

# Specyfikacja wymagań względem aplikacji

## System ticketowy

**Maciej Piotrowski**

**C++**

**24.04.2021**

### Cel pracy

Celem pracy jest zaprojektowanie i zaimplementowanie systemu ticketowego, to oprogramowanie, które pozwala na zgłoszenie problemów sprzętowych/systemowych w firmie.

W założeniach aplikacja ma pozwalać na tworzenie zgłoszenia przez pracownika firmy, które będzie mogło trafić do odpowiedniego działu i pracownika, który pomoże rozwiązać problem.

Aplikacja udostępniona dla użytkownika zgłaszającego problem, powinna mieć opcję tworzenia zgłoszeń oraz podgląd co aktualnie się z nim dzieje. Pracownicy działów informatycznych powinni przysyłać między sobą dane tickety.

### Specyfikacja wymagań systemowych

Specyfikacja wymagań systemowych jest w istocie wykazem funkcji, które system powinien oferować użytkownikom, poszerzonym o wykaz niezbędnych cech jakościowych tego systemu. Pierwszy z wykazów nazywa się listą wymagań funkcjonalnych, drugi natomiast – lista wymagań poza funkcjonalnych. Wymienione wykazy uzupełnia się zwykle o ograniczenia dotyczące usług oferowanych przez system.

### Wymagania funkcjonalne

System będzie miał dwie formy, dla użytkownika końcowego oraz działu IT który będzie działał na naszych zgłoszeniach. Podstawowe wymagania:

Lp.	Funkcja systemu zgłoszeń	Priorytet
1.	Dodawanie oraz zamykanie zgłoszeń	Wysoki
2.	Dodawanie zgłoszeń przez użytkownika	Wysoki
3.	Wyświetlanie posortowanych zgłoszeń	Średni
4.	Zmiana stanu zgłoszenia	Wysoki
5.	Dodawanie działów do systemu	Wysoki
6.	Dodawanie pracowników	Wysoki
7.	Przypisywanie pracowników do działów	Wysoki
8.	Edycja pracowników	Średni
9.	Zapisywanie danych w bazie	Wysoki
10.	Praca na wspólnych bazach	Średni
11.	Opcja tworzenia kopii zapasowych	Niski

## Wymagania poza funkcjonalne

Wymagania względem systemu składające się na jego bezpieczeństwo, wydajność i prostotę użytkowania.

Lp.	Dodatkowe funkcje systemu zgłoszeń	Priorytet
1.	System nie pozwala na wybieranie opcji, które mogą zagrozić niepoprawnemu wyświetlaniu danych	Średni
2.	Użytkownik nie ma praw do edycji zgłoszenia	Wysoki
3.	Użytkownik nie ma praw do podglądu wszystkich zgłoszeń	Wysoki
4.	Użytkownik nie ma praw do dodawania pracowników oraz działów	Wysoki
5.	System zapisu kopii zapasowych segreguje je według daty	Średni
6.	Praca na zewnętrznych bazach, na przykład wspólnym serwerze NAS	Niski

## Bazowa składnia zgłoszenia

