

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

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

Permanent link:
<https://www.egdwiki.info/drafts:vzorove-pozadavky-na-system-spravy-pozadavku?rev=1739294373>

Last update: **11.02.2025 18:19**

