# Informačný systém na správu požiadaviek/ticketov

## 1.1 Cieľ práce

Tvorba informačného systému(webová aplikácia), kde klienti vytváraju požiadavky, informujú správcu o poruchách systému, oznamujú chybové hlášky. Správcovia vedia zase meniť status požiadaviek a informovať klienta o ich stave priamo zo systému.

## 1.2 Požiadavky na systém

1. **S pohľadu klienta**
   * Pri prvom prihlaseni klienta, sa zobrazi obrazovka, kde si klient moze nastavit profil, zmenit heslo (v2.0)
   * Nahlasit poziadavku(v1.0 len nahlasit chybu)
   * Komentovanie detailu chyby(v2.0)

* Prihlásenie/Odhlasenie do systému
* Domovska obrazovka
  + Vytvorenie požiadavky(aj so zdieľaním súboru – napr. priložený screenshot)
    - Nastavenie priority pre požiadavky(Urgentna, menej dôležita, atd..)
    - Klient vie zvolit typ poziadavky(bug(!zatial len bug), ziadost o podporu, navrh na zlepsenie funkcionality systemu)
  + Zoznam nahlasenych chyb, zobrazuju sa aj vyriesene/neaktualne
    - Detail nahlasenej chyby
* Kontaktovať správcu pomocou e-mailoveho formuláru
* Obrazovka dokumenty(v2.0)
* Klient vie zmazat chybu len ak je chyba v stave Nové

1. **S pohľadu správcu**

* Meniť status požiadavky
* Kontaktovanie klienta
* Hlavny spravca moze pridelit poziadavku inemu spravcovi – pri pridelení poziadavky, správcovi sa automaticky odosle email/sprava(Co mu bolo pridelene)

1. **Iný**

* Vytvorenie požiadavky len na základe prihlásenia a overenie užívateľskej role
* Sledovanie času na požiadavkách
* Zoznam požiadaviek – nastavenie rôznych filtrovaní
* V systéme bude nástenka, kde oznamy budú vytvárať správcovia a klienti budú môcť oznamy komentovať
* Pri zmene statusu poziadavky sa ziadatelovi automaticky odosle informacna sprava
* Kategorizacia poziadaviek
* Generovanie pristupov na portal
* Administracia pristupov na klientsku aplikaciu
* V aplikacii bude možne mat viacej projektov

1. **Vlastnosti poziadavky**

* Kategórie
* ID
* Stav
* Priorita
* Pridelený správca na vyriešenie
* Odhad casu na vyriesenie ticketu

1. **Z pohladu technika**
   * Obrazovka Moje ulohy
   * Vie menit status poziadaviek
   * Vie kontaktovat klienta aj administratora
   * Detail chyby

## 1.3 Použité technológie

Java, Java web framework(Wicket), UML, Oracle SQL Database

TODO:

* Screen flow klientskej aplikacie
* Screen flow aplikacie pre spravcov
* Stavovy diagram chyby/poziadavky
* Datovy model