

Programowanie obiektowe w C# - zadania:

Zajęcia laboratoryjne przeprowadzane są na komputerach z systemem operacyjnym Windows 7 z wykorzystaniem oprogramowania Visual Studio 2010 w wersji Ultimate. Poniżej omówiono kilka często wykorzystywanych skrótów:

VS – Visual Studio

LPM – Lewy przycisk myszy

PPM – Prawy przycisk myszy

Zadanie 1: Korzystając z opisu Systemu obsługi zgłoszeń serwisowych oraz własnej intuicji stwórz: diagram klas systemu obsługi zgłoszeń systemowych, zwracając szczególną uwagę na relacje pomiędzy klasami.

Zadanie 2: Korzystając z opisu Systemu obsługi zgłoszeń serwisowych oraz własnej intuicji stwórz: diagram przebiegu systemu obsługi zgłoszeń systemowych dla:

- Zgłoszenia
- Nadania priorytetu
- Zamykania zgłoszenia

System obsługi zgłoszeń serwisowych

System służy do przyjmowania zgłoszeń systemowych od użytkowników produktów Firmy oraz śledzenie zmian następujących w zgłoszeniu.

Wprowadzanie zgłoszeń

Zgłoszenie jest wprowadzane do systemu bezpośrednio przez użytkownika zgłaszającego przez stronę WWW (użytkownik zgłaszający nie musi być zalogowany) lub przez pracownika na podstawie informacji telefonicznej. Opis zgłoszenia składa się z daty i godziny zgłoszenia, nazwiska zgłaszającego, numeru kontraktu oraz opisu problemu. Wraz ze zgłoszeniem użytkownik może przesłać dowolną liczbę załączników. Po zapisaniu zgłoszenia, jeżeli dokonał go użytkownik, zostaje do niego wysłane pocztą elektroniczną potwierdzenie.

Opis zgłoszenia może być modyfikowany przez dowolnego pracownika firmy poprzez dodawanie do jego historii nowych rekordów, które nie nadpisują dotychczasowych. Stan zgłoszenia może być modyfikowany przez właściciela zgłoszenia lub kierownika działu.

Stan zgłoszenia

Zgłoszenie ma przypisany stan, który określa na jakim etapie rozwiązania ono się znajduje. Zgłoszenie natychmiast po otwarciu znajduje się w stanie Nieprzydzielonym. Jeżeli zostanie przydzielony jego właściciel, stan zmienia się na Przydzielony. W stanie tym pozostaje aż do jednej z trzech sytuacji:

zgłoszenie jest duplikatem innego zgłoszenia - wówczas przechodzi do stanu Duplikat
zgłoszony problem nie został stwierdzony - wówczas przechodzi do stanu Odrzucony
problem został rozwiązany - wówczas przechodzi do stanu Zamknięty

Po zamknięciu wymagana jest weryfikacja poprawności przeprowadzona przez kierownika działu. Pomyślna weryfikacja przeprowadza zgłoszenie w stan Zweryfikowany. Niepomyślna weryfikacja powoduje zmianę stanu ponownie na Przydzielony. Problem może zostać wznowiony nawet po zweryfikowanym zamknięciu zgłoszenia, jeżeli zajdą nowe okoliczności wymagające zajęcia się sprawą.

Zmiany właściciela zgłoszenia dokonuje kierownik działu. Zmiana powoduje wysłanie wiadomości do starego i nowego właściciela, oraz użytkownika zgłaszającego

Procedura zamykania zgłoszenia

Jeżeli właściciel zgłoszenia rozwiąże problem, wówczas informuje o tym użytkownika zgłaszającego i zamyka problem. Odpowiedź od użytkownika wyrażająca niezgodę na zamknięcie zgłoszenia powoduje jego wznowienie.

Priorytety zgłoszenia

System definiuje trzy poziomy priorytetu zgłoszenia: niski, wysoki i krytyczny. Klasyfikacji dokonuje pierwszy właściciel zgłoszenia na podstawie opisu problemu, zapisu w kontrakcie i zgody użytkownika zgłaszającego. Na żądanie użytkownika priorytet może zostać podwyższony, jeżeli wyrazi na to zgodę kierownik działu. Priorytety określają maksymalny czas rozwiązania problemu opisanego w zgłoszeniu. W przypadku priorytetu niskiego nie jest on ograniczony, w przypadku wysokiego wynosi 14 dni, w przypadku krytycznego - 3 dni. Przekroczenie tych terminów powoduje automatyczne powiadomienie kierownika działu.