\*NAĆI BOLJI TERMIN ZA KORISNIKA SERVISA

Definicije:

\*\*\*Korisnici\*\*\*

**Radnik-**Korisnik sistema za pomoć na putu.

**Dispečer**-**Radnik** koji je zadužen za komunikaciju sa **unesrećenikom**. Njegov glavni zadatak je da komunikacijom sa **unesrećenikom** dobije potrebne podatke (**lokacija** i **osnovne podatke o unesrećenika**) za pravilno odvijanje protokola za **intervenciju na putu**. Te na osnovu dobijenih podataka popunjava **tiket** pomoću koga se koordiniše rad **terenskih radnika**. Ima pristup **mapi** na kojoj vidi **koordinate terenskih radnika**  i **unesrećenika**. Ima mogućnost **interne komunikacije**.

**Terenski radnik-Radnik** koji radi na **terenu** u **vozilu**,koji dobijanjem **tiketa,** koji sadrži **lokaciju unesrećenika,** od **dispečera** kreće u **intervenciju na putu.** Dolaskom na **lokaciju unesrećenika, terenski radnik** vrši **evaluaciju problema** i na osnovu **evaluacije problema** vrši **pomoć na putu** ili vrši **šlepanje korisnikovog vozila** do **centrale**. On ispisuje **terenski izvjestaj** koji se vraća na sistem. Ima pristup **mapi** i na njoj vidi **koordinate** **unesrećenika**. Po završetku **terenske intervencije** vraćaju se u **centralu**. Ima mogućnost **interne komunikacije**. Mogu biti u različitim **stanjima rada** u zavisnosti od trenutnog posla. Vezani su za **vozilo** u kome rade.

**Stanja rada terenskog vozila**-**Dostupno**,**Zauzeto**,**Nedostupno** stanje rada.

**Dostupno stanje terenskog vozila**-Označava da su terensko vozilo i terenski radnici u pripravnosti i čekaju dojavu **dispečera** za **terensku intervenciju**. Mogu se nalaziti u **centali** ili u povratku sa **terenske intervencije**.

**Nedostupno stanje terenskog vozila**-Označava da su terensko vozilo i terenski radnici van pripravnosti i nedostupni za rad.

**Zauzeto stanje terenskog vozila**-Označava da su **terensko vozilo** i **terenski radnici** trenutno u **terenskoj intervenciji**.

**Supervizor**/**Menadžer**-**Radnik** koji ima pristup podatcima o **radnicima**, **vozilima** i **izvjestajima intervencija**.

**Administrator**-Radnik koji može da pravi i dodaje **korisničke naloge radnika**.

**Unesrećenik**-Korisnik servisa pomoći na putu.

\*\*\*Servisi\*\*\*

**Intervencija na putu**-Slijed događaja koji za cilj ima da pomogne **unesrećeniku**.

**Interna komunikacija**-Komunikacija između radika koja je omogućena vanjskim sistemom komunikacije(radio stanica, privatni ili poslovni telefoni).

**Evaluacija problema**-Terenski pregled **unesrećenikovog vozila**. Za posljedicu ima **terensku pomoć** ili **šlepanje do centrale**.

**Terenska pomoć**-Vrši se u sličaju **trenutno otklonivog problema** na **vozilu**.

**Šlepanje do centrale**-Vrši se u slučaju **trenutno neotklonivog problema** na **vozilu**. **Vozilo** se prevozi do **centrale** na popravku.

**Interna popravka vozila**-Popravka koja se vrši u centrali.

**Vanjska popravka vozila**-Popravka u servisu prijateljske firme.\*\*\*\*\*POPRAVITI

\*\*\*Lokacije\*\*\*

**Lokacija unesrećenika**-Lokacija na kojoj je došlo do problema na **vozilu**. Prikazana na **mapi**.

**Trenutna lokacija terenskog vozila**-Lokacija na kojoj se nalazi **vozilo** sa **terenskim radnicima**, prenos se vrši u **koordinatama**. Prikazana na **mapi** u realnom vremenu.

**Centrala**-Lokacija firme, na kojij se nalazi dispečerska centrala i/ili **servis vozila**.

**Servis vozila**-Lokacija za popravke **trenutno neotklonivih problema** na **vozilima,**  može biti **interna** ili **vanjska**.

\*\*\*Dokumenti\*\*\*

**Tiket za pomoć na putu**-Dokument koji sadrži **podatke o** **unesrećeniku**, **vrijeme poziva**, **lokaciju** i podatke o **terenskim radnicima** koji se šalju u **intervenciju**. Pravi ga **dispečer**.

**Izvjestaj intervencije**-Sastoji se od **tiketa za pomoć** i **terenskog izvještaja**. Može sadržati **dodatak**.

**Terenski izvjestaj**-Dokument koji sadrži **evaluaciju problema**, podatke o stanju **vozila** prije i na kraju **intervencije**.

\*\*\*Podaci u sistemu\*\*\*

**Mapa**-Grafički interfejs na kojem su u realnom vremenu prikazane koordinate **terenskih radnika** i/ili **unesrećenika**.

**Koordinati-**Prenosni podatak pomoću koga sistem vodi evidenciju i praćenje lokacija.

**Korisnički nalozi radnika**-Nalozi pomoću kog radnici prijavljuju na sistem.