

Visjonsdokument

Iver Sande, Mikal Bø

Mai 2024



Revisjonshistorie

Dato	Versjon	Beskrivelse	Forfatter
26/01/24	1.0	Første iterasjon	Iver Sande, Mikal Bø
22/02/24	1.1	Utbedringer	Iver Sande, Mikal Bø
12/05/24	2.0	Siste revisjon	Iver Sande, Mikal Bø

Innhold

1 Innledning	4
2 Sammendrag problem og produkt	5
2.1 Problemsammendrag	5
2.2 Produktsammendrag	5
3 Interessenter og brukere	6
3.1 Oppsummering interessenter	6
3.2 Oppsummering brukere	6
3.3 Brukermiljøet	7
3.4 Sammendrag av brukerens behov	8
3.5 Alternativer til vårt produkt	9
4 Produktoversikt	10
4.1 Produktets rolle i brukermiljøet	10
4.2 Forutsetninger og avhengigheter	10
5 Produktets funksjonelle egenskaper	12
6 Ikke funksjonelle egenskaper og andre krav	13
7 Referanser	14

Tabeller

2.1	Problemsammendrag	5
2.2	Produktsammendrag	5
3.1	Interessenter	6
3.2	Brukere	6
3.3	Brukerenes behov	8

1 Innledning

Easly er et lite selskap i en kraftig skaleringsfase. Selskapet har utviklet ett kommunikasjon- og saksbehandlingssystem som heter Easly. Systemet forenkler og effektiviserer kommunikasjon og saksbehandling i ettersalgsprossesser, som i reklamasjoner. Arbeidet handler om å effektivisere backoffice, men samtidig gjøre det enklere for de som måtte stå i kassen å ta imot nye saker og følge opp gamle saker. Alle reklamasjonssakene er samlet på en plattform, der også all kommunikasjon med de ulike leverandørene er. Saken kan lett bli tatt over av en annen saksbehandler når som helt, da all historikk og data knyttet til saken ligger samlet på ett sted.

Selskapet består hovedsakelig av ikke IT utdannede ansatte. Dette er noe som har ført til at systemet er bygget opp på en slik måte at det skal være mulig for noen med kun litt opplæring å gjøre driftsarbeid. Et stort hull i systemets driftmekanisme er muligheten til å kunne endre kundedata. Selskapet ønsker at alle ansatte skal kunne drifte og konfigurere hele systemet. Dette er bakgrunnen for vårt prosjekt.

2 Sammendrag problem og produkt

2.1 Problemsammendrag

Problem med	dagen system er at kun CTO, som bor på Sri Lanka, har tilgang til og kan endre brukerdata.
Berører	Kundene til Easly og kundene deres
Som resultat av dette	Blir hele organisasjonen litt tregere til å reagere på endringer og forespørsler
En vellykket løsning vil	Skape effektivitet, raskere reaksjonstid og en bedre oversikt for ansatte

Tabell 2.1: Problemsammendrag

2.2 Produktsammendrag

For	Ansatte i Easly AS
Som produktet navngitt	Har behov for tilgang til brukerdata, da både oversikt og endring Easly administrasjonsportal
Som	hjelper strukturen og effektiviteten i selskapet som en helhet.
I motsetning til	treg respons ovenfor kunder og andre ansatte. Flaskehals da kun en i selskapet har tilgang til både endring og visning.
Har vårt produkt	En løsning som skaper verdi i form av mindre behandlingstid og bedre oversikt for alle parter. Der også dagens flaskehals er fjernet.

Tabell 2.2: Produktsammendrag

3 Interessenter og brukere

3.1 Oppsummering interessenter

Navn	Utdypende beskrivelse	Rolle under utviklingen
Teknisk Brukerstøtte, kundebehandlere og ledelse	Teknisk brukerstøtte er de som skriver konfigurasjoner og lager nye brukere, kundebehandlere er de som snakker med brukere og rapporterer ting som må gjøres til teknisk og ledelsen har forespørsler og nye ting som skal legges til i systemet.	Veiledning og innspill til ferdig løsning

Tabell 3.1: Interessenter

3.2 Oppsummering brukere

Navn	Utdypende beskrivelse	Rolle under utviklingen	Representert av
Tekniske Kundebehandlere og Brukerstøtte	Teknisk brukerstøtte er de som skriver konfigurasjoner og lager nye brukere, kundebehandlere er de som snakker med brukere og rapporterer ting som må gjøres til teknisk og ledelsen har forespørsler og nye ting som skal legges til i systemet.	Innspill / testing av produkt	Seg selv

Tabell 3.2: Brukere

3.3 Brukermiljøet

1. Opprette en bruker gjennom Jenkins
2. Det skjer en feil i byggingen av brukeren. Nå er det ikke mulig å starte en ny bygging med samme parametere da nøklene allerede finnes i databasen.
3. Har ikke tilgang til databasen så ikke mulig å feilsøke eller løse problemet.
4. Sende en melding til CTO på Sri Lanka
5. Vente på endringen trer i kraft og varsle kunde om at nå er brukeren klar

På grunn av tidsforskjeller og arbeidsforhold kan CTO være utilgjengelig i slike situasjoner. Dette fører til en stor forsinkelse som gjør at brukeren må utsette oppstart.

For at man skal kunne utføre en vanlig opprettelse av bruker logger man inn i Jenkins, der finner man riktig prosess, denne velger man, trykker “build new” deretter blir man bedt om å fylle inne parameterne. Ved utfylte parametere og godkjenning bygges denne nye brukeren og skal i teorien være opprettet. Dette burde være mulig å utføre for alle, men det har blitt terpet på at det er veldig viktig at man skal fylle riktige parametere og ikke kan gjøre feil samtidig som UI'en er noe avskrekkende. Dette gjør at det kun er noen få som har ansvar for dette. I denne løsningen finnes det ingen måte å endre eller slette brukere, noe som er begrensende da du heller ikke kan lage en ny bruker med samme navn uten at det blir databaseproblematikk. Dette er prosessene som skal erstattes av denne nye løsningen.

3.4 Sammendrag av brukerenes behov

Behov	Prioritet	Påvirker	Dagens løsning	Foreslått løsning
Endre eksisterende brukere	1	Brukere av systemet internt i Easly. Dette skaper forsinkelser videre til Easly sine kunder	Kun CTO som kan ved å direkte endre tables med spørringer til serveren	Endringsfunksjon i adminportalen
Kunne ha en full oversikt over eksisterende brukere	2	Ansatte i Easly som ikke vet om en bruker allerede eksisterer eller om det er noen brukere som har samme verdier f.eks. forkortelse	Må gjøre spørringer direkte til databasen, kun CTO som har full tilgang	Listevisning i adminportalen
Lage nye brukere med mindre risiko og bedre oversikt	3	Ansatte i Easly som forsinket ting fordi de må gjøres av designerte personer	Kan gjøres gjennom Jenkins, men ingen måte å vite om det var noe som gikk galt	Ny og enklere UI for brukeropprettelser i adminportalen
Sletting av bruker	4	Ansatte i Easly som vil ha mulighet til å slette brukere	Sende melding til CTO for sletting.	Sletteknapp i listevisning i adminportalen

Tabell 3.3: Brukerenes behov

3.5 Alternativer til vårt produkt

Easly har behov for et skreddersydd system med funksjonalitetene beskrevet i 3.4 sammendrag av brukerenes behov. Et alternativ som kunne gitt brukerne tilgang er PGAdmin. PGAdmin er et GUI verktøy som gir en simplere oversikt over en postgres database enn en direkte terminalkobling. Det vil i dette verktøyet være mulig å endre på felter og slette instanser. Det ville ikke vært mulig å lage en ny bruker, fordi det er en prosess som involverer litt mer enn bare å legge inn felter, det er filer som blir lagt til og felt som blir fylt ut som ikke brukeren ville kunne gjort selv. Et annet problem med et slikt verktøy er at det kan ha en veldig bratt læringskurve, et slikt program har mange muligheter og krever gjerne inngående kunnskap om hvordan databasen fungerer og er bygget opp og helst kjennskap til SQL. Utover dette er det et sterkt ønske internt om at interne verktøy er utviklet av selskapet. Dette gjør at verktøy henger sammen og har fordelt ansvarsområder slik selskapet ønsker.

4 Produktoversikt

4.1 Produktets rolle i brukermiljøet

Produktet vil være hovedverktøyet for å lage nye brukere, det vil være det eneste verktøyet for endring og sletting av brukere. Da vil det ikke ha noen betydning om de ansatte som har databasetilgang er på jobb eller ikke. Kunden vil raskere motta sin korrekte lagd bruker og selskapet vil raskere kunne respondere til eventuelle endringer som kundene vil ha på sine brukere.

1. Opprette en bruker gjennom administrasjonsportalen
2. Det skjer en feil i byggingen av brukeren.
3. Går til oversikten over brukerne og navigerer meg frem til valget endrer verdier på den nyopprettede brukeren
4. Endrer verdiene
5. Kunden opplever endringen

4.2 Forutsetninger og avhengigheter

- Vi er avhengige av å bygge appen rundt den eksisterende databasen som ligger i POSTGRES. Bortsett fra dette bygger vi løsningen som en microservice som vil si at den er helt separat fra eksisterende kode og system.
- Avhengig av at API'en til Jenkins lar oss gjøre det vi vil med tilfredsstillende resultater og sikkerhet
- Forutsetter at brukere vil få opplæring i å bruke systemet på en fornuftig og effektiv måte.



- Forutsetter at det er kvalifisert personell tilgjengelig for å håndtere design og til teknisk veiledning underveis.

5 Produktets funksjonelle egenskaper

Hente entries:

- Java databasekall
- TS* GET-API-kall til Java
- Datatype i Java og TS (ORM)

Endre entries:

- Java databasekall
- TS* POST/PUT-API-kall til Java

Slette entries:

- Java databasekall
- TS* DELETE-API-kall til Java (utforske litt mer her med configs osv)

Opprette nye entries

- API kall mot Jenkins
- TS* POST/PUT-API-kall til Java
- Get og post API kall til Jenkins



6 Ikke funksjonelle egenskaper og andre krav

- Sikkerhet i form av innlogging i portalen
- Ryddighet i kodebasen, f.eks kommentarer, beskrivende navn, abstraksjoner osv.
- Mindre felter å fylle ut for bruker enn dagens løsning.
- Postgresql som database, da dagens system bruker dette
- Sikkerhet i form av at man ikke kan gjøre en endring ved en feil
- Et godt og brukervennlig design



7 Referanser

pgadmin.org (2024). PGAdmin. url: <https://www.pgadmin.org/>. (Lest : 04.02.2024).