

POLITECHNIKA ŚWIĘTOKRZYSKA

Daniel Iwaniec, Artur Kałuża, Karol Gos, Karol Gołuch

PROJEKT ZESPOŁOWY

System zgłoszeń dla serwisu sprzętu elektronicznego

1 Wstęp

Projekt zakłada wytworzenie oprogramowania w architekturze **Representational State Transfer**, w skład którego wchodzi serwer zaimplementowany w technologii *PHP* oraz klient zaimplementowany w technologiach *HTML/CSS/JavaScript*.

Implikuje to również zaprojektowanie i wykonanie odpowiedniego **Domain Application Protocol** potrzebnego do komunikacji pomiędzy wymienionymi warstwami.

Kod źródłowy projektu jest udostępniony na licencji *MIT*:
github.com/psk-pz.

2 Aktorzy

1. **Klient** - klient serwisu.
2. **Serwisant** - pracownik serwisu.
3. **Administrator** - administrator systemu.

3 Encje

1. **Zgłoszenie** - zgłoszenie utworzone w systemie przez *użytkownika*. Po utworzeniu przechodzi przez dozwolone stany, aż do jego zamknięcia.
2. **Notyfikacja** - notyfikacje wysyłane *serwisantom* oraz *użytkownikom* w momencie wystąpienia określonych zdarzeń.

4 Stany zgłoszenia

1. **Zgłoszone** - zgłoszenie utworzone lub ponownie otwarte przez *klienta*.
 - (a) **Przyjęte do diagnozy**
 - (b) **Zakończone**
2. **Przyjęte do diagnozy** - przyjęte przez *serwisanta* do diagnozy.
 - (a) **Oczekuje na akceptację**
 - (b) **Zakończone**
3. **Oczekuje na akceptację** - oczekuje na akceptację przez *klienta*.
 - (a) **W trakcie naprawy**
 - (b) **Gotowy do odbioru**
 - (c) **Zakończone**
4. **W trakcie naprawy** - w trakcie naprawy przez *serwisanta*.
 - (a) **Gotowy do odbioru**
5. **Gotowy do odbioru** - oczekuje na odbiór przez *klienta*.
 - (a) **Zakończone**
6. **Zakończone** - zgłoszenie zakończone.
 - (a) **W trakcie naprawy**
 - (b) **Przyjęte do diagnozy**

5 User stories

Jako *klient* chcę *naprawić telefon*, więc muszę mieć *możliwość zgłoszenia go do serwisu*.

Scenariusz **pomyślnej naprawy telefonu**:

1. *Klient* odwiedza stronę z formularzem do utworzenia zgłoszenia.
2. *Klient* pomyślnie utworzył zgłoszenie.
3. *Serwisant* otrzymuje notyfikację.
4. *Serwisant* przyjmuje sprzęt do diagnozy.
5. *Serwisant* wycenia naprawę i przekazuje do akceptacji klienta.
6. *Klient* otrzymuje notyfikację.
7. *Klient* akceptuje koszt naprawy.
8. *Serwisant* naprawia sprzęt i przygotowuje do odbioru.
9. *Klient* odbiera naprawiony sprzęt.

Scenariusz **odrzućcenia kosztorysu**:

1. *Klient* odwiedza stronę z formularzem do utworzenia zgłoszenia.
2. *Klient* pomyślnie utworzył zgłoszenie.
3. *Serwisant* otrzymuje notyfikację.
4. *Serwisant* przyjmuje sprzęt do diagnozy.
5. *Serwisant* wycenia naprawę i przekazuje do akceptacji klienta.
6. *Klient* otrzymuje notyfikację.
7. *Klient* nie akceptuje kosztów naprawy.
8. *Klient* odbiera nienaprawiony sprzęt.

Scenariusz **braku możliwości naprawy**:

1. *Klient* odwiedza stronę z formularzem do utworzenia zgłoszenia.
2. *Klient* pomyślnie utworzył zgłoszenie.
3. *Serwisant* otrzymuje notyfikację.
4. *Serwisant* przyjmuje sprzęt do diagnozy.
5. *Serwisant* nie naprawia sprzętu i przygotowuje do odbioru.
6. *Klient* odbiera nienaprawiony sprzęt.

6 Scenariusz odrzucenia zgłoszenia

1. *Użytkownik* odwiedza stronę z formularzem do utworzenia zgłoszenia.
2. *Użytkownik* wysyła dane do utworzenia zgłoszenia.
3. Jeżeli wystąpiły błędy:
 - (a) Błędy są wyświetlane na ekranie.
 - (b) *Użytkownik* poprawia dane oraz powraca do kroku 2.
4. Wyświetlany jest komunikat o sukcesie oraz identyfikator zgłoszenia.
5. Tworzona jest notyfikacja o utworzeniu nowego zgłoszenia w systemie widoczna dla *serwisantów*.

7 Scenariusz odczytania stanu zgłoszenia

1. *Użytkownik* odwiedza stronę z formularzem wymagającym identyfikatora zgłoszenia.
2. *Użytkownik* wysyła identyfikator zgłoszenia.
3. Jeżeli zgłoszenie nie istnieje:
 - (a) Błąd jest wyświetlany na ekranie.
 - (b) *Użytkownik* powraca do kroku 1.
4. Wyświetlany jest aktualny stan zgłoszenia oraz jego historia.
5. Wyświetlane są również notyfikacje dotyczące zgłoszenia.

8 Scenariusz odrzucenia wyceny

1. *Serwisant* otrzymuje notyfikację o nowym zgłoszeniu.
2. *Serwisant* przyjmuje zgłoszenie do wyceny.
3. *Serwisant* wycenia koszt naprawy oraz przekazuje do akceptacji przez *użytkownika*.
4. *Użytkownik* otrzymuje notyfikację o wycenie do zaakceptowania.
5. *Użytkownik* odrzuca koszt wyceny.
6. *Serwisant* zamyka zgłoszenie.

9 Scenariusz wykonania naprawy

1. *Serwisant* otrzymuje notyfikację o nowym zgłoszeniu.
2. *Serwisant* przyjmuje zgłoszenie do wyceny.
3. *Serwisant* wycenia koszt naprawy oraz przekazuje do akceptacji przez *użytkownika*.
4. *Użytkownik* otrzymuje notyfikację o wycenie do zaakceptowania.
5. *Użytkownik* akceptuje koszt wyceny.
6. ...
7. *Użytkownik* zamyka zgłoszenie.