

# Oblikovanje programske potpore

Ak. god. 2016./2017.

Dokumentacija, Rev. 1

Grupa: *Kavon*

Voditelj: *dr. sc. Miljenko Krhen*

Datum predaje: *27.10.2017.*

Nastavnik: *Miljenko Krhen*

## Sadržaj

1. Dnevnik promjena dokumentacije .....	3
2. Opis projektnog zadatka .....	4
2.1 Projektni prijedlog .....	4
2.2. Zahtjevi za informacijski sustav .....	4
2.2.1. Korisnici informacijskog sustava i njihove ovlasti/mogućnosti .....	4
2.2.2. Posebne funkcionalnosti sustava .....	4
2.2.3. Ostale funkcionalnosti sustava .....	6
2.3. Cilj i dugoročna korist rješenja .....	6
2.4. Potencijalni kupci i korisnici .....	6

## 1. Dnevnik promjena dokumentacije

## 2. Opis projektnog zadatka

### 2.1 Projektni prijedlog

Tvrtka za čuvanje kućnih ljubimaca nudi sljedeće usluge:

- Dolazak/odlazak po psa na čuvanje
- Odlazak veterinaru
- Šetnje
- Čuvanje pasa
- Hranjenje mačaka
- Čuvanje egzota, glodavaca, dvojezubaca
- Davanje terapije
- Edukacija
- Rezanje noktiju

Za tvrtku je potrebno razviti učinkovit informacijski sustav ostvaren u obliku web aplikacije. Sustav treba zaposlenicima omogućiti lakšu i kvalitetniju organizaciju posla, a klijentima pružiti opciju online rezervacija i naručivanja usluga. Aplikacija uključuje i intranet koji koriste zaposlenici.

Radno vrijeme tvrtke nije fiksno. Prijava ljubimaca za usluge aktivna je uvijek, a oni se zaprimaju/zbrinjavaju ovisno o dostupnosti. Preuzimanje ljubimaca također se vrši u dogovorenim terminima.

### 2.2. Zahtjevi za informacijski sustav

#### 2.2.1. Korisnici informacijskog sustava i njihove ovlasti/mogućnosti

Informacijski sustav razlikuje tri vrste korisnika: registrirani klijent, zaposlenik i administrator.

Registrirani klijent može rezervirati usluge slanjem zahtjeva. Sustav pamti njegove podatke i podatke o njegovim ljubimcima. Postupak i zahtjev za registraciju klijenata opisani su u odjeljku 2.2.1, a njegov pregled u odjeljku 2.2.2.

Zaposlenik može mijenjati određeni dio vlastitih informacija i svoju lozinku. Registracija zaposlenika opisana je u odjeljku 2.2.5, a pregled i ovlasti u odjeljku 2.2.6.

Administrator sustava također je zaposlenik, ali s najvećom razinom autorizacije. Njegov pregled i ovlasti opisani su u odjeljku 2.2.8.

#### 2.2.2. Posebne funkcionalnosti sustava

##### 2.2.2.1. Registracija klijenta

Klijent prilikom registracije unosi vlastite podatke. Obavezni podaci su njegovo ime, prezime, OIB, adresa stanovanja i elektroničke pošte te broj telefona. Također se nudi i opcija unošenja pojedinosti o jednom ili više kućnih ljubimaca s ciljem ubrzanja korištenja aplikacije u budućnosti. Ovisno o ljubimcu, sustav može tražiti neke dodatne obavezne informacije. Uz sve obavezne i neobavezne podatke, klijent mora izabrati i lozinku.

Kao korisničko ime koristiti će se unesena adresa elektroničke pošte koja je jedinstvena za svakog klijenta.

#### 2.2.2.2. Pregled registriranog klijenta

Klijent vidi sve svoje zahtjeve i njihove trenutne razine. Postupak zaprimanja, određivanja razina i obrade zahtjeva detaljnije je objašnjen u odjeljcima 2.2.3 i 2.2.7.

Klijent može mijenjati dio svojih podataka i lozinku.

#### 2.2.2.3. Prijava ljubimaca za usluge

Nakon spajanja na sustav, registrirani klijent ima mogućnost rezervacije željene usluge. Rezervacija usluge zahtjeva precizno određivanje njenog termina i vrste. Ovisno o odabranoj usluzi, nudi se i preferencijalni odabir zaposlenika kod kojeg klijent želi zbrinuti svog ljubimca. Registrirani klijenti ovdje imaju pristup svojim uobičajenim podacima. Jednom kad klijent unese sve potrebne informacije, može poslati zahtjev čime se razina tog zahtjeva postavlja na 1. Dostupna je dodatna opcija podsjetnika koja je detaljno opisana u odjeljku 2.2.4.

Nakon slanja obrasca, klijent u svom pregledu vidi podneseni zahtjev. Uz zahtjev je navedena i njegova trenutna razina (od 1 do 3), što je pojašnjeno detaljnije u odjeljku 2.2.7. Klijent može mijenjati zahtjev dok god je on na razini 1.

#### 2.2.2.4. Podsjetnik na zakazani termin usluge

Nakon uspješnog završetka prijave, zahtjev prolazi kroz proceduru opisanu u odjeljku 2.2.7. Čim zahtjev dosegne razinu broj 2, klijent dobija e-mail s ponudom. Ukoliko je klijent pri slanju zahtjeva odabrao da želi podsjetnik, sustav mu ga automatski šalje u određeno vrijeme prije termina usluge, također preko adrese elektroničke pošte.

#### 2.2.2.5. Registracija zaposlenika

Sve zaposlenike u sustav dodaje i uklanja isključivo administrator. Za svakog se od njih uz osnovne podatke mogu navesti dodatni atributi poput životinja koje je pojedini zaposlenik spreman preuzeti te usluga koje je spreman obaviti.

Nakon što je dodan od strane administratora, svaki zaposlenik ima opciju definiranja vremena u kojem nije u mogućnosti ili ne želi preuzeti posao (dalje u tekstu kao interval nedostupnosti).

Zaposleniku se na odabir nudi hoće li elektroničkom poštom primati obavijesti za sve poslove, samo za poslove u kojima je naveden kao preferencijalni odabir ili nikada.

#### 2.2.2.6. Pregled i ovlasti zaposlenika

Nakon uspješne prijave u sustav, zaposleniku se nude tri različita pregleda poslova:

- *Nepreuzeti poslovi* (zahtjevi razine 1)
- *Poslovi na čekanju* (zahtjevi razine 2)
- *Zaključeni poslovi* (zahtjevi razine 3)

Pregled *Nepreuzeti poslovi* zaposleniku prikazuje sve zadatke koje može preuzeti. Ovdje se mogu naći samo zadaci čije se vrijeme ne preklapa ni s intervalom nedostupnosti ni s vremenom bilo kojeg već prihvaćenog zadatka od strane tog zaposlenika. Prikazuju se svi podaci o zadatku koje je registrirani klijent upisao kao i podaci o dotičnom klijentu. Postupak preuzimanja poslova i obrade zahtjeva opisan je u odjeljku 2.2.7.

#### 2.2.2.7. Postupak obrade zahtjeva

Kada klijent zatraži uslugu, taj posao se stavlja u pregled *Nepreuzeti poslovi*. Nakon što neki zaposlenik preuzme posao, on nestaje iz pregleda *Nepreuzeti poslovi* (svim zaposlenicima) te se prebacuje u pregled *Poslovi na čekanju* (samo zaposleniku koji je taj posao preuzeo). U

ovom trenutku, klijent o čijem je zadatku riječ dobija e-mail s ponudom te dotični zahtjev dobija oznaku razine 2.

Nakon što klijent plati, šalje potvrdu o plaćanju administratoru koji mora odobriti zadatak.

Nakon odobrenja, zaposleniku se zadatak premješta iz pregleda *Poslovi na čekanju* u pregled *Zaključeni poslovi*, te sam zahtjev dobija oznaku razine 3.

#### **2.2.2.8. Pregled i ovlasti Administratora**

Administrator ima sve ovlasti nad sustavom:

- Dodavanje, brisanje i uređivanje zaposlenika
- Dodavanje, brisanje i uređivanje klijenata
- Dodavanje, brisanje i uređivanje zadataka
- Uvid u sve zadatke na svim razinama za sve zaposlenike

Administrator jedini može unaprijediti zahtjev na razinu broj 3 i to tek nakon što mu klijent pošalje potvrdu o plaćanju. Ima i opciju odbijanja/otkazivanja zahtjeva bilo koje razine. Za sve odbijene zahtjeve, sustav može automatski poslati odbijenicu putem elektroničke pošte. Administrator može u ime klijenata otvarati nove zahtjeve u slučajevima kada se netko naruči telefonom ili e-mailom, a ne putem web aplikacije.

#### **2.2.3. Ostale funkcionalnosti sustava**

Sustav mora omogućiti istovremeni rad administratora, zaposlenika i neograničenog broja registriranih klijenata.

### **2.3. Cilj i dugoročna korist rješenja**

Cilj izrade web aplikacije je olakšati i ubrzati proces zatraživanja usluga te pojednostavljenje komunikacije između zaposlenika tvrtke. Uz web aplikaciju povećanjem broja klijenata i zaposlenika neće se mijenjati kompleksnost organizacije posla kao što bi to bio slučaj da se nastavi poslovati korištenjem mailova i putem telefona.

### **2.4. Potencijalni kupci i korisnici**

Dosadašnje korisnike uputiti će se na novi način naručivanja usluga, odnosno korištenje web aplikacije, a modernizacija načina poslovanja mogla bi dovesti nove korisnike i tako povećati promet tvrtke.