# Opis teme/projekta

## SMS – Service Management System (Sistem za upravljanje servisima)

Tema koju smo odabrali za izradu projekta je sistem za upravljanje servisima, konkretno servisima računara i računarske opreme.

Mada se ova tema mogla generalizovati za bilo koji servis uređaja ili opreme, što bi zahtijevalo detaljniju analizu i uključivanje mnogih specifičnosti za različite vrste servisa, mi smo se opredijelili za servis računara i računarske opreme.

Ovaj sistem ima za cilj da pruži punu softversku podršku za IT servis, kroz sve faze servisiranja koje prolazi neki uređaj ili oprema kojoj je neophodan servis. To podrazumijeva tri generalne faze prijem uređaja/opreme, sam tok popravke, te otpremanje/isporuka istog nakon obavljenog servisa.

Kompanija za koju dizajniramo sistem bavi se prodajom i servisiranjem računara i računarske opreme. Kompanija već posjeduje sistem za upravljanje servisom, koji ne zadovoljava sve potrebe kompanije, te ima određene nedostatke koje je potrebno ukloniti kroz izradu novog sistema. Ovi nedostaci se odnose prvenstveno na nemogućnost postojećeg sistema da pamti podatke o klijentima, te je potrebno uvijek iznova unositi podatke za klijenta koji je već koristio usluge servisa.

## Faze servisiranja

### Prijem uređaja

Prijem uređaja\* podrazumijeva njegovo evidentiranje u sistem kroz formu prijemnice.

Prijemnica predstavlja ulaznicu u servis i njena generalna struktura je slijedeća:

* Unos podataka o korisniku:
  + Ime i prezime (privatno lice ili kontakt osoba kod firmi)
  + Naziv firme (po potrebi)
  + ID broj (po potrebi)
  + PDV broj (po potrebi)
  + Broj telefona
  + E-mail
* Unos podataka o uređaju:
  + Da li je uređaj kupljen u toj kompaniji ili ne
  + Status uređaja (pod garancijom, nije pod garancijom, narušeni uvjeti garancije i sl.)
  + Vrsta uređaja
  + Naziv
  + Proizvođač
  + Serijski broj
  + Račun i datum kupovine (ako je u pitanju garancija)
* Opis kvara/zahtijevanih radova
* Napomena (interna napomena ili eventualno šta je uz uređaj doneseno u servis, npr. uz laptop torba i sl. )
* Podaci o samoj prijemnici: ID, datum kreiranja, odgovorna osoba koja je primila uređaj, planirano vrijeme servisiranja

### Tok servisiranja

Nakon prijema uređaja, on ulazi u red čekanja na servis, što podrazumijeva da svaki uređaj od ulaska u servis, do izlaska iz njega ima određeni status koji ga karakteriše. Na ovaj način je moguće pratiti u kojoj fazi servisiranja se uređaj nalazi, npr. da li je u toku dijagnoza kvara, da li se eventualno čeka na neki rezervni dio i sl.

U ovoj fazi je moguća situacija da je potrebno proslijediti nekom npr. ovlaštenom servisu uređaj u vidu reklamacije, te se tada može kreirati otpremnica, koja generalno nasljeđuje podatke sa prijemnice uz dodatno naznačavanje podataka o servisu u koji se uređaj prosljeđuje.

### Završetak servisiranja

Nakon što je servis obavljen, pristupa se izradi radnog naloga, koji uz podatke iz prijemnice podrazumijeva i opis izvršenih radova, listu eventualnih zamijenjenih ili ugrađenih dijelova, te cijenu popravke, broj utrošenih sati i sl.

Kreiranjem radnog naloga se finalizira proces kroz koji servisirani uređaj prolazi, te on tada dobiva konačni status i kao takav je spreman za preuzimanje ili je u nekom drugom stanju koje definiše konačni status, npr. na čekanju ili da čeka intervenciju dobavljača i sl.

## Akteri

* **Šef servisa** – odgovorna osoba u servisu koja se bavi nadgledanjem cjelokupnog procesa servisiranja, vrši odobravanje određenih akcija tokom procesa, te potvrđivanje statusa uređaja kroz pojedine faze
* **Serviser** – osoba koja vrši servisiranje, preuzima uređaj iz liste čekanja i kreće sa fazama servisiranja, njemu nadređena osoba je šef servisa
* **Recepcioner** – osoba koje je u direktnom kontaktu sa klijentom, vrši prijem uređaja, te kontaktira klijenta pri završetku servisiranja ili po potrebi
* **Klijent** – krajnji korisnik koji donosi uređaj na servis, ima mogućnost upita u status uređaja i biva obavješten nakon što je servis okončan
* **Eksterni sistem za ispostavu računa i plaćanje –** postojeći eksterni sistem kompanije, preko kojeg ista ispostavlja račun za izvršene usluge i vrši naplaćivanje

## Zahtjevi

Sistem će omogućavati sljedeće:

* Prijem uređaja, koji podrazumijeva:
  + unos podataka o uređaju
  + unos podataka o klijentu, pri čemu za klijenta koji je već koristio usluge servisa nije potrebno ponovo unositi podatke, već se preuzimaju postojeći podaci, uz mogućnost izmjene istih
  + unos opisa problema, odnosno zahtijevanih radova
* Praćenje statusa uređaja (na dijagnozi, u popravci, na čekanju i sl.)
* Kreiranje radnog naloga, što podrazumijeva:
  + podatke o klijentu
  + podatke o uređaju
  + opis izvršenih radova
  + lista zamijenjenih dijelova
  + cijenu servisa
* Prosljeđivanje uređaja drugom (ovlaštenom) servisu, uz vođenje evidencije o partnerskim (ovlaštenim) servisima sa kojima kompanija sarađuje u slučaju garancije i sl.