

Sammanfattning

Denna rapport är en C-uppsats, 10 poäng, i ämnet Datavetenskap på Karlstads Universitet.

Uppdragsgivare till vårt examensarbete är Cetevo AB, ett relativt nystartat företag i IT-branschen. Företaget expanderar och en av deras produkter, Composition 2000 förväntas bli en "storsäljare". Hittills har Cetevo AB inte haft någon väl fungerande supporthantering. Deras önskemål har varit att kunna använda ett databasbaserat supporthanteringssystem för sina produkter gentemot återförsäljare och kunder.

Vår uppgift har gått ut på att utreda och specificera kraven på systemet samt designa och implementera databasen i Microsoft Access 2000. Vi intervjuade anställda på Cetevo AB och även personer på andra dataföretag, för att få en bild av hur ett supporthanteringssystem kan fungera. Utifrån den informationen har vi upprättat en kravspecifikation för systemet. Databasen är en relationsdatabas. Tabellerna med dess attribut är designade så pass generellt att det är enkelt att bygga ut databasen i framtiden. Implementeringen omfattar endast support på first-line-nivå.

Support Management

A Database in Access 2000

Abstract

This document is a Bachelor's thesis, 10 points, in the subject Computer Science at Karlstad University.

This examination work is made at the request of the company Cetevo AB, a relatively new company in the trade of information technology. The company is expanding and one of their products, Composition 2000 is supposed to become a "best-seller". Up to now there has been no satisfactory support management system at the Cetevo AB. They wish to have a system for support management, based on a database, for their products against the retail dealers and customers.

Our mission has been to analyze and specify the requirements of the system and to design and implement the database in Microsoft Access 2000. We interviewed some of the employees at the Cetevo AB and also persons at other data companies, to get a picture of how such a system could work. From this information we have created a specification of requirement for the system. The database is designed as a relational database. The tables and their attributes are generally designed and the database is simple to extend. The implementation only consider support management at level of first-line.