

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. **Użytkownik** - 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. **Otwarte** - nowo utworzone zgłoszenie.
2. **Odrzucone** - odrzucone przez *serwisanta* lub *użytkownika*.
3. **Ponownie otwarte** - ponownie otwarte po uprzednim odrzuceniu.
4. **Przyjęte** - przyjęte przez *serwisanta* do wyceny.
5. **Oczekuje na akceptację** - oczekuje na akceptację kosztów.
6. **Zaakceptowane** - zaakceptowane przez *użytkownika*.
7. **W trakcie pracy** - w trakcie naprawy sprzętu przez *serwisanta*.
8. **Nie można naprawić** - odesłany nienaprawiony sprzęt.
9. **Wysłane** - odesłany naprawiony sprzęt.
10. **Zakończone** - zgłoszenie zostaje zarchiwizowane.

5 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*.

6 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 wyświetlane na ekranie.
 - (b) *Użytkownik* powraca do kroku 1.
4. Wyświetlany jest aktualny stan zgłoszenia oraz jego historia.
5. Wyświetlane są również notyfikacje dotyczące zgłoszenia.

7 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.

8 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.