

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond

Julija Suvorova 177040IAAM

TEAVITUSTE SÜSTEEMI ANALÜÜS TELIA EESTI AS-I NÄITEL

Magistritöö

Juhendaja: Nadežda Furs-
Nižnikova

Magistrikraad

Tallinn 2019

Annotatsioon

Töö käsitleb teavituste süsteemi arendustega seonduvat äri- ja süsteemianalüüsi. Teavituste süsteemi eesmärk on koguda kokku teiste süsteemide loodud kliendikohased teavitused, mida on hilisemalt võimalik klientidele kuvada iseteeninduskanalites. Informatsiooni saamiseks erinevad tugisüsteemid liidestatakse loodava teavituste süsteemiga.

Magistritöö eesmärgiks on analüüsida hetkeolukorra probleeme, nende põhjused, pakkuda lahendusi ning koostada äri- ja süsteemianalüüs.

Töö tulemusena on analüüsitud kasutajate tagasisidet, läbiviidud kasutajauuringud, kirjeldatud äriprotsessid, -nõuded, -reeglid ja kasutusmallid. Lisaks on kirjeldatud süsteemiarhitektuur.

Magistritöö on kirjutatud eesti keeles ning sisaldab teksti 52 leheküljel, 9 peatükki, 12 joonist, 6 tabelit.

Abstract

Analysis of Notifications System based on Example of Telia Eesti AS

This thesis deals with business and system analysis related to the development of the notification system. The purpose of the notification system is to collect customer-specific notifications generated by other systems that can later be displayed to customers through self-service channels. The various systems are interfaced with the new notification system to obtain information.

The Master's thesis aims to analyze current problems, their causes and to carry out business and system analysis.

As a result, user feedback, user surveys, outlined business processes, requirements, rules and usage patterns have been analyzed. In addition, the system architecture is described.

The Master's thesis is written in Estonian and contains 52 pages, 9 chapters, 12 figures, 6 tables.

Kokkuvõte

Magistritöö käsitleb teavituste süsteemi arendustega seonduvat äri- ja süsteemianalüüsi. Loodava süsteemi eesmärk on koguda kokku teiste süsteemide loodud kliendikohased teavitused, mida on hilisemalt võimalik klientidele kuvada iseteeninduskanalites. Informatsiooni saamiseks erinevad tugisüsteemid liidestatakse uue teavituste süsteemiga.

Teema aktuaalsust kinnitab autor klientide tagasiside analüüsi, intervjuude ja kasutuskogemuse testimiste abil. Lahenduse osas tugineb autor äritellijate huvidele ja töö käigus omandatud teadmistele. Äri- ja süsteemianalüüsi tulemused põhinevad Telia näitel.

Magistritöös kasutatakse enamlevinud analüüsitehnikaid ja -vahendeid. Äriprotsesside visualiseerimiseks kasutab autor BPMN-i ja süsteemi projekteerimiseks UML ühtset modelleerimiskeelt.

Esimene peatükk tutvustab käsitletavat valdkonda, kirjeldas projekti tausta ja hetkeolukorra.

Teine peatükk kirjeldab töö eesmärki, ülesande püstitust, autori rolli ja magistritöö skoopi.

Kolmas peatükk annab ülevaate magistritöös kasutatud metoodikast, tehnikatest ja vahenditest (individuaal- ja gruppintervjuud, veebiküsitlus, *first click* test, BPMN, UML, DFD, ERD).

Neljas peatükk annab ülevaate loodava süsteemi kasutajaliidese arendusprotsessist.

Viies peatükk kirjeldab teavituste kasutuskogemuse üldlevinuid praktikaid ning loodava lahenduse uudsust.

Kuues peatükk keskendub ärianalüüsi tulemustele, sealhulgas huvitatud osapoolte kaardistamisele, kasutajauuringute- ja intervjuude tulemustele, tulevaste (*TO-BE*) põhiprotsesside (klienditeekonna ja süsteemide vahelise suhtluse protsessid), ärinõuete ja -reeglite kirjeldamisele.

Seitsmes peatükk annab ülevaate süsteemianalüüsi tulemustest, sealhulgas kasutusmallide diagrammist, kasutajalugude ja kasutusmallide kirjeldusest.

Kaheksas peatükk tutvustab üldist süsteemiarhitektuuri ja kirjeldab süsteemi disaini, sealhulgas komponentdiagrammi ja füüsilist andmemudelit.

Üheksas peatükk sisaldab käesoleva magistritöö käigus tehtud järeldusi ning analüüsi kokkuvõtet.