

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 1. Správa požadavků na rozvoj a změny v informačním systému 1. Správa požadavků na dodavatele 1. Obecné propojení s dodavatelskými servicedesky s využitím API rozhraní 1. Sestavení dokumentace projednávání a realizace a splnění požadavku 1. Další specifické požadavky na funkčnost řešení 1. Požadavky může zadávat oprávněný uživatel přímo do systému 1. Požadavky mohou vznikat na základě e-mailu zaslání na speciální mailové adresy 1. Lze designovat, evidovat a spravovat různé typy požadavků, u každého typu se může nastavit jiná sada údajů a stavů a procesu řešení 1. Požadavek se řeší na základě definované workflow, které může zahrnovat různé stavy, více po sobě jdoucích kroků a více po sobě jdoucích řešitelů 1. U požadavku se zaznamenává historie se všemi změnami, přesuny mezi řešiteli a uživateli a změnami jakýchkoliv údajů 1. Systém umožňuje nastavit automatické zasílání notifikací při vytvoření, určité změně a nebo určitých událostech souvisejících s požadavky 1. Požadavky na licencování a práci se subjekty 1. Uživatelem pro licencování je uživatel přistupující do systému, nikoliv osoba uživatele o které se požadavek zmiňuje 1. 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 1. Systém loguje operace uživatele systému a také loguje zasílání notifikací 1. Notifikace lze zaslat i na jiné e-mailové adresy aniž by tyto e-mailové adresy musely patřit licencovanému uživateli 1. Systém zobrazuje sestavy týkající se konkrétního uživatele a incidentů, které se ho týkají 1. Systém zobrazuje historii jakékoliv komunikace s daným uživatelem a historii požadavků tohoto uživatele, což může řešiteli pomáhat s řešením aktuálního incidentu 1. Systém oprávněnému uživateli v rolích řešitelů zobrazuje Dashboard s jemu přidělenými frontami a požadavky a souvisejícími informacemi pro jeho práci

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

Permanent link:
<https://www.egdwiki.info/drafts:vzorove-pozadavky-na-system-spravy-pozadavku?rev=1739293639>

Last update: **11.02.2025 18:07**

