

Vzorové požadavky na aplikační podporu pro správu požadavků

Typ:

Draft

Požadavky na informační systém

1. Obecné požadavky dle účelu
 1. Správa a řešení požadavků na podporu uživatelů a servisní činnosti
 2. Správa požadavků na rozvoj a změny v informačním systému
 3. Správa požadavků na dodavatele a sledování jejich realizace
 4. Obecné propojení s dodavatelskými servicedesky s využitím API rozhraní
 5. Sestavení dokumentace projednávání a realizace a splnění požadavku
2. Další specifické požadavky na funkčnost řešení
 1. Požadavky může zadávat oprávněný uživatel přímo do systému
 2. Požadavky mohou vznikat na základě e-mailu zaslaného na speciální mailové adresy
 3. Lze designovat, evidovat a spravovat různé typy požadavků, u každého typu se může nastavit jiná sada údajů a stavů a procesu řešení
 4. Požadavek se řeší na základě definované workflow, které může zahrnovat různé stavy, více po sobě jdoucích kroků a více po sobě jdoucích řešitelů
 5. U požadavku se zaznamenává historie se všemi změnami, přesuny mezi řešiteli a uživateli a změnami jakýchkoliv údajů
 6. Systém umožňuje nastavit automatické zasílání notifikací při vytvoření, určité změně a nebo určitých událostech souvisejících s požadavky
 7. K požadavku (a případné jeho souvisejícím podpožadavkům) lze stavit přehledný report a ten se vyexportuje do dokumentu ve formátu PDF/a nebo do formátu DOCX/ODT pro pozdější export.
 8. Existuje způsob, jak definovat, jak reporty určitých typů požadavků vypadají a co mají a nemají obsahovat. To je pro to, aby se systém dal využít i pro sestavení dokumentace a projektové dokumentace související s požadavkem na změnu IS.
3. Požadavky na licencování a práci se subjekty
 1. Uživatelem pro licencování je uživatel přistupující do systému, nikoliv osoba uživatele o které se požadavek zmiňuje
 2. Uživatel pod licenci může být i uživatel, který není přebírán z LDAP adresáře a jeho identita v LDAP s jeho licenci nesouvisí, to se týká i externích uživatelů
 3. Systém loguje operace uživatele systému a také loguje zasílání notifikací
 4. Notifikace lze zaslat i na jiné e-mailové adresy aniž by tyto e-mailové adresy musely patřit licencovanému uživateli
 5. Systém zobrazuje sestavy týkající se konkrétního uživatele a incidentů, které se ho týkají
 6. Systém zobrazuje historii jakékoliv komunikace s daným uživatelem a historii požadavků tohoto uživatele, což může řešiteli pomáhat s řešením aktuálního incidentu
 7. Systém oprávněnému uživateli v rolích řešitelů zobrazuje Dashboard s jemu přidělenými frontami a požadavky a souvisejícími informacemi pro jeho práci

Last
update: 12.02.2025 11:16 drafts:vzorove-pozadavky-na-system-spravy-pozadavku <https://egdwiki.info/drafts:vzorove-pozadavky-na-system-spravy-pozadavku>

From:
<https://egdwiki.info/> -

Permanent link:
<https://egdwiki.info/drafts:vzorove-pozadavky-na-system-spravy-pozadavku>

Last update: **12.02.2025 11:16**

