

Analiza istniejących rozwiązań

Jira to wszechstronne narzędzie do zarządzania projektami, które znajduje szerokie zastosowanie także w obszarze serwisu komputerowego. W kontekście obsługi komputerowej Jira umożliwia tworzenie zgłoszeń serwisowych, gdzie każde zgłoszenie reprezentowane jest jako "Issue". Dla zwiększenia przejrzystości można konfigurować różne kategorie zgłoszeń, takie jak "Problemy sprzętowe" czy "Problemy z oprogramowaniem". To ułatwia szybkie sortowanie i przypisywanie priorytetów.

Centralną funkcją Jiry jest przypisywanie odpowiednich osób lub zespołów do zgłoszeń, umożliwiając efektywne śledzenie, kto jest odpowiedzialny za rozwiązanie danego problemu. Wsparcie dla załączania plików i notatek pozwala na skuteczną diagnostykę, a funkcja monitorowania postępu umożliwia bieżące śledzenie statusu rozwiązania problemów.

Jira oferuje także funkcje raportowania, które umożliwiają generowanie różnorodnych raportów dotyczących czasu reakcji, statusów zadań czy efektywności zespołu. Automatyzacja procesów to kolejny atut, dzięki któremu można zoptymalizować obsługę zgłoszeń poprzez konfigurację reguł.

Choć Jira nieco bardziej skupia się na aspektach projektowych, jej elastyczność i konfigurowalność pozwalają dostosować narzędzie do potrzeb obsługi serwisu komputerowego. Świetnie działa w przypadku zarządzania zgłoszeniami, śledzenia postępu prac oraz efektywnego przypisywania zadań do odpowiednich osób. To narzędzie może znacząco usprawnić procesy obsługi klienta w serwisie komputerowym.

Trello

Trello to intuicyjne narzędzie do zarządzania projektami, które może być skutecznie wykorzystane w obszarze serwisu komputerowego. W kontekście obsługi komputerowej, Trello umożliwia organizowanie pracy poprzez tworzenie tablic, na których znajdują się karty reprezentujące zadania.

W Trello, każda karta może reprezentować zgłoszenie serwisowe, a tablice mogą odzwierciedlać różne etapy obsługi, na przykład "Do rozpatrzenia", "W trakcie rozwiązania", "Zamknięte". To pozwala na przejrzyste śledzenie postępu prac. Kategorie tablic i list mogą być dostosowane do specyficznych potrzeb, na przykład podziału między "Problemy sprzętowe" a "Problemy z oprogramowaniem".

Przypisywanie członków zespołu do konkretnych kart umożliwia jasne określenie, kto jest odpowiedzialny za rozwiązanie danego problemu. Dodatkowo, w Trello można korzystać z załączników do karty, co ułatwia przekazywanie informacji czy plików związanych z danym zgłoszeniem.

Trello oferuje także prostą funkcję komentarzy, gdzie członkowie zespołu mogą wymieniać się informacjami na temat postępu prac. Chociaż Trello nie jest tak rozbudowane jak Jira, to jego prostota i intuicyjność mogą być atutem w obszarze serwisu komputerowego. Współpraca zespołu może być efektywnie zorganizowana, a transparentność działań zwiększona dzięki

widoczności tablicy dla wszystkich członków zespołu. To narzędzie może być szczególnie korzystne w sytuacjach, gdzie prostota i elastyczność są kluczowe.

Serwisplanner

Serwisplanner to wszechstronna aplikacja internetowa, stworzona z myślą o różnorodnych serwisach, od serwisu komputerowego, po serwis naprawy klimatyzacji. Aplikacja ta pozwala na efektywne zarządzanie zgłoszeniami oraz zadaniami serwisowymi, umożliwiając przypisywanie członków zespołu do konkretnych zadań. Dzięki temu można precyzyjnie określić, kto jest odpowiedzialny za realizację danego zgłoszenia, co znacząco usprawnia organizację pracy i zwiększa jej efektywność.

Jedną z kluczowych funkcji Serwisplannera jest możliwość poprawnego dodawania zgłoszeń, co jest niezbędne do utrzymania porządku i przejrzystości w serwisie. Ponadto, aplikacja umożliwia dodawanie zdjęć usterek, co pozwala na lepsze zrozumienie problemu i szybkie podjęcie odpowiednich działań naprawczych. Dzięki temu serwisanci mogą lepiej przygotować się do realizacji zadania, co skraca czas naprawy i zwiększa zadowolenie klientów.

Serwisplanner jest narzędziem intuicyjnym i łatwym w obsłudze, co sprawia, że jest dostępny zarówno dla dużych firm serwisowych, jak i mniejszych przedsiębiorstw.

Wyżej wymienione aplikacje internetowe co prawda pozwalają na zarządzanie serwisem komputerowym natomiast przez to, że są to bardzo rozbudowane narzędzia, może sprawić na początku trochę problemów nowym użytkownikom. Moim celem było stworzenie prostej aplikacji, która pozwoli na szybkie dostosowanie się pracowników. Drugą ważną rzeczą jest banalnie prosta możliwość śledzenia statusu naprawy przez klienta poprzez podanie numeru zgłoszenia i numeru telefonu.

Koncepcja systemu

Aplikacja jest wykonana w języku HTML, CSS, JavaScript.

Są dwa rodzaje użytkowników wewnętrzny – pracownicy serwisu komputerowego i zewnętrzny – klient serwisu komputerowego.

DPU – w formie graficznej

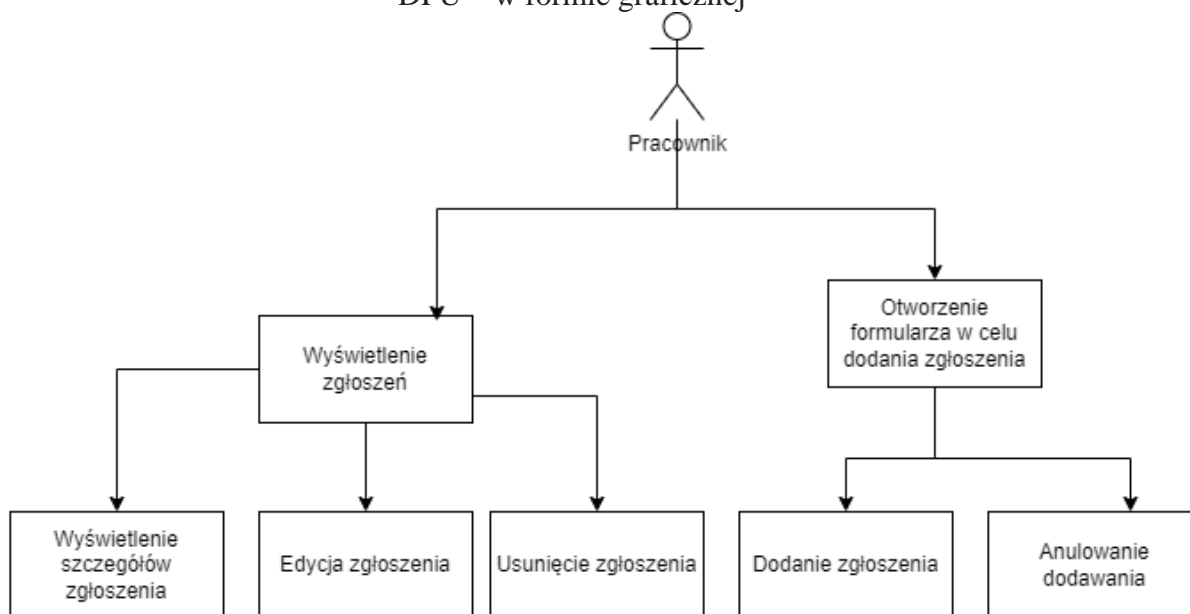
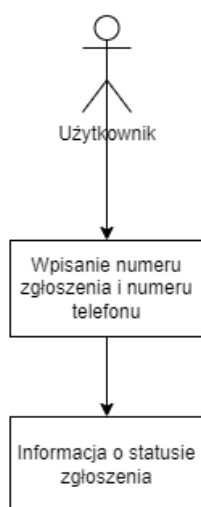


Diagram przypadków użycia z opisem

Przypadek użycia: wyświetlenie zgłoszeń
Aktorzy: użytkownik wewnętrzny (pracownik)
Scenariusz główny: Wyświetlenie zgłoszeń
Rozszerzenia: wyświetlenie szczegółów zgłoszenia, edycja zgłoszenia, usunięcie zgłoszenia

Przypadek użycia: otworzenie formularza w celu dodania zgłoszenia
Aktorzy: użytkownik wewnętrzny (pracownik)
Scenariusz główny: dodanie zgłoszenia
Rozszerzenia: Anulowanie dodania zgłoszenia

DPU – w formie graficznej



Przypadek użycia: sprawdzenie statusu zgłoszenia
Aktorzy: użytkownik zewnętrzny (klient)
Scenariusz główny: wpisanie numeru zgłoszenia i numeru telefonu
Rozszerzenia:

Wymagania funkcjonalne

Nazwa	Opis	Priorytet
Przyjmowanie zgłoszeń	aplikacja powinna umożliwiać łatwe i intuicyjne zgłaszanie problemów przez użytkowników.	Wysoki
Edycja zgłoszeń	aplikacja powinna umożliwiać na edycję przyjętych wcześniej zgłoszeń, poprzez możliwość zmiany danych klienta, aktualizację stanu zgłoszenia oraz zmiany pracownika zajmującego się zgłoszeniem.	Średni
Wyświetlanie zgłoszeń	lista zgłoszeń powinna być wyświetlana	Średni
Zmiana statusu zamówienia	możliwość aktualizacji statusu zgłoszenia (np. " Przyjęto do realizacji", "W trakcie realizacji", "Gotowe do odbioru").	Średni

Wymagania niefunkcjonalne

Cecha	Opis	Miara
Prostota interfejsu	intuicyjny interfejs użytkownika, łatwy w obsłudze nawet dla osób bez doświadczenia technicznego.	Intuicyjność

Rozwiązanie

Wygląd aplikacji:

Aplikacja do zarządzania serwisem komputerowym

Dodaj zgłoszenie

ID	Pracownik	Status	Szczegóły	Akcja
1	Jan Kowalski	Przyjęto do realizacji	<div>Szczegóły</div>	<div>Edytuj</div> <div>Usuń</div>
2	Krzysztof Brzeczyszczykiewicz	W trakcie realizacji	<div>Szczegóły</div>	<div>Edytuj</div> <div>Usuń</div>
3	Pan Paweł	Gotowe do odbioru	<div>Szczegóły</div>	<div>Edytuj</div> <div>Usuń</div>

Dodaj/Edytuj Zgłoszenie

Pracownik:

Jan Kowalski

Status:

Przyjęto do realizacji

Imię klienta:

Joanna

Nazwisko klienta:

Nowak

Numer telefonu klienta:

11122233

Adres email klienta:

joannanowak@gmail.com

Opis:

Zepsuta karta graficzna

Zapisz

Anuluj

Przyjęto do realizacji

Szczegóły Zgłoszenia

ID: 1

Pracownik: Jan Kowalski

Status: Przyjęto do realizacji

Imię klienta: Joanna

Nazwisko klienta: Nowak

Numer telefonu klienta: 111222332

Adres email klienta: joannanowak@gmail.com

Opis: zepsuta karta graficzna

Zamknij

Aplikacja d

Komunikat ze strony 127.0.0.1:5500
Czy na pewno chcesz usunąć to zgłoszenie?

OK

Anuluj

puterowym

Dodaj zgłoszenie

ID	Pracownik	Status	Szczegóły	Akcja
1	Jan Kowalski	Przyjęto do realizacji	Szczegóły	Edytuj Usuń
2	Krzysztof Brzęczyszczykiewicz	W trakcie realizacji	Szczegóły	Edytuj Usuń
3	Pan Paweł	Gotowe do odbioru	Szczegóły	Edytuj Usuń

Sprawdź status zgłoszenia

Numer zgłoszenia:

Numer telefonu:

Sprawdź

Sprawdź status zgłoszenia

Numer zgłoszenia:

Numer telefonu:

Sprawdź

Status zgłoszenia: **Przyjęto do realizacji**

Testy

Test ID	Opis Testu	Krok	Oczekiwany Wynik
T01	Wyświetl zgłoszenia	1. Przejdź do strony głównej	Lista zgłoszeń jest wyświetlona
T02	Wyświetlenie szczegółów zgłoszenia	1. Przejdź do strony głównej 2. Wybierz zgłoszenie i kliknij "Szczegóły"	Szczegóły wybranego zgłoszenia są wyświetlone
T03	Edycja zgłoszenia	1 Przejdź do strony głównej 2. Wybierz zgłoszenie i kliknij "Edycja zgłoszenia" 3. Wprowadź zmiany 4. Zapisz zmiany	Zgłoszenie jest zaktualizowane
T04	Usunięcie zgłoszenia	1. Przejdź do strony głównej 2. Wybierz zgłoszenie i kliknij "Usuń" 4. Potwierdź usunięcie	Zgłoszenie jest usunięte z listy
T05	Otwarcie formularza dodania zgłoszenia	1. Przejdź do strony głównej 2. Kliknij "Dodaj zgłoszenie"	Formularz dodania zgłoszenia jest otwarty
T06	Dodanie zgłoszenia	1. Przejdź do strony głównej 2. Kliknij "Dodaj zgłoszenie" 3. Wypełnij formularz 4. Kliknij "Dodaj"	Nowe zgłoszenie jest dodane i wyświetlone na liście
T07	Anulowanie dodawania zgłoszenia	1. Przejdź do strony głównej 2. Kliknij "Dodaj zgłoszenie" 3. Kliknij "Anuluj"	Formularz dodania zgłoszenia jest zamknięty, zgłoszenie nie zostało dodane

T08	Informacja o statusie zgłoszenia (użytkownik zewnętrzny)	1. Otwórz aplikację 2. Wprowadź numer zgłoszenia i numer telefonu 3. Kliknij "Sprawdź"	Wyświetlona jest informacja o statusie zgłoszenia
-----	--	--	---

Link do repozytorium: https://github.com/w66064/projekt_czlowiek_komputer