

SCHÖNHERZ AKADEMIA HELP DESK PLATFORM

Funkcionális specifikáció

A DOKUMENTUM TÖRTÉNETE

Változat	Dátum	Módosító	Jóváhagyó	Változás rövid leírása
1.0	2017.01.18	Kiss Antal		A dokumentum létrehozása
1.1	2017.01.20	Gyöngyösi Attila		Help Desk Modul funkcionális specifikáció
1.2	2017.01.20	Zelei Attila		Issue Tracker Modul funkcionális specifikáció

TARTALOMJEGYZÉK

A dokumentum története.....	2
Tartalomjegyzék.....	3
Bevezetés.....	4
A rendszer felépítése	4
1 A rendszer funkciói	5
1.1 Adminisztráció modul.....	5
1.1.1 Felhasználók kezelése	5
1.1.2 Cégek kezelése.....	6
1.1.3 Riporting	6
1.2 Help Desk Modul	7
1.2.1 Ügyintézők belépése	7
1.2.2 Ügyintéző profil.....	7
1.2.3 Kliens-oldali web plugin	7
1.2.4 Chat felület	7
1.2.5 Tevékenységfolyam.....	8
1.2.6 Ügyintéző aktivitása.....	8
1.3 Issue tracker modul	9
1.3.1 Hibajegyek.....	9
1.3.2 Riportok	10
1.3.3 Személyre szabás	10
1.4 Csapat beosztás:.....	11

BEVEZETÉS

A dokumentum a JAVA EE és verziókezelő, munkamódszerek és kapcsolódó technológiai képzéshez tartozó gyakorlati feladat funkcionális specifikációját tartalmazza.

A RENDSZER FELÉPÍTÉSE

A Turné szervező szoftver három lazán kapcsolt modulból épül fel:

- Adminisztráció modul
- Help desk modul
- Issue tracker modul

A modulok három különálló alkalmazást alkotnak, közös adatbázist használnak.

1 A RENDSZER FUNKCIÓI

1.1 Adminisztráció modul

A modul fő feladata az adminisztratív feladatok támogatása. Főbb funkciói:

- A felhasználók kezelése
- A jogosultságok kezelése
- A bejelentkeztetéshez szükséges adatok tárolása

1.1.1 Felhasználók kezelése

A rendszerbe az adminisztrátor felhasználót kivéve minden felhasználó regisztráció során kerül be.

1.1.1.1 Regisztráció

A regisztráció funkció segítségével új felhasználók kerülhetnek be a rendszerbe. A regisztrációhoz minimum szükséges adatok:

- felhasználónév
- jelszó
- email cím

1.1.1.2 Felhasználó kezelés

A modul képes a rendszerben lévő felhasználókat listázni és azok adatait módosítani. Ezen felül lehetséges felhasználókat törölni és deaktiválni, valamint azok jelszavát alapértelmezettre állítani. Amennyiben egy felhasználó jelszavát alapértelmezettre állítanak, a rendszer egy generált jelszót küld az email címére, amit az első bejelentkezésnél meg kell változtatnia.

1.1.1.1 Bejelentkezési profil kezelés

A modul képes a felhasználó bejelentkezési adatait módosításra elérhetővé tenni a felhasználó számára. A felhasználó módosíthatja email címét és jelszavát, de a felhasználónevét nem.

1.1.1.2 Szerepkörök

A modul képes jogcsoportokat létrehozni azokat listázni, módosítani és törölni. Ezen felül a modul képes jogcsoportokhoz jogosultságokat hozzárendelni. Egy adott jogcsoportokat a következő szerepkörökhöz kell majd igazítani:

- Admin
- Cég Admin
- Cég ügyintéző

A modul képes jogcsoportokat hozzárendelni felhasználókhöz valamint felhasználó csoportokhoz.

1.1.1.3 Bejelentkeztetés

A rendszer a felhasználók bejelentkeztetésére RPC szolgáltatást nyújt, a felhasználó név és jelszó megadásával képes a felhasználó jogosultságait válaszként megadni. Engedélyezi vagy letiltja a bejelentkezést a kvóták és a beállítások ellenőrzésével.

1.1.2 Cégek kezelése

1.1.2.1 Cég létrehozása

Az Admin szerepkörű felhasználó képes cégeket regisztrálni a rendszerbe, melynek során kötelezően létrejön egy cég adminisztrátor felhasználó. A Cégaadminisztrátor emailcímének megadása kötelező, melyre a folyamat végén a rendszer generált jelszót küld.

1.1.2.2 Cég kvóták kezelése

A rendszerben az Admin szerepkörű felhasználó kvótákat állíthat be a cégek számára, melyben megadhatók:

1. a maximum létrehozható felhasználók száma
2. az egy idejű bejelentkezések száma
3. a létrehozható hibajegyek száma (napi, heti, havi bontásban)

1.1.2.3 Cég inaktiválása

Cégeket a rendszerből fizikailag törölni nem lehet, viszont a bejelentkezések és a forgalom letiltható.

1.1.3 Riporting

A cégek aktivitásáról riportok készíthetők napi, heti, havi bontásban cégenként.

1. Bejelentkezések száma
2. Kvóták kihasználtsága %

1.2 Help Desk Modul

A modul fő feladata a rendszerbe regisztrált felhasználók (help desk ügyintézők) és a külső kliensek közötti kommunikáció támogatása. Főbb funkciói:

- Ügyintézők beléptetése
- Külső kliensekkel való kommunikáció megteremtése
- Külső ügyfelek aktivitásának monitorozása
- A rendszerbe regisztrált cégek ügyintézőinek támogatása

1.2.1 Ügyintézők belépése

A Help Desk felület lehetőséget nyújt cégek ügyintézőinek, hogy felhasználónév és jelszó segítségével belépjenek a rendszerbe. Amennyiben az ügyintéző bejelentkezésével a cég meghaladná a megengedett kvótát úgy a rendszer ezt üzenetben közli az ügyintézővel és a bejelentkezés sikertelen.

A beléptetést az Adminisztrációs Modul végzi és a megfelelő információkkal válaszol a Help Desk modulnak.

1.2.2 Ügyintéző profil

Sikeres bejelentkezés után az ügyintéző egy profiloldalra kerül, ahol lehetősége nyílik megtekinteni saját adatait, megtekinteni a cég külső ügyfeleinek élő tevékenységfolyamát illetve kimutatásokat láthat saját munkáját illetően.

1.2.3 Kliens-oldali web plugin

A help desk szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek számára a rendszer egy webes beépülő modult kínál, amin keresztül kapcsolat létesíthető egy rendszerbe regisztrált cég ügyintézőjével, illetve a plugin aktivitási információkat szolgáltat a kliensről az ügyintézőnek.

1.2.3.1 Aktivitási információk küldése

A beépülő modul folyamatosan, http-n keresztül információkat küld a Help Desk Modulnak arról, hogy az adott weboldalon a felhasználók milyen tevékenységet végeznek. Ezt a folyamatot a help desk ügynök felületen nyomon követheti.

1.2.4 Chat felület

A kliens-oldali beépülő modulon keresztül egy külső ügyfél beszélgetést tud indítani a rendszerbe regisztrált help desk ügyintézővel, amennyiben van szabad rendelkezésre álló a cég kvótája alapján.

1.2.4.1 Beszélgetés indítása

Egy külső ügyfél a saját weboldaláról a rendszer nyújtotta beépülő modulon keresztül valós idejű beszélgetést indíthat egy, a rendszerbe regisztrált cég valamelyik help desk ügynökével.

Amennyiben nincs szabad ügynök, a webes beépülő modul üzenetet küld a kliens felé.

Sikeres kapcsolatlétesítés esetén a kliens egy beszélgetést lehetővé tevő felületre kerül egy elérhető ügynökkel.

1.2.4.2 Hibajegy felvétele

A beszélgetés során a help desk ügynöknek lehetősége van új hibajegyet nyitni egy webes formon keresztül, kitöltve a következő információkkal:

- Jegy elnevezése
- Jegy leírása
- Jegy típusa

Sikeres létrehozás esetén a hibajegy az Issue Tracking Modulban tárolódik RPC kommunikáción keresztül, nyitott állapottal, automatikusan hozzárendelve ahhoz az ügynökhöz, aki nyitotta.

Amennyiben a hibajegy létrehozása miatt a cég túllépné a megengedett kvótát, a rendszer hibaüzenetben közli ezt az ügyintézővel és a hibajegy létrehozása sikertelen lesz.

1.2.5 Tevékenységfolyam

Egy bejelentkezett ügyintéző egy dedikált felületen megtekintheti azon weboldalak tevékenységfolyamát, amelyek a hozzá tartozó cég ügyfeleihez tartoznak. Ennek segítségével az ügyintéző valós idejű képet kaphat az ügyfelek aktivitásáról, mint például:

- Mikor és hova kattintott egy ügyfél egy weboldalon
- Mikor és milyen relatív URL-re navigált egy ügyfél a weboldalon

1.2.6 Ügyintéző aktivitása

A Help Desk modul lehetőséget biztosít ügyintézőknek, hogy kimutatásokat kapjanak saját aktivitásukról napi, heti és havi bontásban:

1. Bejelentkezések száma
2. Ügyfelekkel való kapcsolatteremtések száma
3. Felvett hibajegyek száma
4. Lezárt hibajegyek száma

Cég Admin szerepkörrel rendelkező felhasználók számára ezen információk az összes, céghez tartozó ügyintéző szerint aggregálva is elérhetőek.

1.3 Issue Tracker Modul

A modul fő feladata a hibajegyek létrehozása, valamint azok kezelése. Ezen felül képes riportokat készíteni a hibajegyek állapotáról.

1.3.1 Hibajegyek

A modul képes megjeleníteni, létrehozni hibajegyeket és azokat felhasználókhoz rendelni. A felhasználó képes kommenteket adni a hibajegyekhez valamint megváltoztatni azok státuszát. Miden funkció csak az adott cégen belül értelmezett.

1.3.1.1 Hibajegyek megjelenítése

A felhasználók kilistázhatják a hozzájuk rendelt hibajegyeket, adott joggal másokhoz rendelt hibajegyeket is. A listát rendezhetik és szűrhetik a hibajegyek tulajdonsága szerint.

1.3.1.2 Hibajegyek létrehozása

Hibajegyek két módon jöhetnek létre a rendszerben:

- A Helpdesk modul által küldött információk alapján
- Az Issue tracker modul segítségével

Egy hibajegy létrehozásához meg kell adni minimum a következő adatokat:

- A hibajegy típusa
- A hibajegy leírása
- A hibajegyhez köthető ügyfél email címe.

1.3.1.2.1 A Helpdesk modul által létrehozott hibajegyek

A modul egy webszolgáltatás segítségével létre tud hozni hibajegyeket.

1.3.1.2.2 Az Issue tracker által létrehozott hibajegyek

A modulban adott jogosultsággal létre lehet hozni új hibajegyeket.

1.3.1.3 Hibajegyek kezelése

A hibajegyeket a felhasználók magukhoz rendelhetik, adott joggal más felhasználókhoz is. A felhasználók kommenteket fűzhetnek egy hozzájuk rendelt hibajegyhez, adott joggal másokhoz rendelt hibajegyekhez is. A felhasználók meg tudják változtatni a hozzájuk rendelt hibajegyek státuszát, adott joggal másokhoz rendelt hibajegyekét is. A felhasználók láthatják a hibajegyek változásait időrendi sorrendben.

1.3.1.4 A hibajegyek nyomon követése

A hibajegyek létrejöttéről és azok módosulásáról mailben értesítjük a hibajegyhez köthető ügyfelet. Valamint egy publikus linken keresztül az ügyfél megtekintheti hibajegye változásait időrendi sorrendben.

1.3.2 Riportok

A modul képes riportokat készíteni a hibajegyekről. A riportokat grafikusan és szövegesen, táblázatos formában is képes elkészíteni.

1.3.3 Személyre szabás

A felhasználó adott joggal képes a hibajegyekhez használt státuszok, valamint azok sorrendjének beállítására.

1.4 Csapat beosztás:

Teams	A – Help Desk Modul	B – Issue Tracking Modul	C – Admin Modul
Lead	Gyöngyösi Attila	Zelei Attila	Kiss Antal
Members			
	Pintér Dávid	Szabó Attila	Kovács Tamás
	Tóth László	Király Dávid	Fazekas Gergő
	Szabó Áron	Becsei Miklós	Sütő Sándor
	Németh Marcell	Kocsi Móni	