

IO - Wizja projektu

M.Jalmużna

T.Jurkiewicz

P.Kasprzyk

M.Robak

24 kwietnia 2006

Spis treści

1	Historia zmian	3
2	Wstęp	3
3	Miejsce na rynku	3
3.1	Przedstawienie problemu	3
3.2	Przedstawienie produktu	3
3.3	Demografia rynku	3
4	Opis interesariuszy	4
4.1	Środowisko użytkownika	4
4.2	Użytkownicy	4
4.3	Cele użytkowników	4
4.4	Charakterystyka osób mających wpływ na wymagania	5
4.5	Charakterystyka użytkowników	5
4.6	Kluczowe wymagania	7
4.7	Alternatywy i konkurencja	8
5	Funkcje programu	8
5.1	Autoryzacja	8
5.2	Czat	8
5.3	Forum	8
5.4	Komunikatory	9
5.5	Tutoriale	9
6	Założenia oraz zależności	9
6.1	Ceny, koszty	9
6.2	Licencja oraz instalowanie	9
7	Korzyści klienta - zamawiającego system	10

1 Historia zmian

Wersja	Data	Opis	Autor
0.9	16.03.2006	Pierwsza wersja robocza	
1.0	18.03.2006	Wizja systemu	
2.0		Rewizja założeń pierwszej wersji	

2 Wstęp

Niniejszy dokument stanowi projekt aplikacji, która za pomocą wielu kanałów komunikacyjnych oferowałaby szeroką gamę funkcji mających pomóc niedoświadczonym użytkownikom w rozwiązywaniu problemów z komputerem.

3 Miejsce na rynku

3.1 Przedstawienie problemu

Spora część problemów, którymi zajmują się pracownicy działów IT (Help desk itp) w każdej firmie to nieskomplikowane i rutynowe problemy, z rozwiązaniem których poradziłby sobie sam użytkownik, o ile dysponowałby odpowiednią pomocą lub procedurą rozwiązywania problemu. Problem może wynikać z wielu przyczyn, takich jak niedoświadczenie użytkownika lub brak znajomości infrastruktury czy też wewnętrznych procedur firmy.

3.2 Przedstawienie produktu

Aplikacja pozwoli firmie odciążyć pracowników działu IT. Zadaniem aplikacji będzie udzielenie pomocy nawet w - jakby się wydawało - najbardziej trywialnych problemach, bez pomijania kroków oczywistych, które pewnie nie są aż tak oczywiste dla użytkownika, który wykonuje je po raz pierwszy.

3.3 Demografia rynku

Na rynku działa wiele dużych firm nie mających ujednoczonych wewnętrznych procedur pomocy użytkownikom/pracownikom firmy. Dużą część czasu pracy działu IT poświęcają na rutynowe czynności. Ze względu na wąską specjalizację pracowników nawet wybitni specjaliści ze swojej dziedziny mogą mieć problemy z trywialnym, dla kogoś innego, zadaniem.

4 Opis interesariuszy

4.1 Środowisko użytkownika

System ma umożliwić użytkownikowi rozwiązywanie prostych problemów z pewnej dziedziny. Dostęp do systemu będzie możliwy przez stronę www lub przez prostą aplikację, którą użytkownik będzie mógł zainstalować na swoim komputerze. Do podstawowego użytkownika niezbędna będzie jedynie dowolna przeglądarka. Dzięki temu system będzie dostępny pod dowolnym systemem operacyjnym i nie będzie wymagał żadnego dodatkowego oprogramowania.

4.2 Użytkownicy

pracownik help-deska	osoba odpowiadająca na pytania użytkowników i w ten czy inny sposób udzielająca im pomocy
moderator forum	odpowiada za unikanie sytuacji, gdy na forum pojawiają się nieprzyjemne posty (zawierające nie tylko obelżywe czy wulgarne treści, ale też nie stanowiące żadnej pomocy); udziela fachowych odpowiedzi
administrator systemu	czuwa nad integralnością systemu, wraz z grupą operatorów aktualizuje portal i rozwiązuje ewentualne problemy
użytkownik	poszukuje odpowiedzi na gnębiące go pytania

4.3 Cele użytkowników

użytkownik	zdobycie wiedzy na interesujący go temat, uzyskanie odpowiedzi na postawione pytanie, rozwiązanie problemu
moderator	likwidowanie "złych" wiadomości, odpowiadanie na posty, moderowanie dyskusji oraz blokowanie użytkowników łamiących regulamin
administrator	aktualizowanie tutoriali, dodawanie nowych funkcji, zarządzanie uprawnieniami użytkowników systemu
pracownik help-deska	aktualizowanie faqów/baz problemów, rozwiązywanie problemów użytkowników

4.4 Charakterystyka osób mających wpływ na wymagania

- Kadra dydaktyczna (klient)

Reprezentant	Jacek Sroka
Opis	Osoba nadzorująca projekt
	W razie potrzeby wspomaga grupę wiedzą i doświadczeniem
Odpowiedzialność	Odpowiada za dotrzymywanie terminów powstania kolejnych elementów projektów
Kryteria sukcesu	Utrzymanie tempa pracy nad projektem
Zaangażowanie	Pokazuje techniki pomocne przy powstaniu projektu
Oczekiwane rezultaty	Stworzenie dobrego projektu

- Grupa

Reprezentanci	Marcin Robak, Piotr Kasprzyk, Tomasz Jurkiewicz, Marcin Jałmużna
Opis	Osoby tworzące projekt
Typ	Studenci Informatyki
Odpowiedzialność	Prawidłowe wykonanie całego projektu
Kryteria sukcesu	Poprawne wykonanie wszystkich elementów projektu przy aktywnej postawie wszystkich członków grupy
Zaangażowanie	Silna chęć stworzenia dobrego projektu
Oczekiwane rezultaty	Wykonywanie powierzonych zadań na czas

4.5 Charakterystyka użytkowników

- pracownik helpdeska (dalej: pracownicy)

Opis	Szybko odpowiada na pytania użytkowników
Typ	Osoba o szerokiej wiedzy na temat komputera
Odpowiedzialność	Podawanie zrozumiałych odpowiedzi krok po kroku tak, aby użytkownik nie miał żadnych problemów w zrozumieniu podanej odpowiedzi
Kryteria zadowolenia	Interfejs umożliwiający szybkie udzielanie odpowiedzi

- moderator forum

Opis	Dbą o zachowanie porządku na forum. Pilnuje, aby posty znajdowały się w odpowiednich dla nich tematach.
Typ	Osoba znająca zasady działania forum
Odpowiedzialność	Utrzymanie ładu i porządku na forum
Kryteria zadowolenia	Funkcjonalny interfejs zarządzania forum

- administrator systemu

Opis	Dbą o rozwój i atrakcyjność systemu. Wprowadza aktualizacje i różne ulepszenia
Typ	Osoba obeznana w całym systemie
Odpowiedzialność	Odpowiedzialny za działanie systemu jako całości
Kryteria zadowolenia	Możliwości współpracy z resztą obsługi systemu

- użytkownik

Opis	Osoba poszukująca szybkich odpowiedzi na proste pytania
Typ	Klient systemu
Odpowiedzialność	-
Kryteria zadowolenia	Szybka i zrozumiała pomoc

4.6 Kluczowe wymagania

Wymaganie	Priorytet	Problem	Obecne rozwiązanie	Proponowane rozwiązanie
forum	wysoki	Nieprzyjazne nastawienie do osób zadających proste pytania	Brak rozwiązania tego problemu	Nastawienie na najprostsze problemy
chat	wysoki	znalezienie osoby, która spokojnie, krok po kroku wytłumaczy jak rozwiązać problem	Pytanie przypadkowych osób znajdujących się na przypadkowych czatach, najczęściej związane z nieprzyjaznym nastawieniem do początkujących użytkowników	pracownicy helpdeska odpowiadający na bieżąco na pytania
baza tutoriali	średni	Objaśnienie krok po kroku zróżnicowanych problemów	Wiele tutoriali o zróżnicowanym stopniu zaawansowania, rozrzucone po sieci; często pomijające tzw. oczywiste kroki	Pogrupowanie tutoriali pod względem stopnia trudności i tematyki

4.7 Alternatywy i konkurencja

Nazwa	zalety	wady
książki	duży zasób informacji, spory wybór na rynku	zbyt duża objętość, przez co trudno znaleźć potrzebne informacje; trudno wybrać odpowiednią pozycję; szybka utrata aktualności; wysoki koszt w przypadku fachowej literatury
prasa	adresowane do różnych czytelników, jasno tłumaczone problemy	nie zawsze da się znaleźć akurat to, czego potrzebujemy
internetowe portale tematyczne	szybki dostęp, kontakt z innymi użytkownikami	trudno uzyskać odpowiedzi na najprostsze pytania

5 Funkcje programu

5.1 Autoryzacja

System będzie wyposażony w funkcję rozpoznawania użytkownika na podstawie jednego z wielu kryteriów. Zakładamy, że z systemem będzie uruchamiany albo jako ogólnodostępna aplikacja lub też jako wewnętrzny program w firmie. Możliwe jest więc zastosowanie klasycznego logowania na podstawie loginu i hasła, lub też na podstawie numeru identyfikacyjnego maszyny (np. MAC, IP, itp.) z której następuje uruchomienie funkcji systemu.

5.2 Czat

Czat jest główną funkcją systemu. Jego działanie będzie niezależne od platformy. W ramach produktu będą udostępnione różne aplikacje klienckie (www, aplikacja na jedną z wielu platform: np. Windows, Linux, FreeBSD; do telefonów komórkowych). Możliwe będzie korzystanie z niego w sposób anonimowy, w zależności od wybranej konfiguracji.

5.3 Forum

Forum pełnić będzie funkcję uzupełniającą w stosunku do funkcji czatu. Dodatkową funkcjonalnością będzie wyszukiwanie spersonalizowane pod kątem preferencji użytkownika i jego dotychczasowych zapytań. Forum obejmuje również przeszukiwanie baz problemów.

5.4 Komunikatory

Komunikatory internetowe są bardzo popularnym narzędziem wykorzystywanym w dzisiejszych czasach. Przez to należy zapewnić możliwość kontaktu z pracownikami Czata w ten właśnie sposób.

5.5 Tutoriale

Częstokroć użytkownicy mają problem ze zrozumieniem rozwiązania, gdyż go po prostu "nie widzą". Internetowe samouczki zapisane w ogólnie dośpny formacie (np. jako mpeg2, swf) z pewnością okażą się pomocne dla wielu osób.

6 Założenia oraz zależności

Wykonanie tak skomplikowanego systemu wymaga zainstalowanie odpowiedniej infrastruktury. Należy zapewnić możliwość testowania systemu na możliwie największej ilości konfiguracji. Ze strony klientów wymaga się przygotowanie odpowiedniej infrastruktury (zarówno sprzętowej, jak i telekomunikacyjnej).

6.1 Ceny, koszty

Na koszty wykonania niniejszego systemu składa się wiele czynników. Przy określaniu budżetu przedsięwzięcia należy wziąć pod uwagę:

- koszt zakupu oprogramowania niezbędnego do wykonania systemu
- koszt zakupu, modernizacji sprzętu komputerowego
- koszt użytkowania sprzętu komputerowego
- koszty dodatkowe (administracyjne)
- wynagrodzenie zespołu programistów i testerów

Konieczne jest uwzględnienie kosztów eksploatacyjnych związanych z produkcją systemu.

Najważniejszą pozycją w kosztorysie jest wynagrodzenie programistów, w mniejszym stopniu zewnętrznych testerów. Zależać to będzie głównie od złożoności wykonywanego oprogramowania.

6.2 Licencja oraz instalowanie

Wykonanie tego systemu obejmuje kompletne wdrożenie systemu. W ramach instalacji odbędzie się niezbędne szkolenie kadry po stronie klienta,

w ramach podpisanej umowy. Licencja produktu zakłada również utrzymanie systemu oraz jego aktualizacje, aż do momentu wygaśnięcia licencji na użytkownię systemu.

7 Korzyści klienta - zamawiającego system

- Wysoka funkcjonalność systemu, pozwalająca mniej zaawansowanym użytkownikom na uzyskiwanie interesujących ich informacji.
- Klient buduje swój wizerunek jako firmy godnej zaufania.
- Spersonalizowane wyszukiwanie zorientowane na potrzeby użytkownika
- Klient może nie tylko dostarczać użytkownikowi niezbędnych informacji, ale także zarabiać na reklamach zorientowanych na konkretną osobę (vide: google ads)
- Możliwość dołączania innych modułów oraz łatwość rozbudowy systemu.