸ .Microsoft Word ۲۰۰۷

ابزار مدل سازی : Visual Paradigm for UML Enterprise Edision ۷.۱

ابزار ارتباط بین افراد تیم: GMail , Mobile

سند برنامه‌ریزی تکرارهای فاز Elaboration

مقدمه

این سند شامل برنامه‌ریزی تکرارهای اول و دوم فاز Elaboration پروژه سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان می‌باشد. به این منظور برای هر تکرار زمان‌بندی، محصولات قابل تحويل، منابع، موارد کاربردی که روی آنها متمرکز می‌شوند و معیارهای ارزیابی آورده شده است. این سند با روش wide & shallow تنظیم شده است. این سند برای استفاده‌ی اعضای گروه پروژه و مدیران پروژه تنظیم گردیده است.

هدف

هدف از تکرار اول نمونه‌سازی موارد کاربرد کلیدی و تحلیل آنها، طراحی معماری سیستم و تولید نمونه قابل اجرا است و در طی آن میزان امکان‌پذیری و همچنین قابلیت‌های معماری طراحی شده مشخص می‌شود.

هدف از تکرار دوم تست و ارزیابی کامل‌تر نمونه قابل اجرا و اصلاح مشکلات و کاستی‌های نمونه‌ی تکرار اول می‌باشد. در پایان این دو تکرار به عنوان دستاوردهای فاز Elaboration یک نمونه قابل اجرا تحويل داده می‌شود که در فازهای بعد کامل می‌شود.

برنامه

در تکرار اول، موارد کاربرد زیر تحلیل و طراحی شده و نمونه‌سازی می‌شوند. به این ترتیب وظیفه‌مندی‌های سیستم در حوزه‌ی این موارد کاربرد به طور کامل مشخص شده و بررسی می‌شود که آیا نیازمندی‌های کاربر را برآورده می‌کند یا نه.

در تکرار دوم، این موارد کاربرد بازنگری و اصلاح می‌شوند. نمونه‌ی قابل اجرا به طور کامل ارزیابی شده و برای فاز بعدی (Construction) نهایی می‌شود.

موارد کاربرد تعیین شده برای بررسی در این تکرارها عبارتند از:

- ورود به سیستم
- ثبت درخواست کاری و مشاهده تفصیلی آن
- ثبت در تاریخچه و مشاهده آن

موارد کاربردی که برای این تکرارهای انتخاب شده‌اند اصلی‌ترین موارد کاربرد و در عین حال موارد کاربردی هستند که ریسک تولید بالا دارند. در نتیجه با نمونه‌سازی آن‌ها ریسک‌های اصلی تولید و همچنین معماری طراحی شده مشخص می‌شود و در عین حال کاربران با محصول و نحوه کار کلی آن آشنا می‌شوند. در واقع ورود به سیستم و ثبت درخواست کاری برای نمایش معماری کل سیستم لازم است، ثبت در تاریخچه ریسک بالایی دارد و مشاهده‌ها برای نمایش کار سیستم به کاربر انتخاب شده‌اند.

زمان بندی تکرارها

دو عضو گروه در تمامی مراحل تکرارها با یکدیگر همکاری می‌کنند، لذا از آوردن نام آن‌ها به عنوان افراد مسئول در این جدول و جدول محصولات خودداری می‌کنیم.

شماره تکرار	نام فعالیت	شروع	پایان
تکرار اول	شروع تکرار اول	۸۸/۱۰/۸	۸۸/۱۰/۸
	بازبینی مدل‌های تحلیل	۸۸/۱۰/۹	۸۸/۱۰/۹
	تشخیص کلاس‌های طراحی	۸۸/۱۰/۱۰	۸۸/۱۰/۹
	پیاده‌سازی نمونه قابل اجرا	۸۸/۱۰/۱۲	۸۸/۱۰/۱۰
	ارائه نمونه قابل اجرا ۱.۰ و کلاس‌های طراحی	۸۸/۱۰/۱۲	۸۸/۱۰/۱۲
تکرار دوم	شروع تکرار دوم	۸۸/۱۰/۱۲	۸۸/۱۰/۱۲
	بازبینی و تکمیل کلاس‌های طراحی	۸۸/۱۰/۱۴	۸۸/۱۰/۱۳
	طراحی مؤلفه‌های نرم افزار و ارائه مستندی از الگوهای استفاده شده در طراحی	۸۸/۱۰/۱۶	۸۸/۱۰/۱۴
	بازبینی و پیاده‌سازی نمونه قابل اجرا	۸۸/۱۰/۱۷	۸۸/۱۰/۱۶
	تست نمونه قابل اجرا	۸۸/۱۰/۱۹	۸۸/۱۰/۱۷
	ارائه نمونه قابل اجرا ۲.۰ و کلاس‌های طراحی	۸۸/۱۰/۱۹	۸۸/۱۰/۱۹

محصولات قابل تحويل تکرارها

این قسمت برای هماهنگی عملکرد اعضای گروه انجام پروژه است و لزوماً به کارفرما تحويل داده نمی‌شود.

شماره تکرار	فرايند	محصول قابل تحويل
تکرار اول	مدل‌سازی سازمان	واژه‌نامه (بهنگام سازی)
	تشخيص نیازها	موارد کاربرد (بهنگام سازی) سنده مشخصات تكميلی (بهنگام سازی)
	طراحی	نمودار کلاس‌های طراحی مدل معماري
	پياده سازی	نمونه قابل اجرای ۱.۰
	مديريت	ارزیابی تکرار اول
تکرار دوم	مدل‌سازی سازمان	---
	تشخيص نیازها	---
	طراحی	نمودار کلاس‌های طراحی (بهنگام سازی) نمودار مؤلفه ها فهرست الگوهای استفاده شده
	پياده سازی	نمونه قابل اجرای ۲.۰ موارد آزمون و نتایج
	مديريت	ارزیابی تکرار دوم برنامه تکرارهای فاز Construction

منابع

منابع انساني

گروه انجام پروژه سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان متشكل از دو عضو ثابت و مشخص می‌باشد.
هر دو عضو در تمامی مراحل مدیریت پروژه، تحلیل، طراحی، پیاده سازی و آزمون همکاری می‌کنند.

منابع مالي

از آنجا که پروژه مورد نظر با هدف آموزشی و برای درس طراحی شئ‌گرا تعریف شده است، بودجه‌ای برای هیچ یک از مراحل انجام آن در نظر گرفته نمی‌شود.

وسایل و ابزار مورد نیاز

دو دستگاه کامپیوتر که امکانات لازم برای انجام پروژه را، که در بخش مشخصات پیاده‌سازی آورده شده است، داشته باشند. همچنین برای ارتباط اعضای گروه با یکدیگر و کارفرما کامپیوترها باید امکان دسترسی به اینترنت را داشته باشند. در حال حاضر وسایل و ابزارهای مورد نیاز ذکر شده در دسترس می‌باشند.

موارد کاربرد

در دو تکرار فاز Elaboration روی موارد کاربرد زیر متمرکز می‌شویم:

- ورود به سیستم
- ثبت درخواست کاری و مشاهده تفصیلی آن
- ثبت در تاریخچه و مشاهده آن

معیارهای ارزیابی

معیارهای ارزیابی تکرار اول

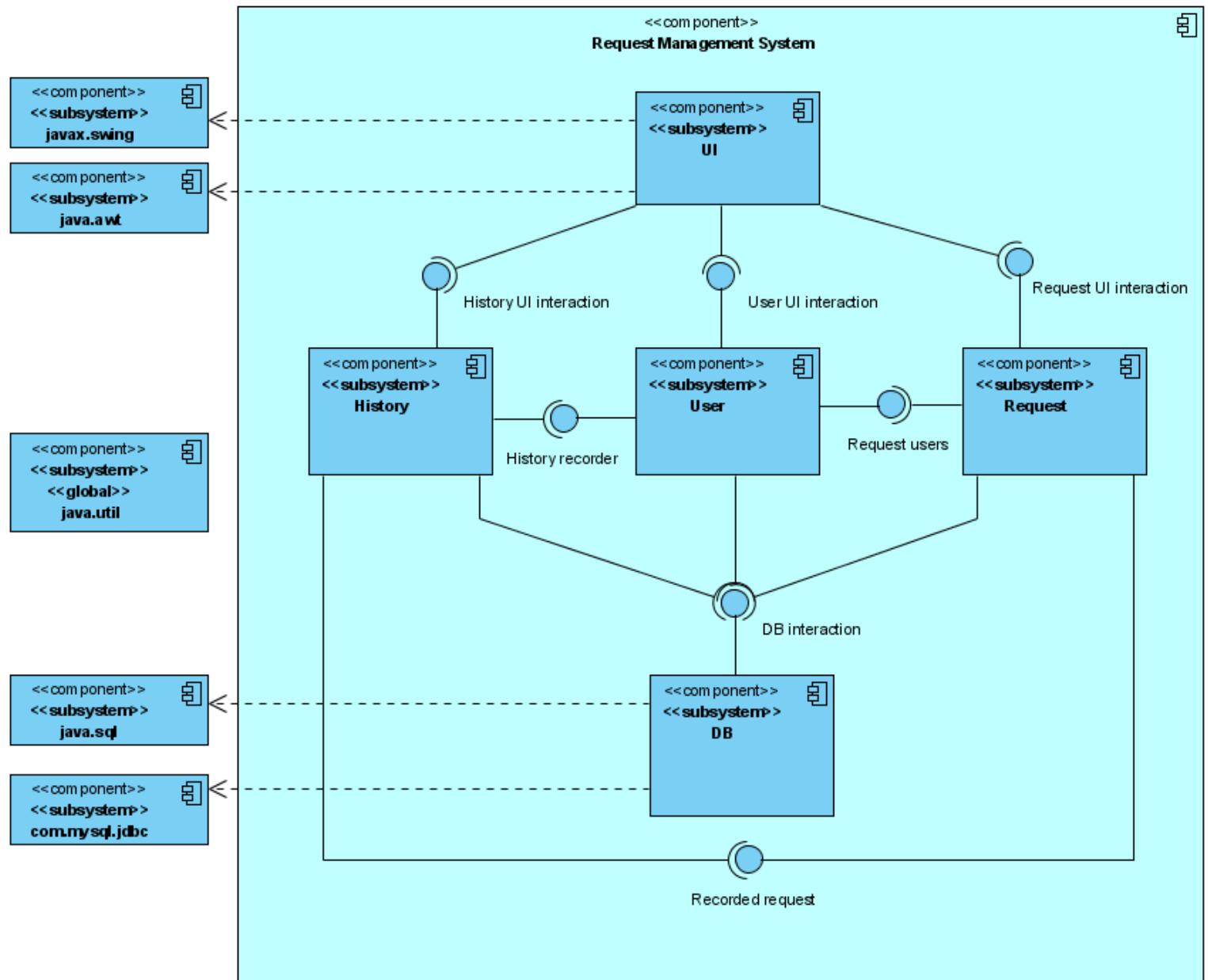
در پایان این تکرار، محصولات تحویل‌دادنی توسط اعضای گروه بازبینی و تصویب می‌شوند. همچنین کارفرما با بررسی واسط کاربر و معناری نمونه‌ی اولیه مشکلات آن را مشخص می‌کند تا گروه پروژه در تکرار بعدی آن‌ها را رفع کنند. در انتهای این تکرار خطرهای وابسته به طراحی معماری و سرعت سیستم در انجام عملیات شناخته شده‌اند. به این ترتیب تمامی اهداف این تکرار دستیابی می‌شوند.

معیارهای ارزیابی تکرار دوم

در پایان این تکرار، محصولات تحویل‌دادنی توسط اعضای گروه بازبینی و تصویب می‌شوند. در این تکرار ملاحظات پایگاه داده نیز در نظر گرفته می‌شود و همچنین نمونه به کمک موارد آزمون ارزیابی می‌شود. در انتهای این تکرار خطرهای وابسته به سرعت سیستم در دسترسی به اطلاعات پایگاه داده و همچنین برخی خطرهای موجود مانند ریسک معماری، ریسک مهارتی و ریسک فناوری شناخته شده‌اند به این ترتیب تمامی اهداف این تکرار دستیابی می‌شوند.

سند نمودار مؤلفه

این سند شامل نمودار مؤلفه سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان است. در این نمودار مؤلفه‌ها و روابط آن‌ها با یکدیگر نشان داده شده است. این روابط شامل وابستگی‌ها و interface‌هایی است که یک مؤلفه برای مؤلفه‌ی دیگر فراهم می‌کند. Interface‌ها ساختار داخلی مؤلفه‌ها را پنهان کرده امکان reusability و replacability مؤلفه‌ها را ایجاد می‌کنند. در این سیستم global stereotype برای نمایش مؤلفه‌ای که همه‌ی مؤلفه‌های دیگر به آن وابسته هستند استفاده شده است. نمود زمان اجرای مؤلفه‌ها artifact‌ها هستند که بر روی بسترهای نرم افزاری و سخت افزاری محیط قرار می‌گیرند.



الگوهای طراحی استفاده شده

Behaviour over a Collection

در این الگو رفتار مربوط به مجموعه‌ی object‌ها در کلاسی به عنوان collection قرار می‌دهیم. این کلاس وظیفه دارد رفتار مربوط به مجموعه‌ی object‌ها را انجام دهد.

در سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان کلیه‌ی کلاس‌های طراحی که به عنوان catalog در نظر گرفته شده‌اند از این الگو پیروی می‌کنند. این کلاس‌ها شامل UserCatalog و RequestCatalog و HistoryCatalog می‌باشد. به طور کلی Operation‌های مربوط به جستجو، انتخاب و گزارش گیری تجمیعی در راستای استفاده از این الگو در این کلاس‌ها قرار گرفته‌اند.

Event Logging

در این الگو با تعریف دو object در نقش‌های Device و EventRemembered تغییرات را ثبت می‌کنیم. Device سیستم را برای رخدادن تغییر monitor می‌کند و هر وقت تغییری رخ داد یک EventRemembered تولید می‌کند تا تغییر ثبت شود.

در این سیستم برای ثبت تاریخچه از این الگو استفاده کرده‌ایم. کلاس Request به عنوان Device وظیفه‌ی monitor را کردن را به عهده دارد و در زمان ثبت درخواست‌کاری و تغییر درخواست‌کاری یک object از نوع History تولید می‌شود.

Singlon

این الگو برای کلاس‌هایی استفاده می‌شود که در کل سیستم فقط یک (یا تعداد مشخص) instance از آن‌ها داریم. در این روش در داخل کلاس یک static attribute از نوع خود آن کلاس تعریف کرده و از آن به عنوان object مورد نظر استفاده می‌کنیم.

در این سیستم کلاس‌های DBManager و SystemCoordinator از این الگو پیروی کرده‌اند. کلاس DBManager وظیفه‌ی اتصال به پایگاه داده و اجرای Query‌ها را بر عهده دارد به همین دلیل فقط یک instance از آن باید در سیستم وجود داشته باشد. کلاس main هم شامل برنامه است و کل سیستم را load می‌کند پس باید یک instance از آن داشته باشیم.

State

برای حل مشکلات genspec از این الگو استفاده می‌کنیم. به این صورت که رفتار وابسته به حالت به object مربوط به آن حالت delegate می‌شود.

در این سیستم رفتار مربوط به نظردهی از درخواست‌کاری جدا شده و کلاس Comment با Request رابطه‌ی composition برقرار کرده است تا رفتار مربوط به نظردهی به کلاس Comment رد شود. این کار برای جلوگیری از ایجاد ساختار توارثی

درخواست‌کاری انجام شده است. در صورتی که از این الگو استفاده نکنیم باید دو درخواست‌کاری نظرداده شده و نظر داده نشده به عنوان `subclass` برای درخواست‌کاری در نظر بگیریم که مناسب نیست.

سند برنامه‌ریزی فاز Construction

مقدمه

این سند شامل برنامه‌ریزی تکرارهای اول و دوم فاز Construction پروژه سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان می‌باشد. به این منظور برای هر تکرار زمان‌بندی، محصولات قابل تحويل، منابع، موارد کاربردی که روی آن‌ها متمرکز می‌شوند و معیارهای ارزیابی آورده شده است. این سند برای استفاده‌ی اعضای گروه پروژه و مدیران پروژه تنظیم گردیده است.

هدف

در این فاز در هر تکرار تعدادی از موارد کاربرد را پیاده‌سازی می‌کنیم به نحوی که در پایان تکرار دوم سیستم به صورت نرم‌افزار قابل نصب برای کارفرما آماده شده باشد. در تکرار دوم علاوه بر پیاده‌سازی بخش پایانی موارد کاربرد، مشکلات و خطاهای محصول تکرار اول را نیز رفع می‌کنیم و نسخه قابل نصب نرم‌افزار نیز آماده تحویل به کارفرما می‌شود. در هر تکرار مستندات مربوطه نیز تهیه می‌شوند.

برنامه

در تکرار اول، نمونه‌ی قابل اجرای فاز Elaboration تکمیل شده و نواقص آن بطرف می‌شود و موارد کاربرد زیر که ریسک پیاده‌سازی بیشتری نسبت به باقی موارد کاربرد دارند، پیاده‌سازی می‌شوند. موارد کاربرد انتخاب شده همچین پیاده‌سازی این موارد کاربرد می‌تواند الگویی برای پیاده‌سازی باقی موارد کاربرد در تکرارهای بعدی به ما بدهد. شما پایگاه داده که در فاز قبل تا حدی مشخص شده در این تکرار بازبینی و نهایی می‌شود. موارد کاربردی که در جریان تکرار اول مرحله باید پیاده سازی و نهایی شوند عبارتند از:

- گزارش‌گیری تجمیعی کیفی و زمانی
- گزارش‌گیری زمانی روی وضعیت یک درخواست
- نظردهی و مشاهده‌ی آن
- جستجوی درخواست‌ها
- تغییر و حذف درخواست
- مدیریت وضعیت
- انتخاب مسئول رسیدگی به درخواست

در تکرار دوم، با پیاده‌سازی باقی‌مانده‌ی موارد کاربرد سیستم را کامل کرده و تست می‌کنیم و در نهایت نسخه‌ی قابل نصب سیستم را تولید می‌کنیم. در پایان این تکرار نسخه‌ی قابل نصب به همراه مستندات مربوطه به عنوان محصول نهایی به کاربر عرضه می‌شود. موارد کاربردی که در جریان تکرار دوم مرحله باید پیاده سازی و نهایی شوند عبارتند از:

- مدیریت کابران شامل اضافه کردن، حذف و تغییر اطلاعات

زمان بندی تکرارها

دو عضو گروه در تمامی مراحل تکرارها با یکدیگر همکاری می‌کنند، لذا از آوردن نام آن‌ها به عنوان افراد مسئول در این جدول و جدول محصولات خودداری می‌کنیم.

شماره تکرار	نام فعالیت	شروع	پایان
تکرار اول	شروع تکرار اول	۸۸/۱۱/۱۴	۸۸/۱۱/۱۴
	بازبینی نتایج فاز قبل و تعیین شمای پایگاه داده	۸۸/۱۱/۱۵	۸۸/۱۱/۱۴
	تهیه و تنظیم نمودار استقرار	۸۸/۱۱/۱۶	۸۸/۱۱/۱۵
	پیاده‌سازی بخش ۱ و تست همزمان	۸۸/۱۱/۲۰	۸۸/۱۱/۱۶
	ارائه‌ی محصول پیاده‌سازی بخش ۱، شمای پایگاه داده و نمودار استقرار	۸۸/۱۱/۲۰	۸۸/۱۱/۲۰
	شروع تکرار دوم	۸۸/۱۱/۲۱	۸۸/۱۱/۲۱
	بازبینی و اصلاح کاستی‌های پیاده‌سازی بخش ۱	۸۸/۱۱/۲۱	۸۸/۱۱/۲۱
	پیاده‌سازی بخش پایانی و تست همزمان	۸۸/۱۱/۲۳	۸۸/۱۱/۲۱
	تهیه و تنظیم مستند استفاده از سیستم	۸۸/۱۱/۲۴	۸۸/۱۱/۲۳
	تنظیم سیستم به صورت نرم-افزار قابل نصب	۸۸/۱۱/۲۶	۸۸/۱۱/۲۴
	تهیه و تنظیم مستند نصب	۸۸/۱۱/۲۷	۸۸/۱۱/۲۶
	ارائه‌ی محصول نهایی	۸۸/۱۱/۲۷	۸۸/۱۱/۲۷

محصولات قابل تحويل تکرارها

این قسمت برای هماهنگی عملکرد اعضای گروه انجام پروژه است و لزوماً به کارفرما تحويل داده نمی‌شود.

شماره تکرار	فرايند	محصول قابل تحويل
تکرار اول	طراحی	شمای پایگاه داده و نمودار استقرار
	پیاده سازی	پیاده سازی بخش ۱
	مدیریت	ارزیابی تکرار اول
	استانداردها و راهنمایها	---
تکرار دوم	طراحی	---
	پیاده سازی	پیاده سازی بخش پایانی
	مدیریت	ارزیابی تکرار دوم جمع بندی و نهایی سازی
	استانداردها و راهنمایها	مستند استفاده از سامانه راهنمای نصب

منابع

منابع انسانی

گروه انجام پروژه سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان متشکل از دو عضو ثابت و مشخص می‌باشد.
هر دو عضو در تمامی مراحل مدیریت پروژه، تحلیل، طراحی، پیاده سازی و آزمون همکاری می‌کنند.

منابع مالی

از آنجا که پروژه مورد نظر با هدف آموزشی و برای درس طراحی شی‌گرا تعریف شده است، بودجه‌ای برای هیچ یک از مراحل انجام آن در نظر گرفته نمی‌شود.

وسایل و ابزار مورد نیاز

دو دستگاه کامپیوتر که امکانات لازم برای انجام پروژه را، که در بخش مشخصات پیاده سازی آورده شده است، داشته باشند.
همچنین برای ارتباط اعضاي گروه با یکدیگر و کارفرما کامپیوترها باید امکان دسترسی به اینترنت را داشته باشند.
در حال حاضر وسایل و ابزارهای مورد نیاز ذکر شده در دسترس می‌باشند.

موارد کاربرد

موارد کاربردی که در تکرار اول فاز construction پیاده سازی می‌شوند عبارتند از:

✓ گزارش‌گیری تجمیعی کیفی و زمانی

✓ گزارش‌گیری زمانی روی وضعیت یک درخواست

✓ نظردهی و مشاهدهی آن

✓ جستجوی درخواست‌ها

✓ تغییر و حذف درخواست

✓ مدیریت وضعیت

✓ انتخاب مسئول رسیدگی به درخواست

موارد کاربردی که در تکرار دوم فاز construction پیاده‌سازی می‌شوند عبارتند از:

✓ مدیریت کابران شامل اضافه کردن، حذف و تغییر اطلاعات

معیارهای ارزیابی

معیارهای ارزیابی تکرار اول

هدف اصلی تکرار اول مرحله‌ی Construction تعیین و نهایی‌سازی شمای پایگاه داده (با توجه به نتایج فاز قبل) و پیاده‌سازی موارد کاربرد انتخاب شده به طور کامل و قابل ارائه به کاربر است تا بخشی از نیازها کاملاً محقق شده و تمامی ریسک‌های موجود رفع شده باشند. همچنین نحوه استقرار نرم‌افزار در محیط کاربر تعیین و مستند استفاده از سیستم تنظیم و ارائه شود. تمامی موارد کاربرد تعیین شده برای تکرار اول باید پیاده‌سازی شوند به گونه‌ای که نیازهای غیروظیفه‌ای که در مستند تکمیلی آمده است را نیز برآورده کند. آزمون‌های رسمی و طبق الگوهای تعیین شده برای تست چگونگی کار نرم‌افزار پیاده‌سازی شده باید به انجام برسند. هر یک از محصولات تحويل دادنی در جریان تکرار اول توسط اعضای گروه بازبینی می‌شود و باید به تصویب اعضا بررسد.

معیارهای ارزیابی تکرار دوم

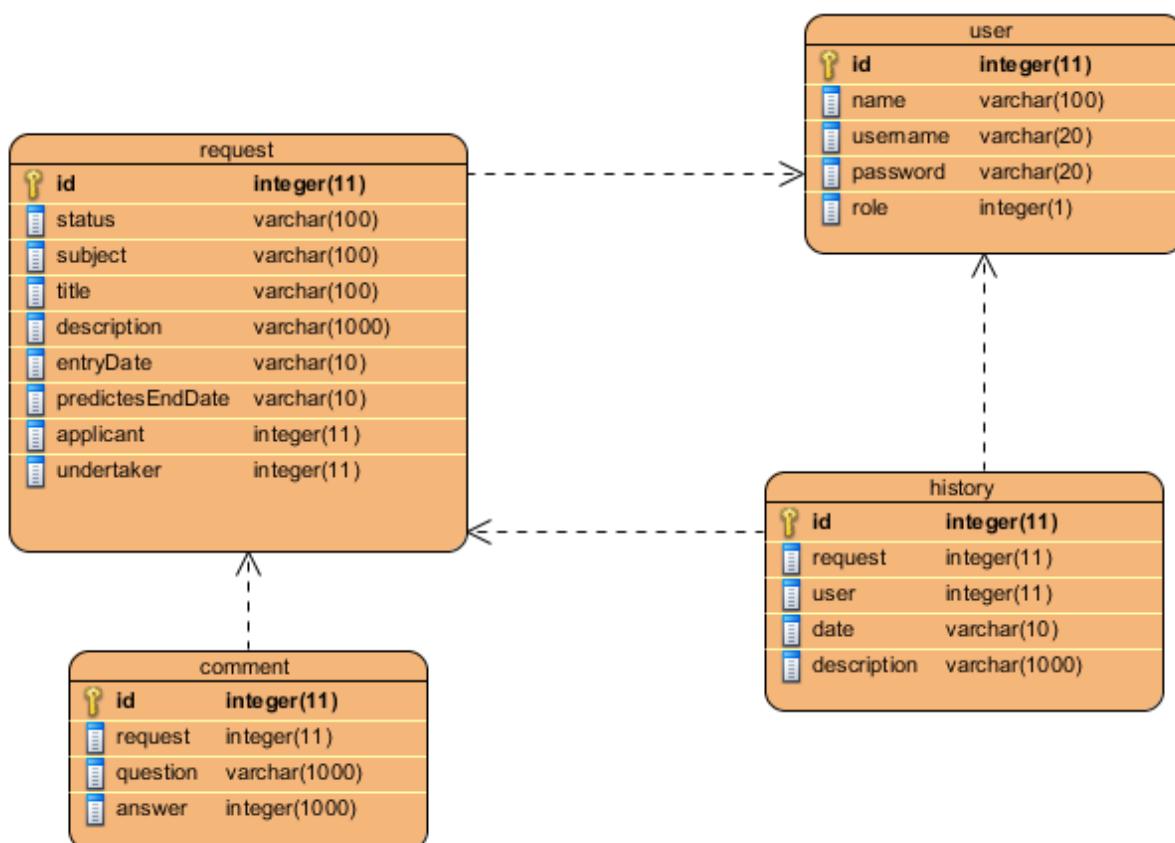
هدف اصلی تکرار دوم مرحله‌ی Construction نهایی‌سازی تمامی موارد کاربرد سیستم و ارائه‌ی نسخه‌ی قابل نصب از آن به همراه مستند راهنمای نصب و مستند نحوه استفاده است.

نتیجه‌ی بررسی کاربران در رابطه با محصولات تکرار قبل به نسبت الوبت و اهمیت باید در جریان بازبینی، اصلاح شود و نقطه نظرات ارائه شده در پیاده‌سازی موارد کاربرد این تکرار لحاظ شود. تمامی موارد کاربرد تعیین شده برای تکرار دوم باید پیاده‌سازی شوند به گونه‌ای که نیازهای غیروظیفه‌ای که در مستند تکمیلی آمده است را نیز برآورده کند. آزمون‌های رسمی و طبق الگوهای تعیین شده برای تست چگونگی کار نرم‌افزار پیاده‌سازی شده باید موققیت‌آمیز بودن نصب باید مورد آزمون قرار گیرد. تمامی مستندات و محصولات فهرست شده برای تحويل به کارفرما باید در اختیار او قرار گرفته شود.

سنند شمای پایگاه داده

این سنند شامل طرح و شمای جدولی پایگاه داده سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان می‌باشد. در این شما جدول‌ها از طریق کلیدهای خارجی با هم در ارتباط هستند که با اتصال جدول‌ها در شکل نشان داده شده است. نوع در نظر گرفته شده برای ذخیره‌ی اطلاعات هر یک از ستون‌های جدول در نمودار آمده است.

شمای پایگاه داده



جزئیات جدول request

لازم به ذکر است در تمام جداول فقط ستون های مربوط به کلید اصلی unique هستند، لذا این مشخصه در جزئیات نیامده است.

Column	Type	Length	Allow Nulls	Auto Increment	Primary Key	Default Value
Id	Int	11	no	Yes	Yes	-
Status	Varchar	100	no	no	no	-
Subject	Varchar	100	no	no	no	-
entryDate	Varchar	10	no	no	no	-
Description	Varchar	1000	no	no	no	-
Applicant	Int	11	no	no	no	-
Undertaket	Int	11	no	no	no	-1
PredictedEndDate	Varchar	10	no	no	no	-
Title	Varchar	100	no	no	no	-

جزئیات جدول comment

Column	Type	Length	Allow Nulls	Auto Increment	Primary Key	Default Value
Id	Int	11	no	yes	Yes	-
Request	Int	11	no	no	No	-
Question	Varchar	1000	no	no	No	-
Answer	Varchar	1000	no	no	No	-

جزئیات جدول history

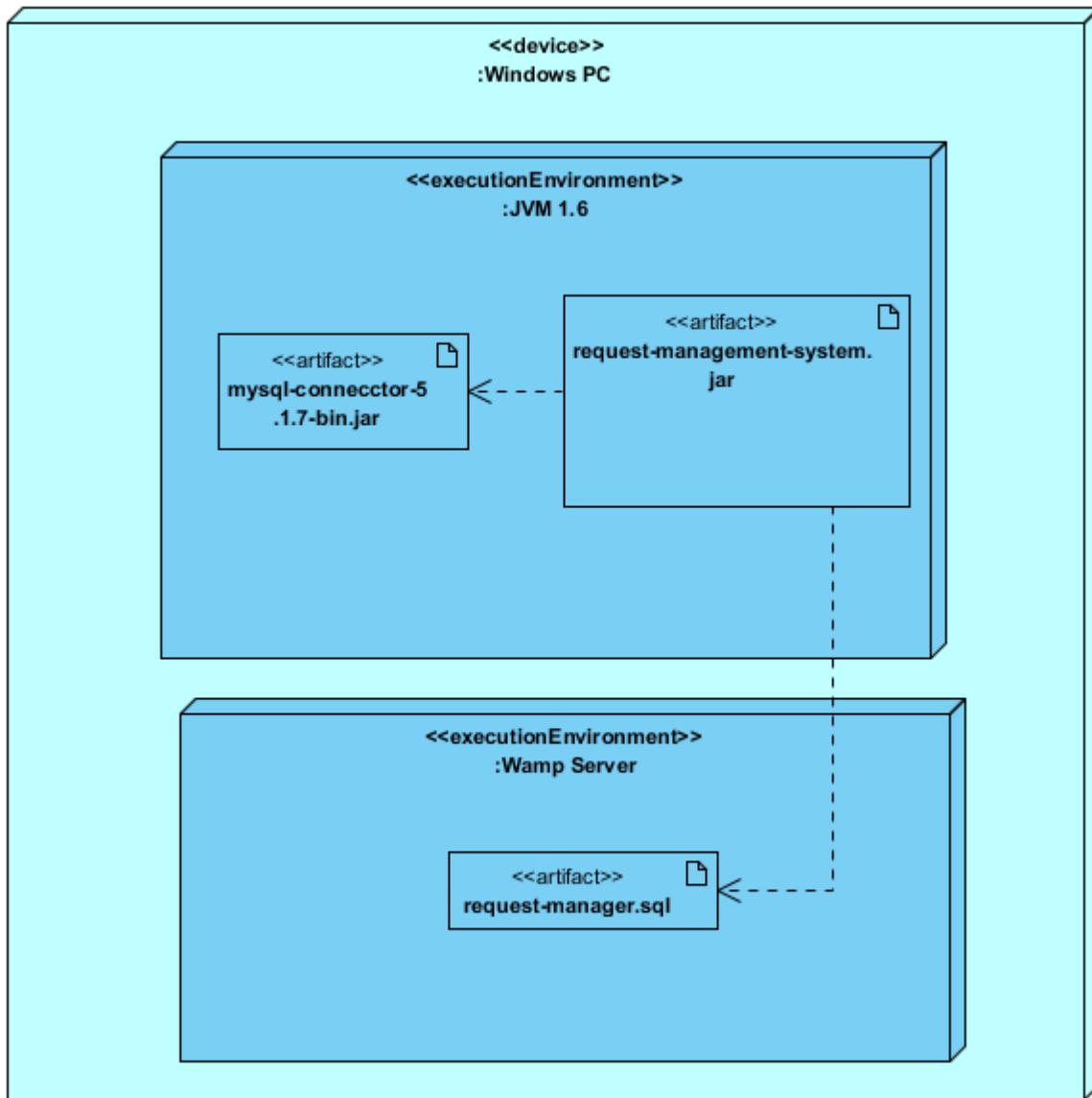
Column	Type	Length	Allow Nulls	Auto Increment	Primary Key	Default Value
Id	Int	11	no	yes	Yes	-
Description	Varchar	100	no	no	no	-
Date	Varchar	10	no	no	no	-
Request	Int	11	no	no	no	-
User	int	11	no	no	no	-

جزئیات جدول user

Column	Type	Length	Allow Nulls	Auto Increment	Primary Key	Default Value
Id	Int	11	no	yes	Yes	-
Name	Varchar	100	no	no	no	-
Username	Varchar	20	no	no	no	-
Password	Varchar	20	no	no	no	-
Role	Int	1	no	no	no	-

سند نمودار استقرار

این سند شامل نمودار استقرار سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان می‌باشد. این سند ساختارگردها را به همراه مصنوعاتی که به هرگره نسبت داده می‌شود، نشان می‌دهد.



سند راهنمای استفاده

در این سند راهنمای کاربری استفاده از سیستم مدیریت درخواست‌های کاری واحد فناوری اطلاعات سازمان تشریح شده است. بدین منظور یک اجرای کامل از تمامی بخش‌های سیستم با داده‌های فرضی نمایش داده شده است. فهرست خدمات موجود در سیستم مطابق با منوی برنامه به شرح زیر است:

- ورود و خروج: در بخش ورود کاربران به سیستم وارد می‌شوند. در بخش خروج که در زیر منوی اصلی قرار دارد کاربران از سیستم خارج می‌شوند.
- مدیریت کاربران: در این بخش مدیران می‌توانند اطلاعات کاربران سیستم را مدیریت کنند که شامل سه بخش زیر است:
 ۱. اضافه کردن کاربر
 ۲. تغییر اطلاعات کاربر
 ۳. حذف کاربر
- مدیریت درخواست: در این بخش کاربران می‌توانند اطلاعات درخواست‌های کاری را مدیریت کنند که شامل سه بخش زیر است:
 ۱. ثبت درخواست
 ۲. مشاهده تفصیلی درخواست
 - ✓ مشاهده تاریخچه
 - ✓ گزارش زمانی
 - ✓ نظردهی
 - ✓ مشاهده نظر
 - ✓ تغییر اطلاعات
 - ✓ حذف
 - ✓ تعیین مسئول رسیدگی
 - ✓ تغییر وضعیت
 ۳. مشاهده خلاصه درخواست
- جستجو: در این بخش کاربران می‌توانند درخواست‌های کاری موجود در سیستم را مورد جستجو قرار دهند.
- گزارش تجمیعی: در این بخش کاربران می‌توانند روی مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری گزارش تجمیعی زمانی یا کیفی بگیرند.
 ۱. گزارش تجمیعی زمانی
 ۲. گزارش تجمیعی کیفی

ورود و خروج

با اجرای برنامه صفحه زیر برای ورود به سیستم مشاهده می‌شود:



کاربران باید برای ورود به سیستم نام کاربری و رمز عبور خود را وارد کرده و روی دکمه‌ی ورود کلیک کنند. در این صورت سیستم اطلاعات آن‌ها را پایش می‌کند و بر حسب نقش آن‌ها در سیستم میزانی از خدمات مجاز را در اختیارشان قرار می‌دهد. در این سیستم سه نقش یا سطح دسترسی تعریف شده است:

- مدیر با نام کاربری manager و رمز عبور manager با حق دسترسی به خدمات:

۱. ورود و خروج
۲. اضافه کردن کاربر
۳. تغییر اطلاعات کاربر
۴. حذف کاربر
۵. مشاهده تفصیلی درخواست
۶. مشاهده تاریخچه
۷. گزارش زمانی
۸. مشاهده نظر
۹. تغییر اطلاعات
۱۰. حذف
۱۱. تعیین مسئول رسیدگی
۱۲. تغییر وضعیت
۱۳. مشاهده خلاصه درخواست
۱۴. جستجو
۱۵. گزارش تجمعی زمانی
۱۶. گزارش تجمعی کیفی

- مسئول (در ابتدای کار با سیستم چنین کاربری وجود ندارد و مدیر باید کاربر را ایجاد کند. برای اطلاعات بیشتر به بخش اضافه کردن کاربر مراجعه کنید). با حق دسترسی به خدمات:

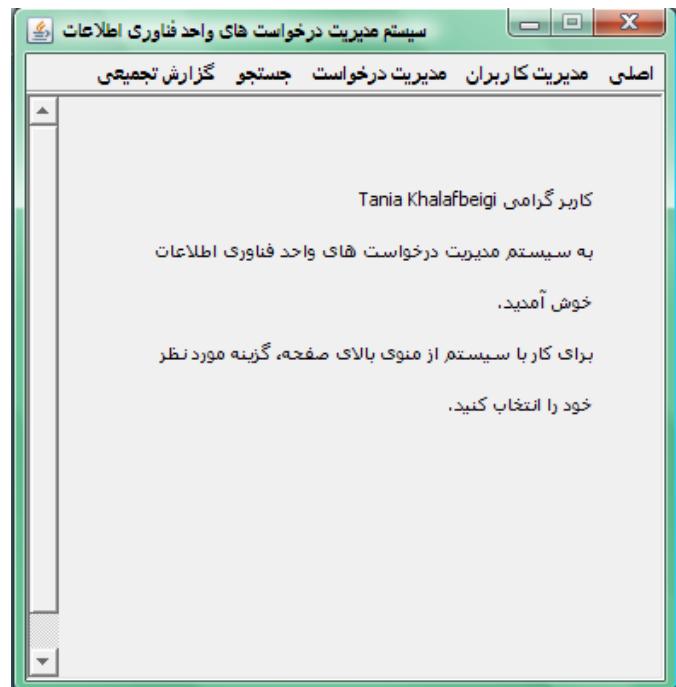
۱. ورود و خروج
۲. مشاهده تفصیلی درخواست
۳. مشاهده تاریخچه
۴. گزارش زمانی
۵. تغییر وضعیت
۶. مشاهده خلاصه درخواست
۷. جستجو

- درخواست کننده (در ابتدای کار با سیستم چنین کاربری وجود ندارد و مدیر باید کاربر را ایجاد کند. برای اطلاعات بیشتر به بخش اضافه کردن کاربر مراجعه کنید). با حق دسترسی به خدمات:

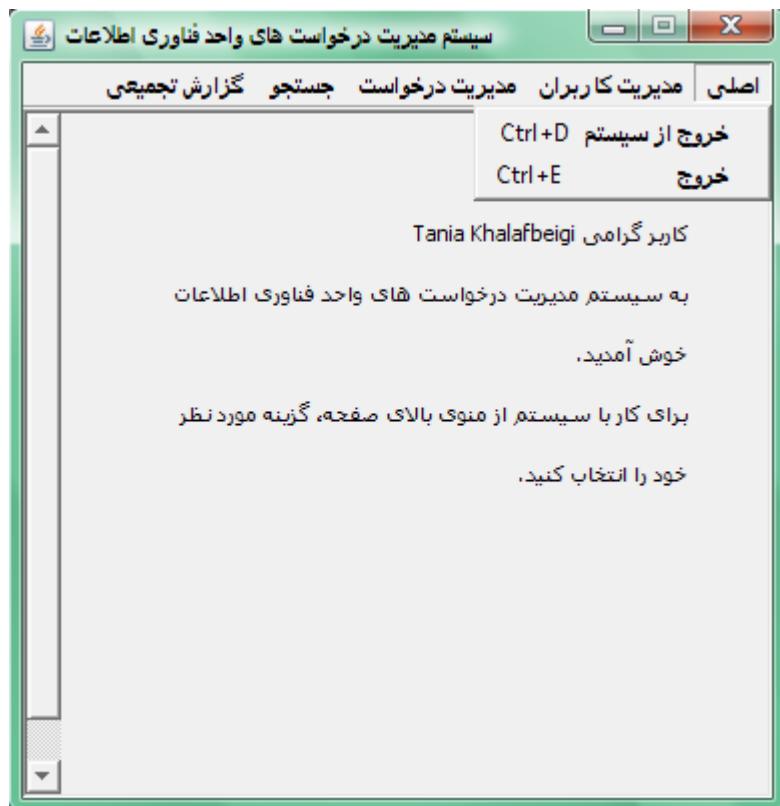
۱. ورود و خروج
۲. ثبت درخواست
۳. مشاهده تفصیلی درخواست
۴. مشاهده تاریخچه
۵. گزارش زمانی
۶. نظردهی
۷. مشاهده خلاصه درخواست
۸. جستجو

لازم به ذکر است که مدیران می‌توانند اطلاعات کاربران سیستم را از بخش مدیریت کاربران تغییر داده و یا کاربر جدیدی به سیستم اضافه کنند.

با ورود به سیستم صفحه‌ی اصلی شامل پیام خوش آمدگویی به همراه منوی برنامه که در بالای صفحه قرار دارد مشاهده می‌شود:



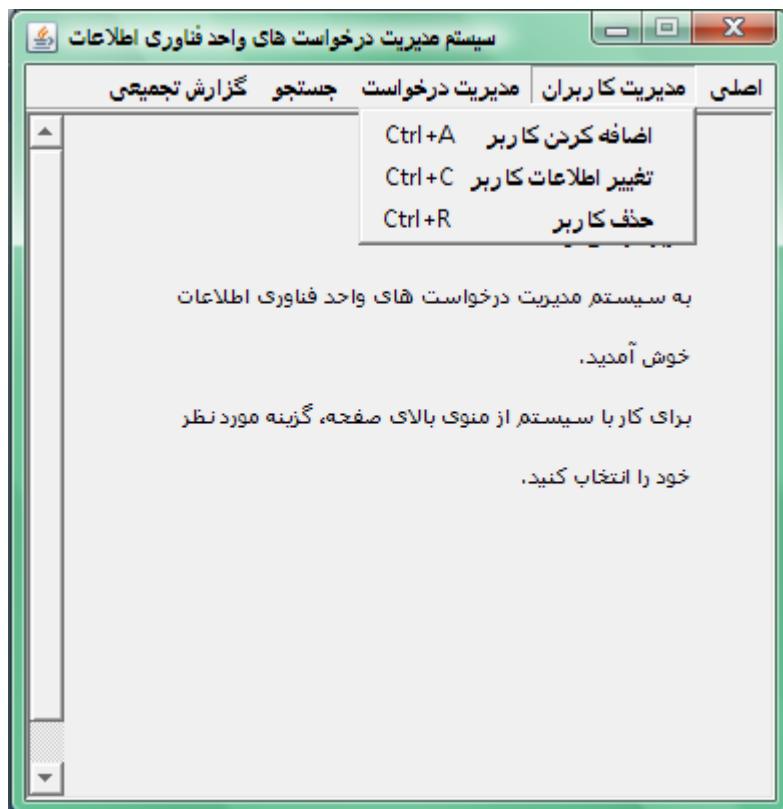
از طریق این منو امکان استفاده از خدمات مختلف سیستم در هر صفحه فراهم می‌شود. مطابق با سطح دسترسی هر کاربر خدماتی که این منو ارائه می‌دهد تغییر می‌کند. برای دسترسی سریع به صفحات این منو می‌توان از کلیدهای میانبر معرفی شده در مقابل هر زیر منو استفاده کرد. به طور مثال در شکل زیر برای خروج از سیستم می‌توان کلید کنترل (Ctrl) و D را با هم کلیک کرد:



برای خروج از سیستم و رفتن به صفحه‌ی ابتدایی ورود به سیستم کاربران می‌توانند از زیرمنوی خروج از سیستم در منوی اصلی استفاده کنند. با کلیک کردن روی این زیر منو دوباره صفحه‌ی ورود به سیستم مشاهده می‌شود. زیرمنوی خروج از منوی اصلی موجب خروج از کل برنامه و بستن پنجره برنامه می‌شود.

مدیریت کاربران

این بخش از منوی مدیریت کاربران تنها برای مدیران قابل دسترسی است. مدیریت کاربران شامل سه بخش اضافه کردن کاربر، تغییر اطلاعات کاربر و حذف کاربر می‌باشد:



اضافه کردن کاربر

در این صفحه مدیران سیستم می‌توانند کاربر جدیدی به سیستم اضافه کنند. برای ثبت کاربر جدید نام، نام کاربری و رمز عبور باید وارد شوند. همچنین برای اطمینان از درستی رمز عبور تکرار آن نیز باید وارد شود. برای کاربر جدید می‌توان از سه نقش درخواست کننده، مسئول و مدیر یکی را انتخاب کرد. در صورتی که نقشی انتخاب نشود به طور پیش فرض کاربر جدید به عنوان درخواست کننده ثبت خواهد شد. لازم به ذکر است که تنها رمز عبور در آینده قابل تغییر خواهد بود و در صورتی که اطلاعات به اشتباه وارد شوند این کاربر باید از سیستم حذف شود و امکان تغییر اطلاعات آن به جز رمز عبور وجود نخواهد داشت:



اضافه کردن کاربر جدید

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

اضافه کردن کاربر جدید

* ailar نام:

* ailar نام کاربری:

* **** رمز عبور:

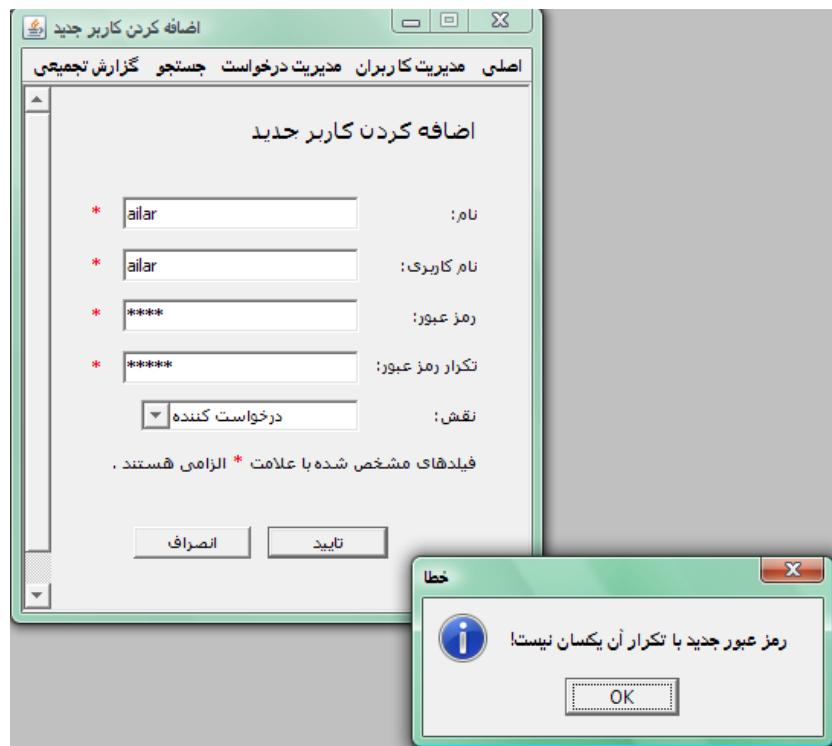
* تکرار رمز عبور:

درخواست کننده نقش:

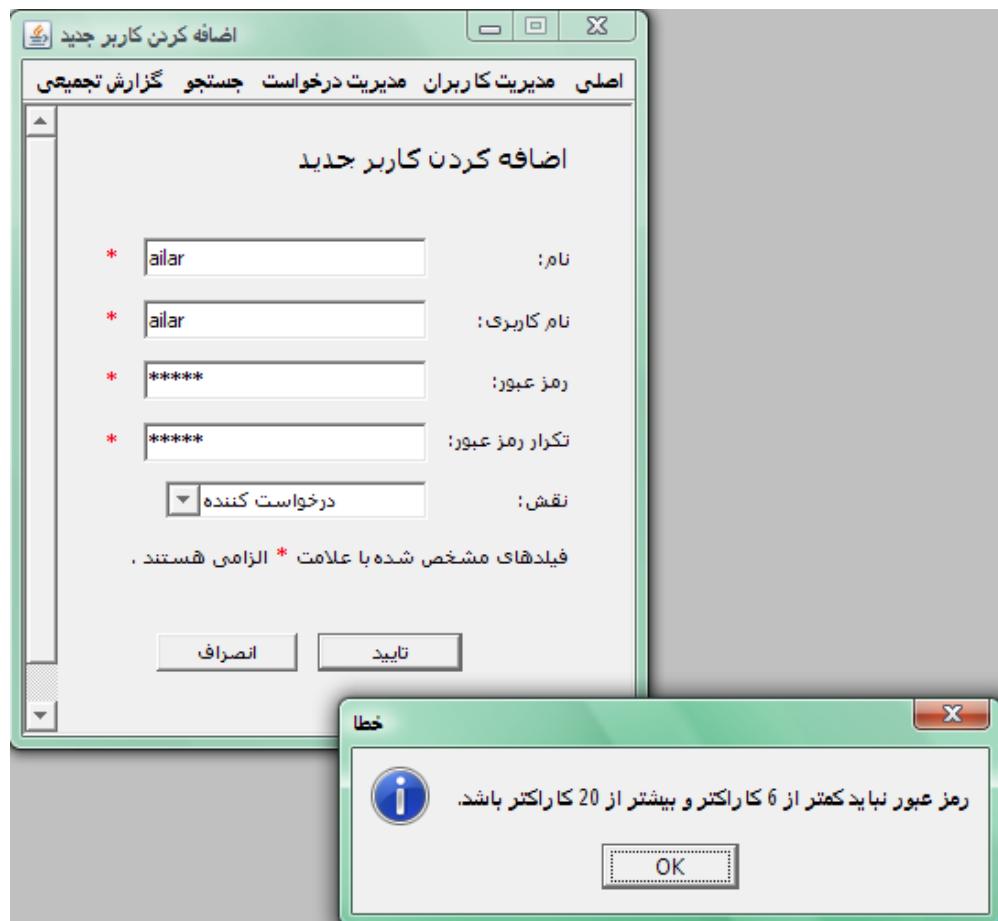
فیلد های مشخص شده با علامت * الزامی هستند.

انصراف تایید

برای اطمینان از درستی رمز عبور، رمز عبور و تکرار آن باید یکسان باشند در غیر این صورت پیغام خطایی مانند شکل زیر مشاهده خواهد شد:



برای تأمین امنیت بیشتر کاربران سیستم رمز عبور نباید کمتر از ۶ کاراکتر و بیشتر از ۲۰ کاراکتر باشد. در غیر این صورت پیغام خطایی مانند شکل زیر مشاهده خواهد شد:



در صورت مشاهدهی پیغام خطای روی دکمه **Ok** کلیک کرده و اطلاعات نادرست را اصلاح کنید. در پایان با کلیک کردن دکمه تأیید کاربر جدید در سیستم ثبت می‌شود. در صورتی که تصمیم به ثبت کاربر جدید ندارید برای بازگشت از دکمه انصراف استفاده کنید.

تغییر اطلاعات کاربر

با انتخاب این گزینه صفحه‌ای مشابه شکل زیر مشاهده خواهد شد:



این صفحه فهرستی از کل کاربران سیستم را با نام آن‌ها نمایش می‌دهد. برای تغییر اطلاعات کاربران باید یک کاربر را از این فهرست انتخاب کرده و دکمه‌ی تغییر اطلاعات را کلیک کنید. در این صورت صفحه‌ی زیر مشاهده خواهد شد:

در این صفحه ابتدا باید رمز عبور قدیمی کاربر را وارد کرده و سپس رمز عبور جدید و تکرار آن را وارد کنید. در صورتی که رمز عبور قدیمی نادرست باشد پیغام خطایی مطابق شکل زیر مشاهده خواهد شد:



و اگر رمز عبور جدید با تکرار آن یکسان نباشد و یا رمز عبور جدید کمتر از ۶ کاراکتر و یا بیشتر از ۲۰ کاراکتر باشد پیغام خطای مشابه پیغام خطاهای بخش اضافه کردن کاربر مشاهده خواهد شد.
در پایان با کلیک کردن دکمه‌ی تأیید رمز عبور جدید برای کاربر مورد نظر ثبت می‌شود. در اینجا نیز در صورتی که نمی‌خواهید رمز عبور را تغییر دهید از دکمه‌ی انصراف برای بازگشت به صفحه‌ی قبل استفاده کنید.

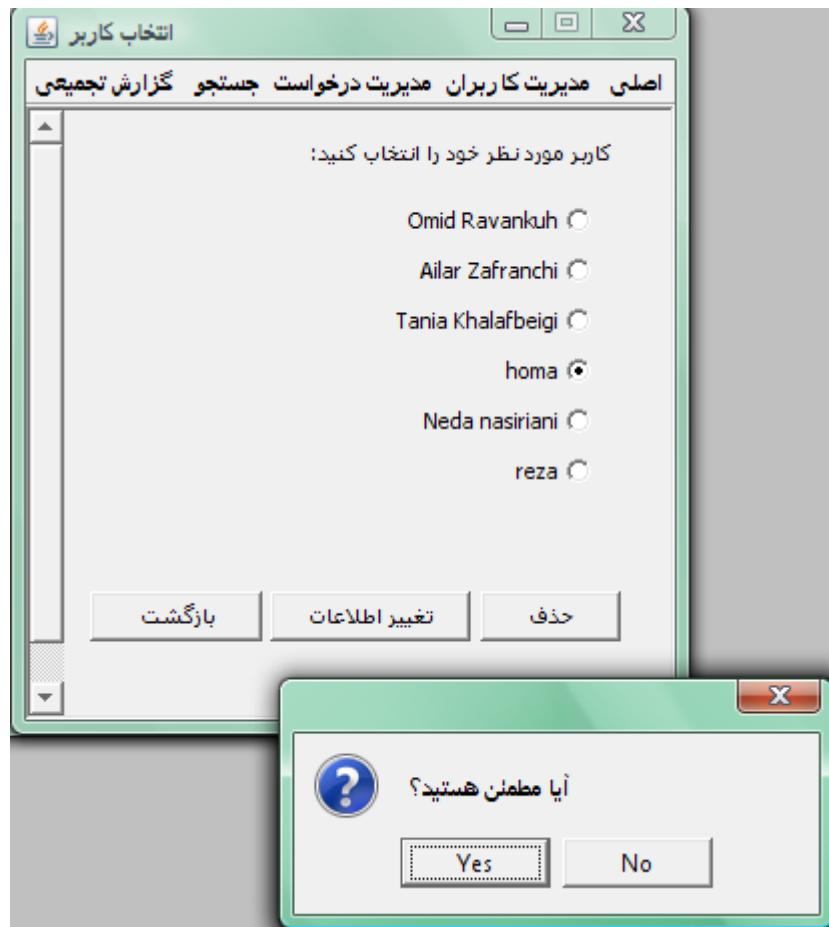
حذف کاربر

با انتخاب این گزینه صفحه‌ای مشابه شکل زیر مشاهده خواهد شد:



- این صفحه فهرستی از کل کاربران سیستم را با نام آن‌ها نمایش می‌دهد. برای حذف کاربر باید یک کاربر را از این فهرست انتخاب کرده و دکمه‌ی حذف را کلیک کنید. حذف کاربر شرایطی دارد:
۱. کاربر مدیر نباشد.
 ۲. اگر کاربر مسئول است همه‌ی درخواست‌های کاری که تحت مسؤولیت او هستند در وضعیت "انجام شده" باشند.
 ۳. اگر کاربر درخواست کننده است همه‌ی درخواست‌های کاری که ثبت کرده است در وضعیت "انجام شده" باشند.

در صورتی که این شرایط برقرار نباشند پیغام خطای مناسب نمایش داده می‌شود و سیستم اجازه‌ی حذف کاربر را نخواهد داد. در صورتی که این شرایط برقرار باشند سیستم برای کسب اطمینان، از کاربر سؤال می‌کند و صفحه‌ای مشابه شکل زیر نمایش داده می‌شود:



در صورتی که از حذف کاربر مطمئن هستید دکمه Yes را کلیک کنید. در این صورت کاربر مورد نظر از سیستم حذف می شود. اگر از حذف کاربر مطمئن نیستید دکمه No را کلیک کنید. در این صورت سیستم عملیات حذف را متوقف می کند.

مدیریت درخواست

این بخش از منوی مدیریت درخواست قابل دسترسی است که شامل سه بخش ثبت درخواست، مشاهده تفصیلی درخواست و مشاهده خلاصه درخواست می باشد. بخش ثبت درخواست تنها برای درخواست کنندگان سیستم قابل دسترسی است:

ثبت درخواست

این بخش از منوی مدیریت درخواست، زیر منوی ثبت درخواست برای درخواست کنندگان قابل دسترسی است. با ورود به این بخش صفحه ای مشابه شکل زیر مشاهده خواهد شد:

ثبت درخواست

اصلی مدیریت درخواست جستجو

درخواست کننده: Omid Ravankuh

زمانه: چالگرد

عنوان: تست ثبت

شرح:

تست ثبت برای آزمودن درستی سیستم

فیلدهای مشخص شده با علامت * الزامی هستند.

انصراف تایید

در صفحه‌ی بالا نام درخواست کننده و تاریخ ثبت درخواست کاری که مطابق تاریخ روز است نمایش داده می‌شود. برای ثبت درخواست کاری عنوان و شرح الزامی هستند و باید وارد شوند. زمانه می‌تواند انتخاب شود در صورت انتخاب نشدن مقدار پیش فرض شبکه خواهد بود. پس از ورود اطلاعات دکمه‌ی تأیید را کلیک کنید تا درخواست کاری ثبت شود. در صورت انصراف برای بازگشت از دکمه‌ی انصراف استفاده کنید.

مشاهده تفصیلی درخواست

این بخش از منوی مدیریت درخواست، زیرمنوی مشاهده تفصیلی درخواست برای کاربران قابل دسترسی است. در این بخش کاربران می‌توانند اطلاعات تفصیلی درخواست انتخاب شده را ببینند. در این بخش درخواست‌کنندگان روی درخواست‌های کاری که خودشان ثبت کرده‌اند، مسئولان روی درخواست‌های کاری که خودشان مسئول آن‌ها هستند و مدیران روی همه درخواست‌های کاری ثبت شده جستجو کرده و یک درخواست کاری را برای مشاهده تفصیلی انتخاب می‌کنند. با ورود به این بخش صفحه‌ی جستجو نمایش داده می‌شود:

جستجوی درخواست

برای جستجوی درخواست در صورت لزوم مقادیر زیر را وارد کنید.
اگر تمام درخواست ها مورد نظر است تمام فیلدها را خالی بگذارید.

وضعیت:

زمینه:

عنوان:

مسئول رسیدگی انتخاب نشده است.

انصراف **جستجو**

با وارد کردن اطلاعات لازم برای جستجو و کلیک کردن دکمه‌ی جستجو، فهرست درخواست‌های کاری با توجه به نقش کاربر بازیابی شده و به کاربر برای انتخاب نمایش داده می‌شود (برای اطلاعات بیشتر به بخش جستجو مراجعه کنید). در این مرحله صفحه‌ی انتخاب درخواست نمایش داده می‌شود:

انتخاب درخواست

درخواست مورد نظر خود را برای مشاهده انتخاب کنید:

(تجول 3 : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/7" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.

(تست نظر : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/20" توسط "Ailar Zafranchi" ثبت شده است.

(تست درخواست کننده : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.

(تست مدیر2 : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/20" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.

(تست 2 : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/21" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.

(تست : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.

(تست نظر آخرا : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/21" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.

(رسیدگی به چاپگر : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/12/2" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.

(تست مسئول : این درخواست در زمینه "مانیتور" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.

بازگشت **مشاهده**

در این صفحه عنوان درخواست‌های کاری جستجو شده به همراه زمینه، تاریخ ثبت و نام درخواست کننده نمایش داده می‌شوند. درخواست کاری مورد نظر را انتخاب کرده و سپس دکمه مشاهده را کلیک کنید. برای بازگشت به صفحه جستجو و تغییر اطلاعات آن می‌توانید دکمه بازگشت را کلیک کنید. با فشردن دکمه مشاهده صفحه زیر نمایش داده می‌شود:

اطلاعات تفصیلی درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

درخواست کننده:	Omid Ravankuh	درخواست کننده:	ثبت شده	وضعیت:	وسيعیت:
مسئول رسیدگی:	انتخاب نشده است.	عنوان:	چاپگر	زمینه:	چاپگر
تاریخ ثبت:	1388/12/2	شرح:	تاریخ پایان بیش بینی شده: مشخص نشده است. چاپگر طبقه دوم خراب است. لطفا رسیدگی نمایید		

عملیاتی

بازگشت

تغییر وضعیت

مشاهده تاریخچه

گزارش زمانی

حذف

تغییر اطلاعات

تعیین مسئول رسیدگی

در صورتی که درخواست کاری در وضعیت "انجام شده" قرار گرفته باشد و در مورد آن نظر داده شده باشد این صفحه به شکل زیر خواهد بود:

اطلاعات تفصیلی درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

درخواست کننده:	Omid Ravankuh	وضعیت:	انجام شده
مسئول رسیدگی:	انتخاب نشده است.	زمنیه:	چاپگر
تاریخ ثبت:	1388/12/2	تاریخ پیش بینی شده:	مشخص نشده است.
عنوان:	رسیدگی به چاپگر	تاریخ پایان:	1388/12/2
شرح:	چاپگر طبقه دوم خراب است. لطفا رسیدگی نماییم		

عملیاتی:

- مشاهده تاریخچه
- گزارش زهانی
- حذف
- تغییر اطلاعات
- مشاهده نظر
- بازگشت

این صفحه، صفحه‌ایست که مدیر مشاهده می‌کند. اگر درخواست کننده هنوز در مورد این درخواست کاری نظر نداده باشد دکمه مشاهده نظر نمایش داده نخواهد شد. مسئولان فقط دکمه‌های گزارش زمانی، مشاهده تاریخچه و تغییر وضعیت را مشاهده می‌کنند. دکمه تغییر وضعیت تنها زمانی نمایش داده می‌شود که درخواست کاری در وضعیت "انجام شده" نباشد. درخواست کنندگان فقط دکمه‌های گزارش زمانی، مشاهده تاریخچه را مشاهده می‌کنند و در صورتی که درخواست در وضعیت "انجام شده" باشد دکمه "نظردهی" را نیز مشاهده می‌کنند. کار دکمه‌های این صفحه در ادامه توضیح داده خواهد شد.

مشاهده تاریخچه

با فشردن دکمه مشاهده تاریخچه در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست صفحه زیر نمایش داده می‌شود:



در این صفحه اطلاعات مربوط به تغییرات انجام شده روی این درخواست کاری شامل نام فرد تغییردهنده، تاریخ تغییر و نوع تغییر نمایش داده می‌شود. با فشردن دکمه بازگشت به صفحه مشاهده تفصیلی درخواست بازمی‌گردید.

گزارش زمانی

با فشردن دکمه گزارش زمانی در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست صفحه زیر نمایش داده می‌شود:



در این صفحه مجموع ساعتهایی که این درخواست کاری در هر وضعیت بوده است نمایش داده می‌شود. با فشردن دکمه بازگشت به صفحه مشاهده تفصیلی درخواست بازمی‌گردید.

تعیین مسئول رسیدگی

با فشردن دکمه تعیین مسئول رسیدگی در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست صفحه زیر نمایش داده می‌شود:

اطلاعات تفصیلی درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

اطلاعات تفصیلی درخواست

ثبت شده:	وضعیت:	Tania Khalafbeigi	درخواست گنده:
شبکه:	زمینه:	Ailar Zafranchi	مسئول رسیدگی:
تاریخ بایان پیش بینی شده: مشخص نشده است.		Neda nasiriani	تاریخ ثبت: 8/11/20
			عنوان: تست مدیر 2
			شرح: تست مدیر
<input type="button" value="انصراف"/> <input type="button" value="تایید"/>			

در این صفحه مسئول مورد نظر را از لیست مسئولان انتخاب کنید و دکمه تایید را کلیک کنید. با این کار فرد انتخاب شده به عنوان مسئول رسیدگی به این درخواست کاری ثبت شده و به صفحه اطلاعات تفصیلی درخواست باز می‌گردد. لازم به ذکر است در صفحه تعیین مسئول رسیدگی برای بازگشت به صفحه اطلاعات تفصیلی درخواست بدون تعیین مسئول رسیدگی باید دکمه بازگشت را کلیک کنید.

تغییر اطلاعات

با فشردن دکمه تغییر اطلاعات در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست صفحه زیر نمایش داده می‌شود:

تغییر اطلاعات درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

تغییر اطلاعات درخواست

ثبت شده:	وضعیت:	درخواست کننده:
<input type="text" value="شبکه"/>	<input type="text" value="زمینه"/>	Tania Khalafbeigi
تاریخ پایان پیش بینی شده:	انتخاب نشده است.	مسئول رسیدگی:
تاریخ ثبت:	1388/11/20	عنوان:
		تست مدیر2
شرح:		
<input type="text" value="تست مدیر"/>		

* فیلدهای مشخص شده با علامت * الزامی هستند.

در این صفحه می‌توانید عنوان، زمینه و شرح درخواست کاری را تغییر دهید. با فشردن دکمه تایید تغییرات ثبت شده و به صفحه اطلاعات تفصیلی درخواست باز می‌گردید. لازم به ذکر است در صفحه تغییر اطلاعات برای بازگشت به صفحه اطلاعات تفصیلی درخواست بدون تغییر درخواست کاری باید دکمه بازگشت را کلیک کنید.

حذف

با فشردن دکمه حذف در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست پنجره‌ای باز می‌شود و باید حذف را تایید کنید. در صورت تایید درخواست کاری حذف شده و به صفحه اصلی باز می‌گردید. در صورت عدم تایید در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست می‌ماند.

اطلاعات تفصیلی درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

اطلاعات تفصیلی درخواست

ثبت شده:	وضعیت:	Tania Khalafbeigi	درخواست کننده:
شبکه:	زمینه:	انتخاب نشده است.	مسئول رسیدگی:
تاریخ بیان پیش بینی شده:		1388/11/20	تاریخ ثبت:
		تست مدیر2	عنوان:
		تست مدیر	شرح:

آیا مطمئن هستید؟

نظردهی

با فشردن دکمه نظردهی در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست صفحه زیر نمایش داده می‌شود. این دکمه تنها برای درخواست کننده درخواست کاری قابل مشاهده است:

نظردهی

اصلی مدیریت درخواست جستجو

نظردهی

کیفیت انجام درخواست چگونه بود؟

آیا درخواست در زمان مورد انتظار شما پاسخ داده شد؟

بد متوسط خوب نیز بله

انصراف ثبت نظر

در این صفحه با انتخاب گزینه‌های مورد نظر می‌توانید در مورد کیفیت رسیدگی به درخواست کاری نظر دهید. سپس دکمه تایید را کلیک کنید، در این مرحله تاییدیه نهایی از شما گرفته می‌شود:

نظردهی

اصلی مدیریت درخواست جستجو

نظردهی

کیفیت انجام درخواست چگونه بود؟

آیا درخواست در زمان مورد انتظار شما پاسخ داده شد؟

بد متوسط خوب نیز بله

انصراف ثبت نظر

پس از ثبت نظر امکان تغییر وجود ندارد. آیا مطمئن هستید؟

Yes No

در صورت تایید نظر ثبت می‌شود و به صفحه‌ی ابتدایی باز می‌گردید. در صورت عدم تایید در صفحه نظردهی می‌مانید. لازم به ذکر است در صفحه نظردهی برای بازگشت به صفحه اطلاعات تفصیلی درخواست بدون نظر باید دکمه بازگشت را کلیک کنید.

مشاهده نظر

با فشردن دکمه نظردهی در صفحه مشاهده تفصیلی درخواست صفحه زیر نمایش داده می‌شود. لاز به ذکر است که این دکمه تنها برای مدیران سیستم پس از ثبت نظر توسط درخواست کننده قابل مشاهده است:



در این صفحه نظر در مورد این درخواست کاری نمایش داده می‌شود. با فشردن دکمه بازگشت به صفحه مشاهده تفصیلی درخواست بازمی‌گردید.

مشاهده خلاصه درخواست

این بخش از منوی مدیریت درخواست، زیرمنوی مشاهده خلاصه درخواست برای کلیه کاربران قابل دسترسی است. در این بخش کاربران می‌توانند خلاصه‌ای از کل درخواست‌های کاری موجود در سیستم را مشاهده کنند. خلاصه درخواست کاری شامل عنوان، زمینه، وضعیت، تاریخ ثبت، تاریخ پایان پیش‌بینی شده، تاریخ پایان، درخواست کننده و مسئول رسیدگی است. با ورود به این بخش صفحه‌ی جستجو نمایش داده می‌شود:

جستجوی درخواست

اصلی مدیریت درخواست جستجو

جستجوی درخواست

برای جستجوی درخواست در صورت لزوم مقادیر زیر را وارد کنید.
اگر تمام درخواست ها مورد نظر است تمام فیلدها را خالی بگذارید.

وضعیت:

زمینه:

عنوان:

مسئول رسیدگی انتخاب نشده است.

انصراف **جستجو**

با وارد کردن اطلاعات لازم برای جستجو و کلیک کردن دکمه‌ی جستجو نتیجه‌ی جستجو به صورت خلاصه نمایش داده می‌شود (برای اطلاعات بیشتر به بخش جستجو مراجعه کنید). لازم به ذکر است که در مشاهده خلاصه درخواست جستجو روی کلیه‌ی درخواست‌های کاری برای هر کاربر انجام می‌شود و محدودیتی برای درخواست‌های کاری مجاز وجود ندارد. به طور مثال در شکل زیر کاربر ورودی درخواست کننده است ولی خلاصه‌ی کلیه‌ی درخواست‌های کاری موجود در سیستم را مشاهده کرده است. در پایان درخواست‌های کاری بازیابی شده از جستجو به صورت خلاصه مانند شکل زیر نمایش داده می‌شوند:

اصلی مدیریت درخواست جستجو

خلاصه درخواست ها

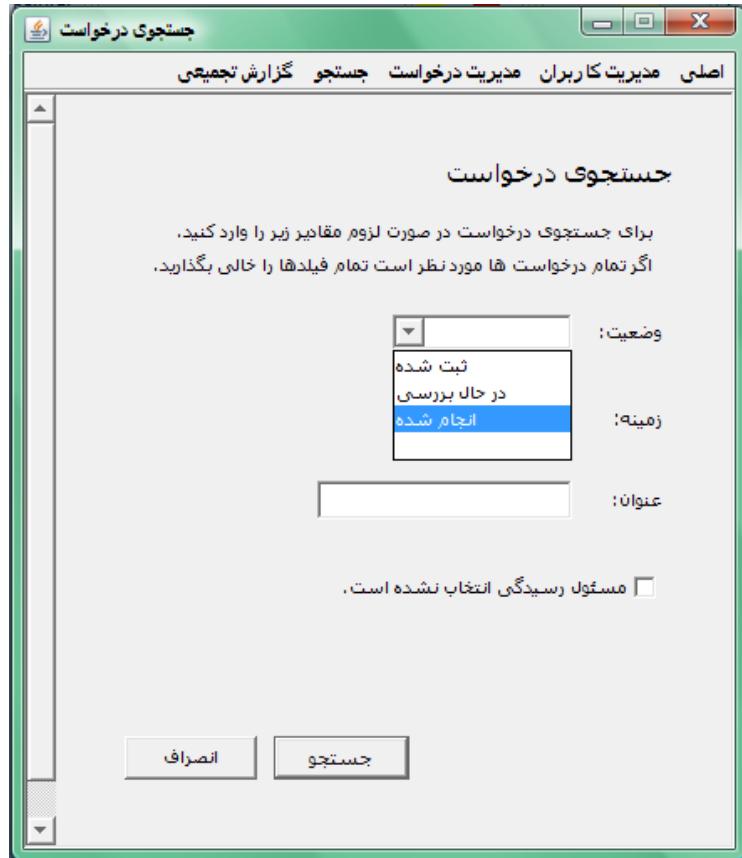
ردیف	عنوان	زمنیه	وضعیت	تاریخ ثبت	تاریخ پیش بینی شده	تاریخ پایان	درخواست کننده	مسئول رسیدگی
1	تست مسئول	مانیتور	انجام شده	1388/11/6	1388/11/21	1388/11/21	Tania Khalafbeigi	Ailar Zafranchi
2	تست	شبکه	انجام شده	1388/11/6	1388/12/6	1388/11/18	Tania Khalafbeigi	مشخص نشده است.
3	تست درخواست کننده	چاپگر	انجام شده	1388/11/6	1388/11/26	1388/11/21	Omid Ravankuh	Ailar Zafranchi
4	تحويل 3	چاپگر	انجام شده	1388/11/7	1388/11/19	1388/11/19	Omid Ravankuh	Ailar Zafranchi
5	تست نظر	شبکه	در حال بررسی	1388/11/20	-	-	Ailar Zafranchi	مشخص نشده است.
6	تست مدیر	شبکه	ثبت شده	1388/11/20	-	-	Tania Khalafbeigi	مشخص نشده است.
7	تست 2	چاپگر	در حال بررسی	1388/11/21	1389/9/7	-	Omid Ravankuh	Neda nasiriani
8	تست نظر آخر	شبکه	در حال بررسی	1388/11/21	1388/11/21	-	Omid Ravankuh	Ailar Zafranchi

[بازگشت](#)

برای بازگشت به صفحه‌ی قبل از دکمه‌ی بازگشت استفاده کنید.

جستجو

این بخش از منوی جستجو، زیرمنوی درخواست قابل دسترسی است. در این قسمت کاربران می‌توانند درخواست‌های کاری موجود در سیستم را بر حسب وضعیت، زمینه، عنوان و مشخص نبودن مسئول رسیدگی مورد جستجو قرار دهند. لازم به ذکر است که درخواست‌های کاری با توجه به سطح دسترسی و نقش کاربر امکان مشاهده دارند. یعنی مدیران کل درخواست‌های کاری سیستم را می‌توانند جستجو و مشاهده کنند. مسئولان تنها می‌توانند درخواست‌های کاری که مسئول رسیدگی آن‌ها هستند مورد جستجو و مشاهده قرار دهند. همچنین درخواست کنندگان تنها می‌توانند درخواست‌های کاری که خود ثبت کرده‌اند جستجو و مشاهده کنند. با ورود به این بخش صفحه‌ای مشابه شکل زیر مشاهده می‌شود:



لازم به ذکر است که گزینه‌ی آخر یعنی "مسئول رسیدگی انتخاب نشده است" تنها برای مدیران و درخواست کنندگان قابل مشاهده است و مسئولان این گزینه را نمی‌بینند.

برای جستجوی درخواست کاری مورد نظر، اگر زمینه یا وضعیت خاصی مورد نظر کاربر است، باید آن را از فهرست انتخاب کرده و وارد کند. همچنین اگر می‌خواهد کلمه یا کلمات خاصی حتماً در عنوان درخواست کاری وجود داشته باشد، باید آن‌ها را در قسمت عنوان وارد کند. اگر گزینه‌ی "مسئول رسیدگی انتخاب نشده است" انتخاب شود کلیه‌ی درخواست‌های کاری مورد جستجو قرار می‌گیرند که مسئول رسیدگی برای آن‌ها مشخص نشده است.

چنانچه محدودیت خاصی برای هر بخش در جستجو وجود نداشته باشد آن قسمت باید خالی گذاشته شود. اگر تمامی قسمت‌ها خالی باشند کل درخواست‌های کاری سیستم را در نتیجه‌ی جستجو مشاهده خواهد کرد. به طور مثال شکل زیر یک نمونه جستجو را نمایش می‌دهد:

جستجوی درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

جستجوی درخواست

برای جستجوی درخواست در صورت لزوم مقادیر زیر را وارد کنید.
اگر تمام درخواست ها موردنظر است تمام فیلدها را خالی بگذارید.

وضعیت:

زمینه:

عنوان:

مسئول رسیدگی انتخاب نشده است.

این اطلاعات ورودی درخواست های کاری را مورد جقرار می دهند که کاربر برای مشاهده آنها مجاز باشد و وضعیتشان در حال بررسی باشد، زمینه ای آنها چاپگر باشد، در عنوان آنها کلمه ای تست وجود داشت باشد و برای آنها مسئول رسیدگی هنوز مشخص نشده باشد.

پس از ورود اطلاعات لازم باید دکمه جستجو کلیک شود. در صورتی که نمی خواهید نتیجه جستجو را ببینید از دکمه ای انصراف استفاده کنید.

اگر با اطلاعات ورودی هیچ درخواست کاری یافت نشود صفحه ای مانند زیر نمایش داده می شود:

انتخاب درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

درخواستی یافت نشد.

در غیر این صورت خلاصه‌ای از درخواست‌های کاری یافت شده را مانند زیر مشاهده خواهید کرد. این نتیجه‌ی جستجوی کلیه‌ی درخواست‌های کاری برای کاربر manager است:



اگر می‌خواهید درخواست کاری خاصی را به طور تفصیلی مشاهده کنید باید آن را از این فهرست انتخاب کرده و دکمه‌ی مشاهده را کلیک کنید. در غیر این صورت از دکمه‌ی بازگشت برای رفتن به صفحه‌ی قبل استفاده کنید.

گزارش تجمیعی

این بخش ازمنوی گزارش تجمیعی قابل دسترسی است که شامل دو بخش گزارش تجمیعی زمانی و گزارش تجمیعی کیفی می‌باشد. این بخش تنها برای مدیران سیستم قابل مشاهده است:

گزارش تجمیعی زمانی

این بخش از منوی گزارش تجمیعی، زیرمنوی گزارش تجمیعی زمانی تنها برای مدیران سیستم قابل دسترسی است. با انتخاب این بخش صفحه‌ی جستجوی درخواست مشاهده خواهد شد:

جستجوی درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

جستجوی درخواست

برای جستجوی درخواست در صورت لزوم مقاییر زیر را وارد کنید.
اگر تمام درخواست ها مورد نظر است تمام فیلدها را خالی بگذارید.

وضعیت:

زمینه:

عنوان:

مسئول رسیدگی انتخاب نشده است.

انصراف جستجو

برای مشخص کردن درخواست های کاری که باید روی آن ها گزارش تهیه شود از عمل جستجو استفاده می شود. اطلاعات لازم را وارد کرده و دکمه هی جستجو را کلیک کنید (برای اطلاعات بیشتر به بخش جستجو مراجعه کنید).
صفحه های مطابق شکل زیر نمایش داده می شود:

انتخاب درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

درخواست های مورد نظر خود را برای گزارش تجمعی انتخاب کنید:

تحول 3 : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/7" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
 نسبت نظر : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/20" توسط "Ailar Zafranchi" ثبت شده است.
 نسبت درخواست کننده : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
 نسبت مدیر2 : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/20" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.
 نسبت 2 : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/21" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
 نسبت : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.
 نسبت نظر آخر : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/21" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
 نسبت مسئول : این درخواست در زمینه "مانیتور" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.

بازگشت **مشاهده گزارش**

در صفحه‌ی بالا باید درخواست‌های کاری برای تهیه‌ی گزارش را انتخاب کنید. انتخاب بیشتر از یک درخواست کاری امکان پذیر است. سپس دکمه‌ی مشاهده‌ی گزارش را کلیک کنید. نتیجه مانند شکل زیر خواهد بود:

گزارش تجمعی زمانی

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

گزارش تجمعی زمانی

تعداد درخواست های گزارش:

مدت	وضعیت
4 روز و 23 ساعت	در حال بررسی
14 روز و 8 ساعت	ثبت شده
19 روز و 7 ساعت	مجموع

بازگشت

درگزارش تجمیعی زمانی تعداد درخواست‌های کاری که روی آن‌ها گزارش تهیه شده است قابل مشاهده است. برای این درخواست‌های کاری مجموع مدت زمانی که در هر وضعیت بوده‌اند بر حسب روز و ساعت محاسبه شده و نمایش داده شده است. مجموع کل مدت زمان به دست آمده در هر قسمت نیز با رنگ متمایز قابل مشاهده است. به طور مثال در شکل بالا دو درخواست کاری انتخاب شده در صفحه‌ی نتیجه‌ی جستجو در مجموع ۴ روز و ۲۳ ساعت در وضعیت درحال بررسی بوده‌اند. برای بازگشت به صفحه‌ی قبل از دکمه‌ی بازگشت استفاده کنید.

گزارش تجمیعی کیفی

این بخش از منوی گزارش تجمیعی، زیرمنوی گزارش تجمیعی کیفی تنها برای مدیران سیستم قابل دسترسی است. با انتخاب این بخش صفحه‌ی جستجوی درخواست مشاهده خواهد شد:

جستجوی درخواست

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمیعی

جستجوی درخواست

برای جستجوی درخواست در صورت لزوم مقادیر زیر را وارد کنید.
اگر تمام درخواست‌ها مورد نظر است تمام فیلدها را خالی بگذارید.

وضعیت:

زمینه:

عنوان:

مسئول رسیدگی انتخاب نشده است.

انصراف جستجو

برای مشخص کردن درخواست‌های کاری که باید روی آن‌ها گزارش تهیه شود از عمل جستجو استفاده می‌شود. اطلاعات لازم را وارد کرده و دکمه‌ی جستجو را کلیک کنید (برای اطلاعات بیشتر به بخش جستجو مراجعه کنید). صفحه‌ای مطابق شکل زیر نمایش داده می‌شود:

The screenshot shows a software interface with a green header bar containing the title 'انتخاب درخواست' (Select Request). The main content area has a light blue background and displays the following text in Persian:

درخواست های مورد نظر خود را برای گزارش تجمعی انتخاب کنید:

Below this, there is a list of items, each preceded by a checkbox:

- تحويل 3 : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/7" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
- تست نظر : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/20" توسط "Ailar Zafranchi" ثبت شده است.
- تست درخواست کننده : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
- تست مدیر2 : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/20" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.
- تست 2 : این درخواست در زمینه "چاپگر" در تاریخ "1388/11/21" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
- تست : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.
- تست نظر آخر : این درخواست در زمینه "شبکه" در تاریخ "1388/11/21" توسط "Omid Ravankuh" ثبت شده است.
- تست مسئول : این درخواست در زمینه "مانیتور" در تاریخ "1388/11/6" توسط "Tania Khalafbeigi" ثبت شده است.

At the bottom of the window, there are two buttons:

- [بازگشت](#)
- [مشاهده گزارش](#)

در صفحه‌ی بالا باید درخواست‌های کاری برای تهیه‌ی گزارش را انتخاب کنید. انتخاب بیشتر از یک درخواست کاری امکان پذیر است. سپس دکمه‌ی مشاهده‌ی گزارش را کلیک کنید. نتیجه مانند شکل زیر خواهد بود:

گزارش تجمعی کیفی

اصلی مدیریت کاربران مدیریت درخواست جستجو گزارش تجمعی

گزارش تجمعی کیفی

تعداد درخواست های گزارش : 2

کیفیت انجام درخواست چگونه بود؟

تعداد	گزینه
0	بد
2	خوب
0	متوسط

آیا درخواست در زمان مورد انتظار شما پاسخ داده شد؟

تعداد	گزینه
1	بلی
1	خیر

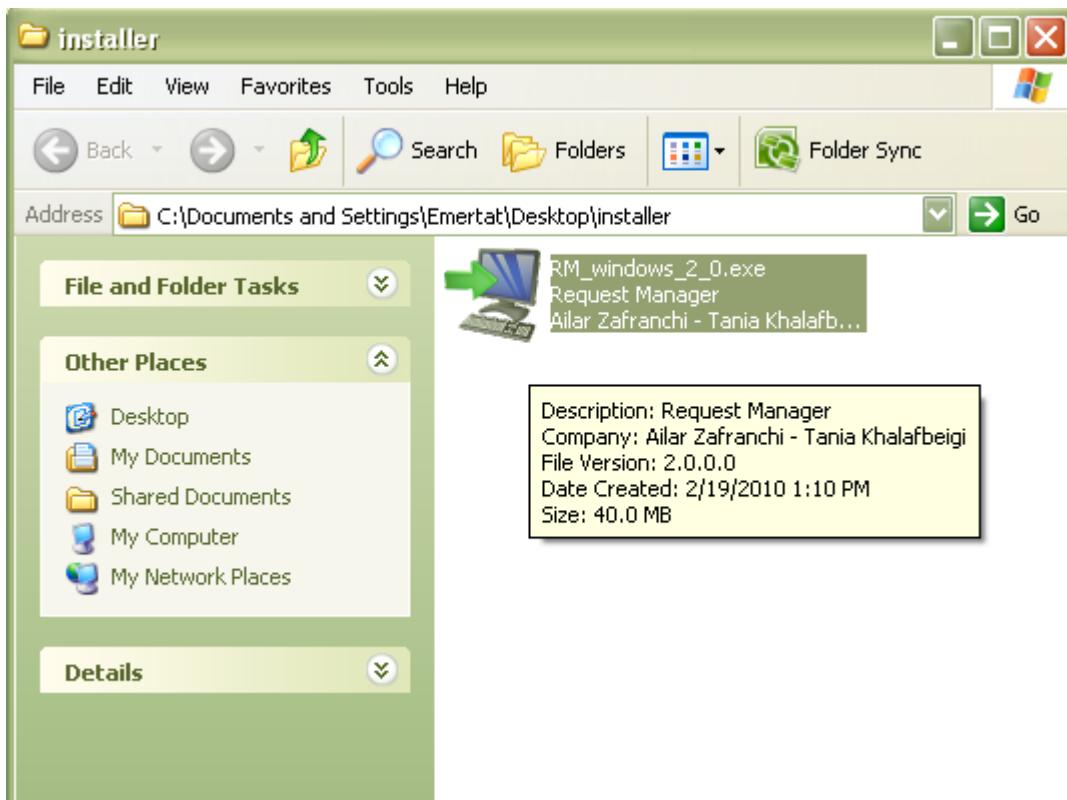
[بازگشت](#)

در گزارش تجمعی کیفی تعداد درخواست های کاری که روی آن ها گزارش تهیه شده است قبل مشاهده است. گزارش تجمعی کیفی روی نظرات درخواست کنندگان تهیه می شود. به این صورت که مشخص می کند برای درخواست های کاری انتخاب شده برای گزارش، پاسخ به هر سؤال نظردهی چگونه بوده است. به طور مثال در شکل بالا پاسخ به سؤال "کیفیت انجام درخواست چگونه بود؟" برای هر دو درخواست کاری گزینه هی "خوب" بوده است. و در یک درخواست کاری پاسخ به سؤال "آیا درخواست در زمان مورد انتظار شما پاسخ داده شد؟" گزینه هی "بلی" و در درخواست کاری دیگر گزینه هی "خیر" بوده است. برای بازگشت به صفحه ای قبل از دکمه هی بازگشت باید استفاده شود.

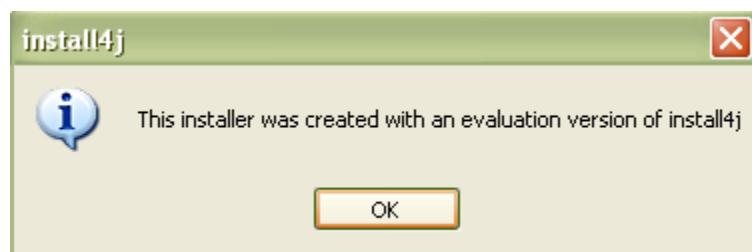
سند نصب

راهنمای نصب برنامه

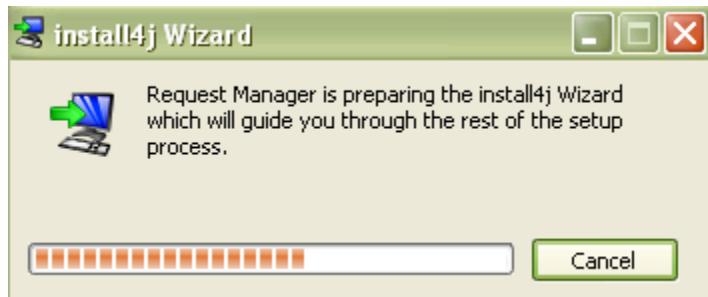
۱. فایل را اجرا کنید.



۲. ابتدا پنجره‌ای حاوی اطلاعاتی راجع به برنامه installer builder باز می‌شود. دکمه OK را کلیک کنید.



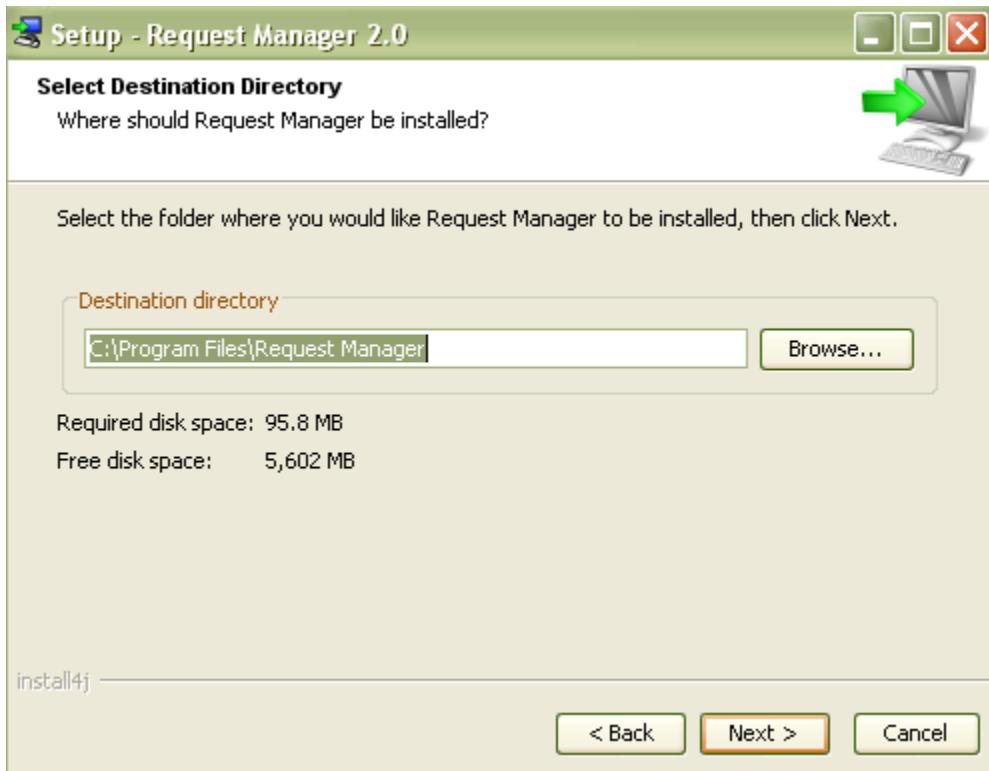
۳. با کلیک کردن دکمه OK پنجره زیر باز می‌شود:



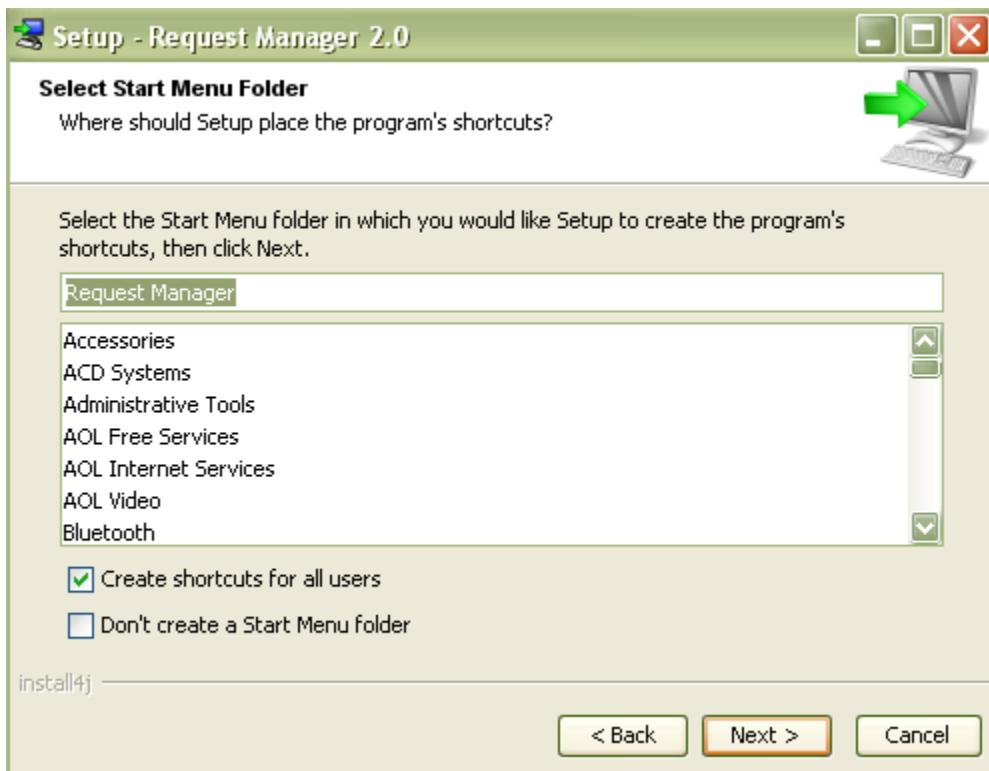
سپس به صورت خودکار پنجره زیر باز می‌شود. در این مرحله دکمه Next را کلیک کنید.



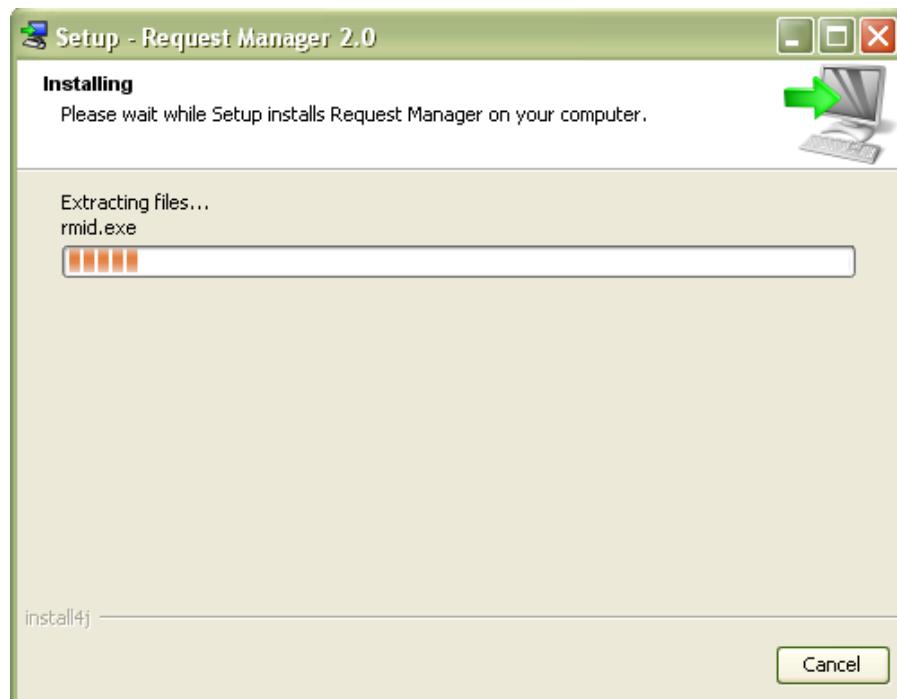
۴. با فشار دادن دکمه Next پنجره زیر نمایان می شود. در این مرحله شما می توانید محلی را که در آن جا مایلید برنامه نصب شده قرار گیرد را مشخص کنید، محل نصب به صورت پیشفرض در C:\Program Files\Request Manager قرار دارد. در این پنجره همچنین مقدار حافظه مورد نیاز برای نصب برنامه و همچنین مقدار حافظه خالی در فضای انتخاب شده کنونی مشخص شده است. در صورت کم بودن فضای خالی باید محل دیگری را برای نصب انتخاب کنید. بعد از انتخاب محل نصب دکمه Next را کلیک کنید.



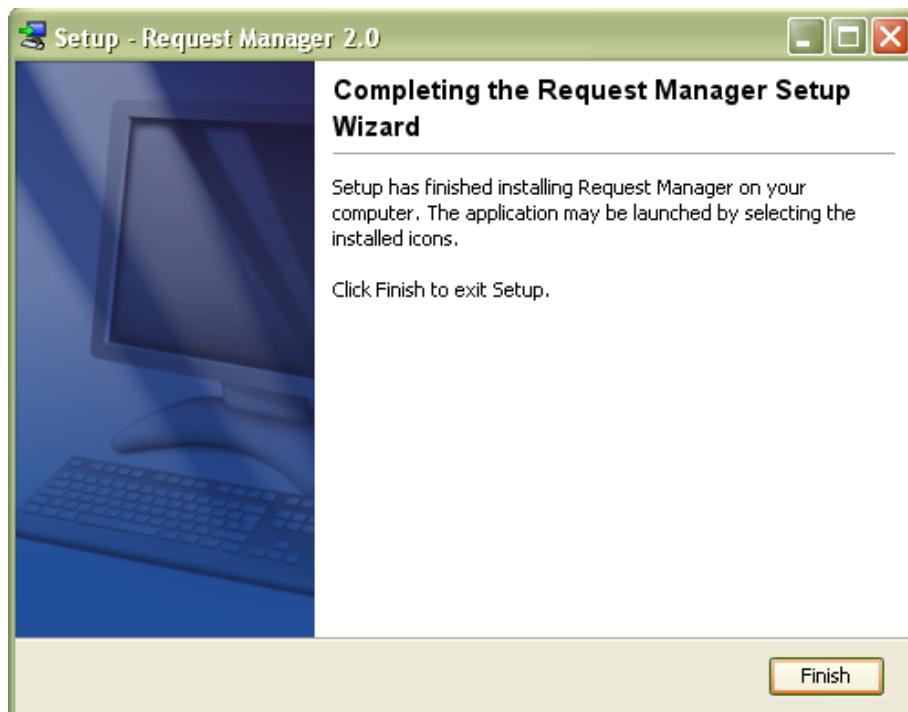
۵. با زدن دکمه Next پنجره زیر نمایان می‌شود. در این صفحه نامی که برنامه تحت عنوان آن نام در لیست برنامه‌های شما نشان داده می‌شود را می‌توانید تغییر دهید. در گزینه‌های زیری صفحه نیز می‌توانید تعیین کنید که همه کاربران در لیست برنامه‌ها این برنامه را ببینند و همچنان در لیست برنامه‌ها این برنامه نباشد. بعد از تنظیمات مورد نظر دکمه Next را کلیک کنید.



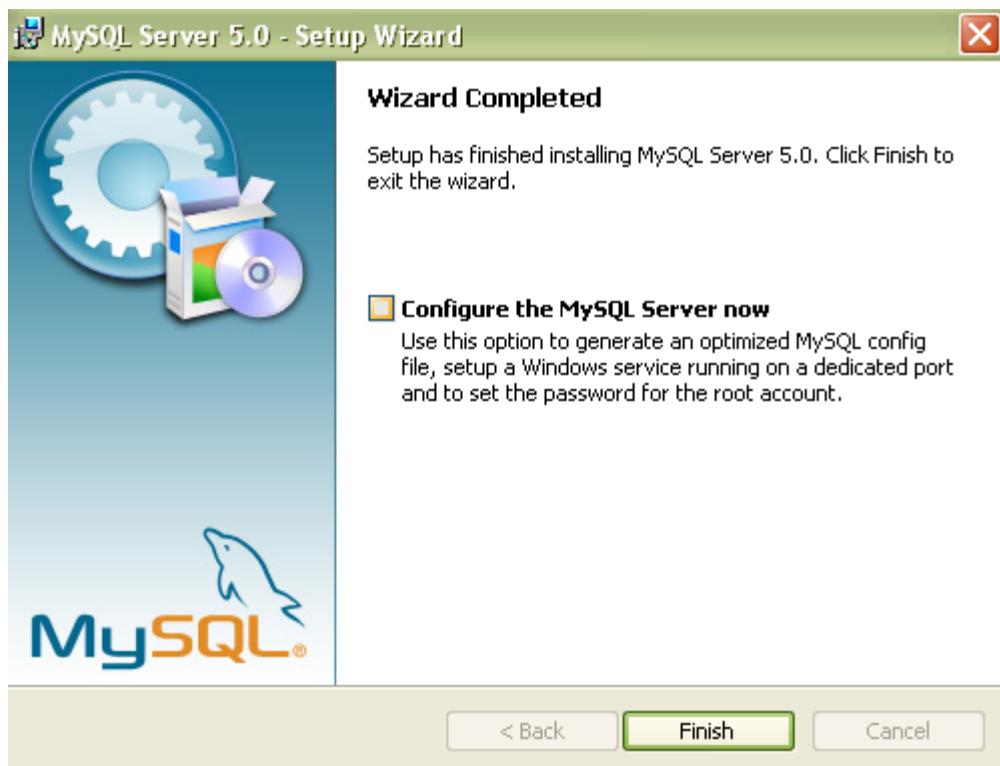
۶. با زدن دکمه شروع به install شدن می‌کند. در این مرحله صبر کنید تا عملیات نصب به پایان برسد.



با پایان عمل نصب به طور خودکار پنجره زیر نمایان می‌شود. دکمه finish را کلیک کنید.



۷. با زدن دکمه finish برنامه شروع به نصب پایگاه داده می‌کند. در این مرحله در تمام مراحل بدون تغییر در پارامترها ۵بار دکمه Next را فشار دهید تا صفحه زیر نمایان شود:

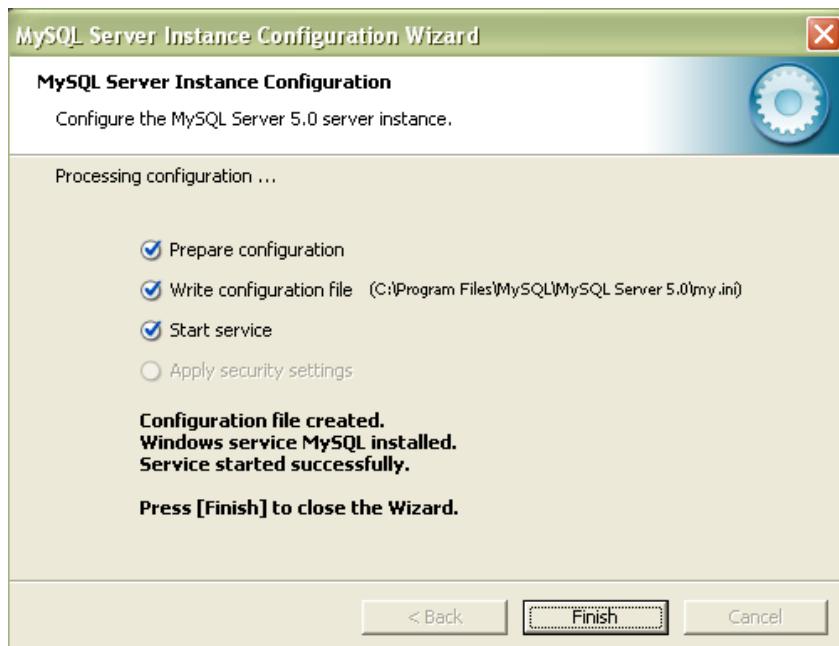


در این صفحه تیک مربوط به Configure the MySQL Server now را بردارید و دکمه finish را کلیک کنید.
دقت کنید در صورتی که این تیک برداشته نشود عملیات نصب به درستی انجام نخواهد شد.

۸. با زدن دکمه finish پنجره مربوط به configure کردن پایگاه داده باز می‌شود. در این مرحله بار دکمه Next را فشار دهید تا به صفحه زیر برسید:



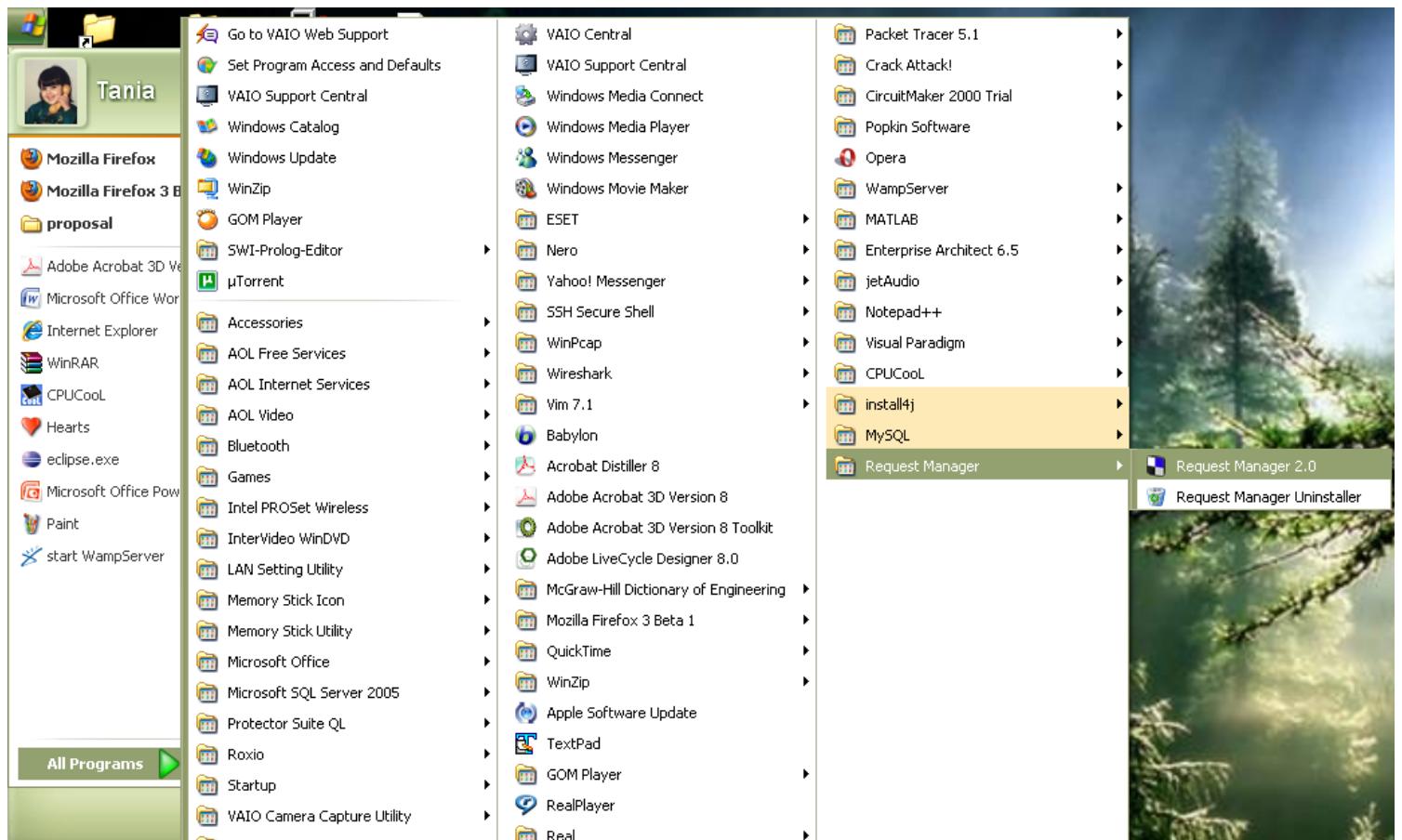
در این صفحه تیک مربوط به Next را بردارید تا دکمه Modify Security Settings فعال شود. سپس دکمه Next را کلیک کنید تا عملیات configure کردن پایگاه داده به پایان برسد و دکمه Execute را در صفحه بعد کلیک کنید تا عملیات نصب برنامه به پایان می‌رسد.



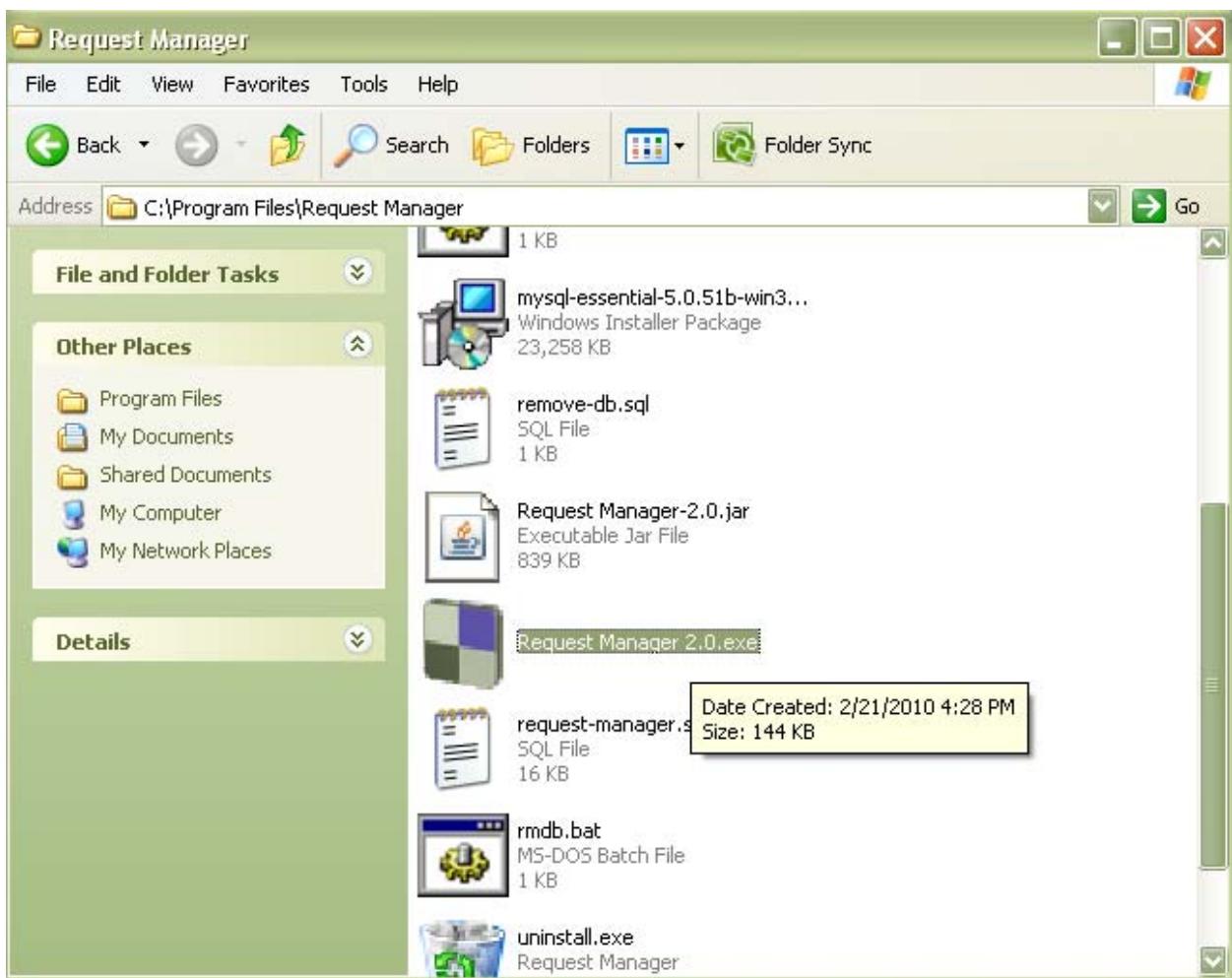
لازم به ذکر است که اگر برنامه‌ای در سیستم شما از **localhost** استفاده می‌کند (به طور مثال **Wamp** یا **Xamp**) و دارای **password** باشد برای درستی نصب برنامه باید **password** آن را بردارید.

راهنمای اجرای برنامه

برای اجرای برنامه بر روی دکمه start و سپس Programs کلیک کرده و از لیست برنامه‌ها (یا نامی که در هنگام نصب برای برنامه انتخاب کردہ‌اید) را انتخاب کرده و ۲۰ Request Manager را اجرا کنید.

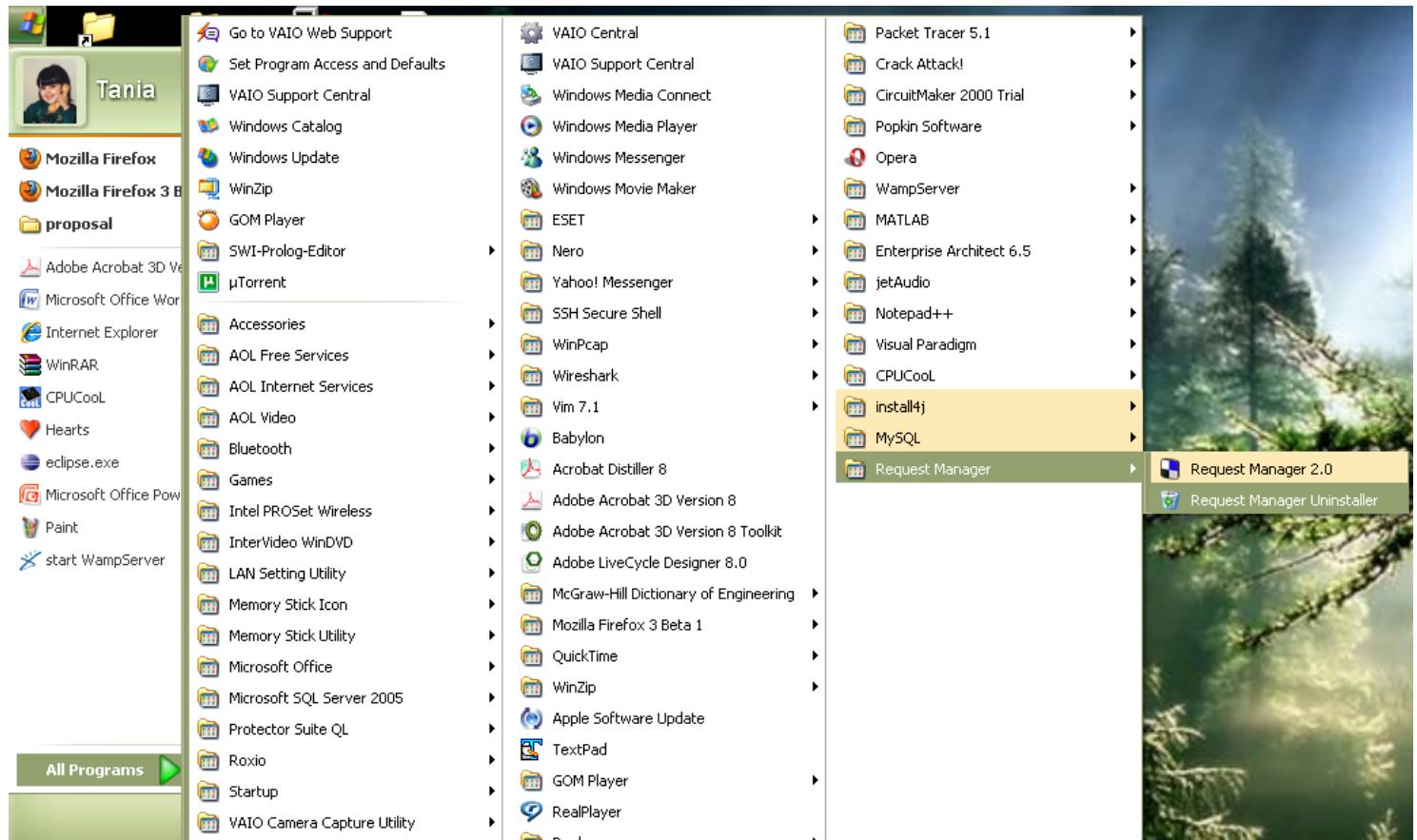


همچنین می‌توانید برای اجرای برنامه به محلی که هنگام نصب برای محل قرار گرفتن برنامه در نظر گرفته‌اید بروید و فایل Request Manager ۲.۰.exe را از آنجا اجرا کنید.

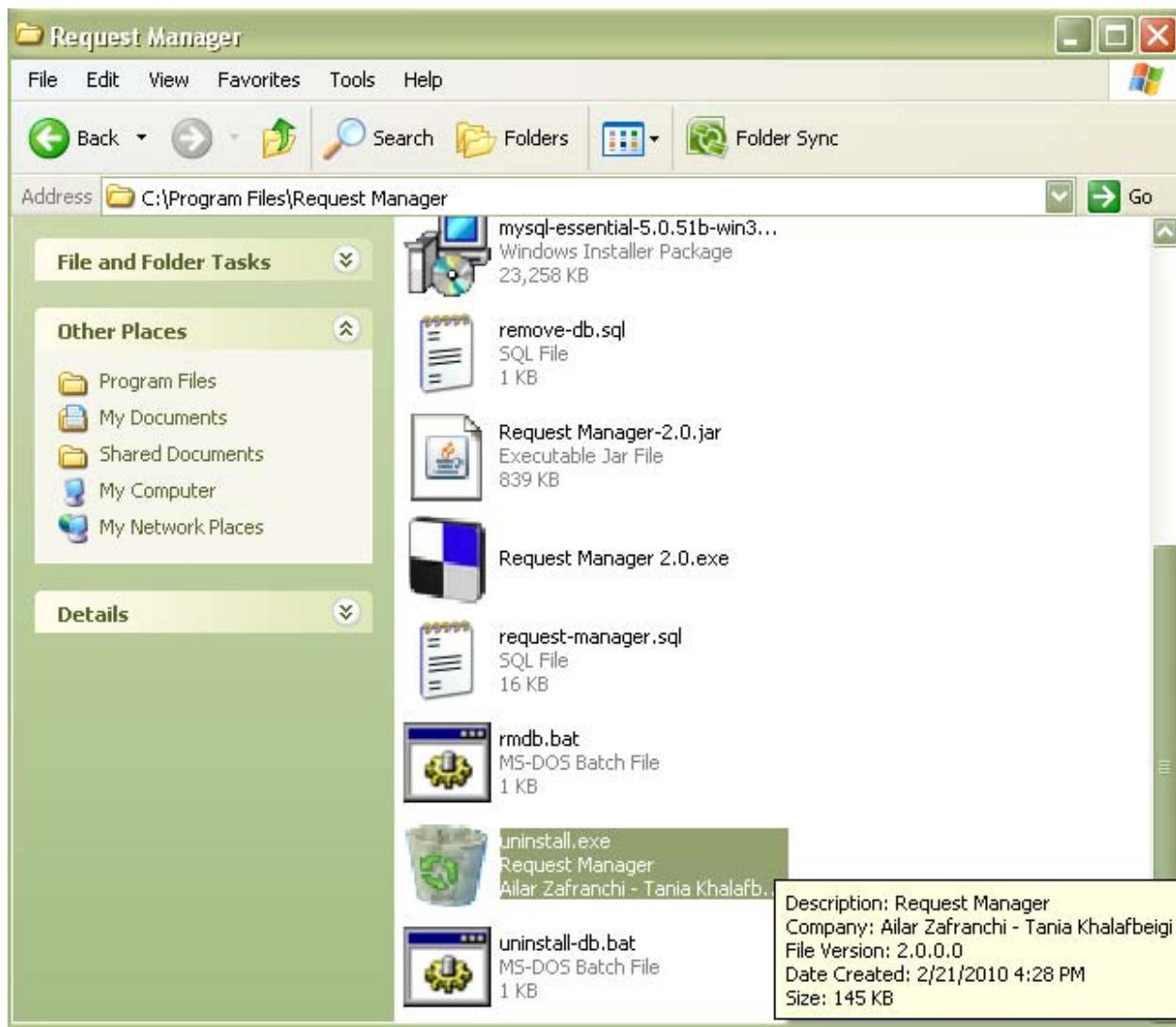


راهنمای حذف برنامه

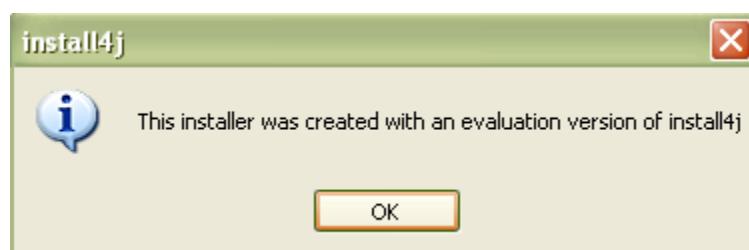
- برای حذف برنامه بر روی دکمه start و سپس Programs کلیک کرده و از لیست برنامه‌ها Request Manager را انتخاب کرده و نامی که در هنگام نصب برای برنامه انتخاب کرد (اید) را انتخاب کرده و Request Manager Uninstaller را اجرا کنید.



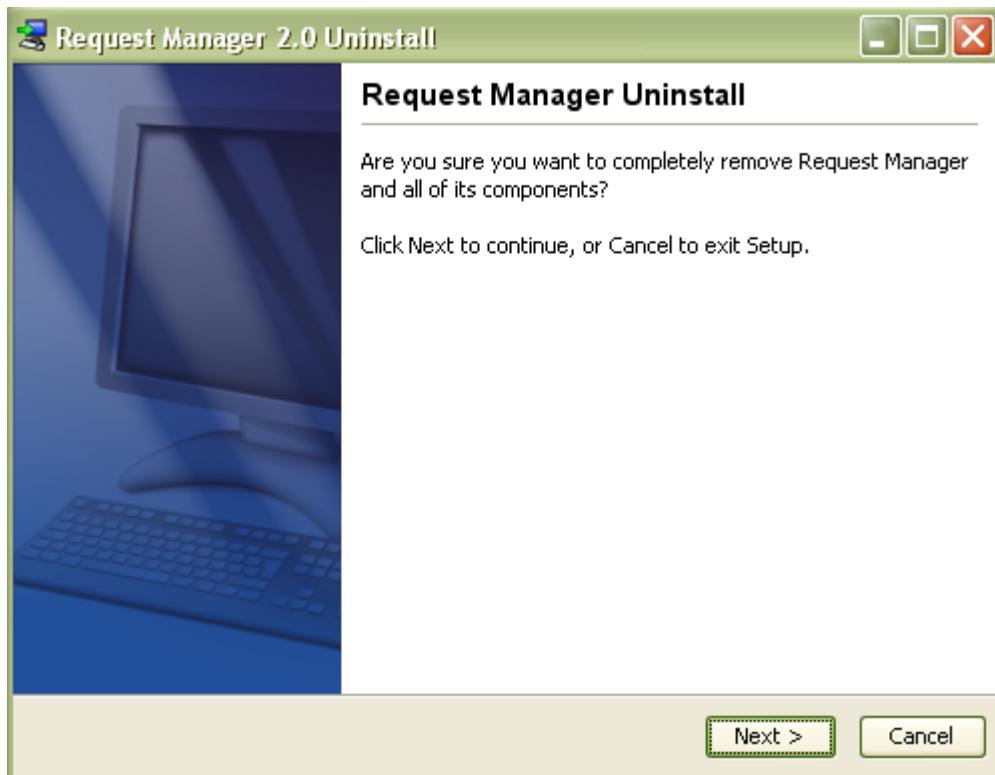
همچنین می‌توانید برای اجرای برنامه به محلی که هنگام نصب برای محل قرار گرفتن برنامه در نظر گرفته‌اید بروید و فایل Request Manager ۲.۰.exe را از آنجا اجرا کنید.



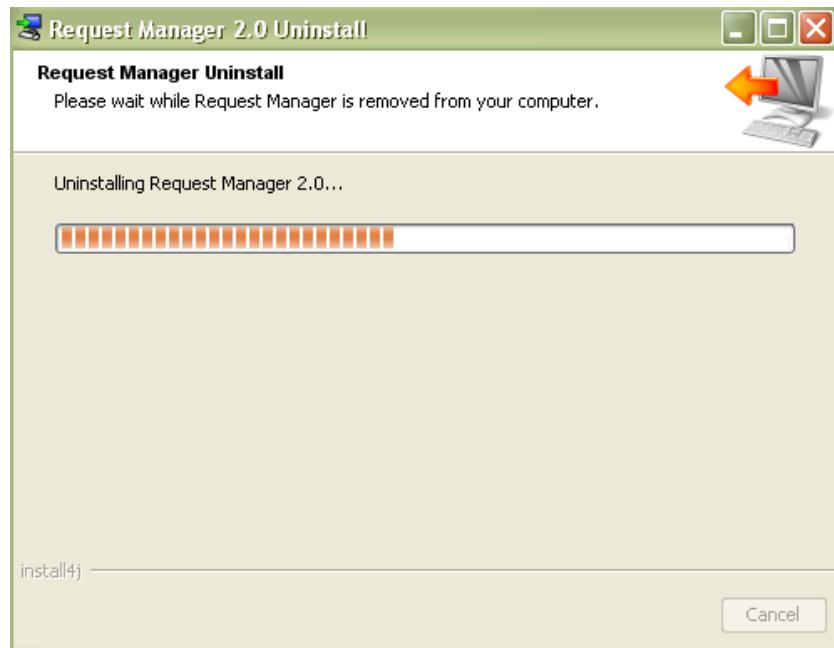
۲. ابتدا پنجره‌ای حاوی اطلاعاتی راجع به برنامه installer builder باز می‌شود. دکمه OK را کلیک کنید.



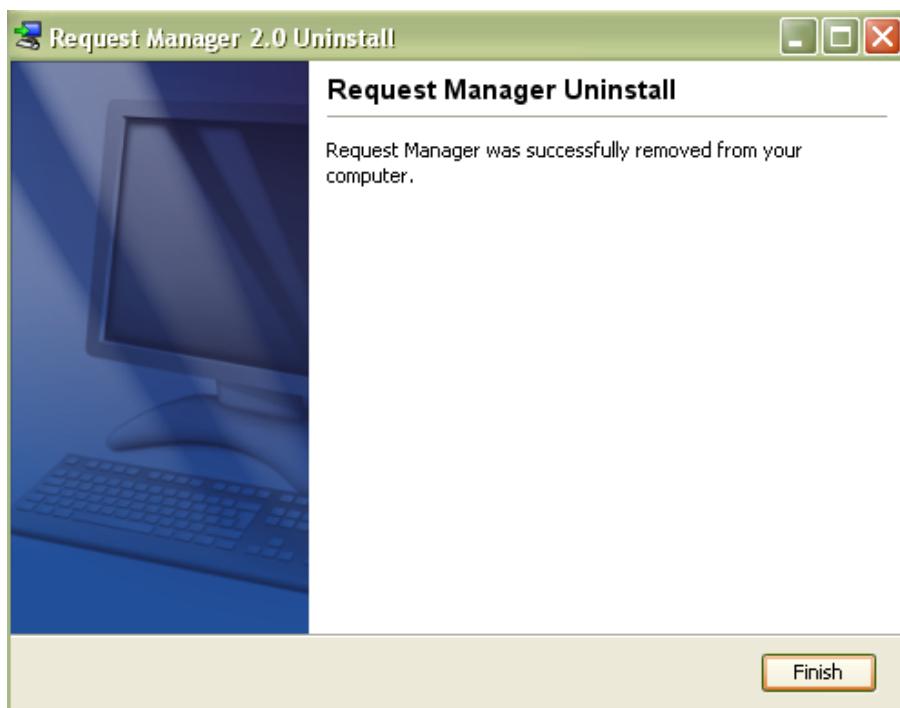
۳. سپس صفحه زیر نمایان می‌شود. برای تایید حذف برنامه دکمه Next را کلیک کنید.



۴. با کلیک کردن Next برنامه به صورت خودکار شروع به حذف برنامه می‌کند. در این مرحله صبر کنید تا عملیات حذف به پایان برسد.



بعد از اتمام عملیات حذف صفحه زیر نمایان می‌شود. با کلیک کردن finish حذف برنامه به پایان می‌رسد.



نیازمندی‌های حداقلی نرم‌افزار

- Microsoft Windows XP .۱
- MySQL Server ۵.۰ .۲
- Java™ SE Runtime Environment ۶.۱.۰ .۳

توجه: مورد شماره ۲ در هنگام نصب نرم‌افزار نصب می‌شود و مورد ۳ در هنگام نصب نرم‌افزار تنها برای استفاده همین برنامه در کنارش قرار می‌گیرد.

واژه‌نامه

ت

تاریخچه	واژه:
شامل همه‌ی تغییراتی است که در طول زمان بر روی اطلاعات و وضعیت درخواست‌های کاری و همچنین بر روی پیغام‌ها رخ داده است. سیستم تاریخچه را نگهداری می‌کند.	توضیح:
ندارد	:synonym
ندارد	:homonym

د

درخواست کاری	واژه:
درخواستی که یکی از افراد سازمان به واحد فناوری اطلاعات می‌فرستد و طبق تصمیم‌گیری مدیر واحد فناوری اطلاعات سازمان به یک مسئول ارجاع داده می‌شود.	توضیح:
ندارد	:synonym
درخواست	:homonym

واژه:

درخواست	واژه:
هر نوع درخواستی که یک فرد یا سیستم به فرد یا سیستم دیگری می‌دهد.	توضیح:
ندارد	:synonym
ندارد	:homonym

ک

کاربر	واژه:
به عاملین اصلی یک مورد کاربرد اطلاق می‌شود.	توضیح:
عامل اصلی	:synonym
ندارد	:homonym

واژه:

کاربران مربوط	واژه:
---------------	-------

تمامی افرادی که در یک درخواست کاری درگیر هستند که شامل فرد درخواست‌کننده، مدیر و مسئول رسیدگی درخواست کاری، در صورتی که انتخاب شده باشد، می‌باشد.	توضیح:
ندارد	:synonym
ندارد	:homonym

گ

گزارش تجمیعی زمانی	واژه:
این گزارش روی مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری گرفته می‌شود و شامل مجموع مدت زمانی است که مجموعه درخواست‌های کاری در وضعیت‌های مختلف قرار گرفته‌اند.	توضیح:
ندارد	:synonym
ندارد	:homonym

گزارش تجمیعی کیفی	واژه:
این گزارش روی مجموعه‌ای از درخواست‌های کاری گرفته می‌شود و شامل مجموع نتایج نظرهای درخواست-کنندگان روی مجموعه درخواست‌های کاری می‌باشد.	توضیح:
ندارد	:synonym
ندارد	:homonym

گزارش زمانی	واژه:
این گزارش شامل مدت زمانی است که یک درخواست کاری در وضعیت‌های مختلف قرار گرفته است.	توضیح:
ندارد	:synonym
ندارد	:homonym

واژه:	مسئول
توضیح:	کارکنان بخش فناوری اطلاعات سازمان که مسئولیت رسیدگی به درخواست‌های کاری کارکنان سازمان را دارند.
:synonym	ندارد
:homonym	ندارد

واژه:	مسئول رسیدگی درخواست کاری
توضیح:	مسئولی است که توسط مدیر برای رسیدگی به آن درخواست کاری انتخاب شده است.
:synonym	ندارد
:homonym	ندارد

واژه:	نظردهی
توضیح:	درخواست کننده برای تعیین کیفیت تحقق درخواست نظر می‌دهد.
:synonym	ندارد
:homonym	ندارد

واژه:	نظرسنجی
توضیح:	مدیر با ایجاد نظرسنجی نظر کاربران را درباره‌ی موضوعات مورد نظر خود جویا می‌شود.
:synonym	ندارد
:homonym	ندارد