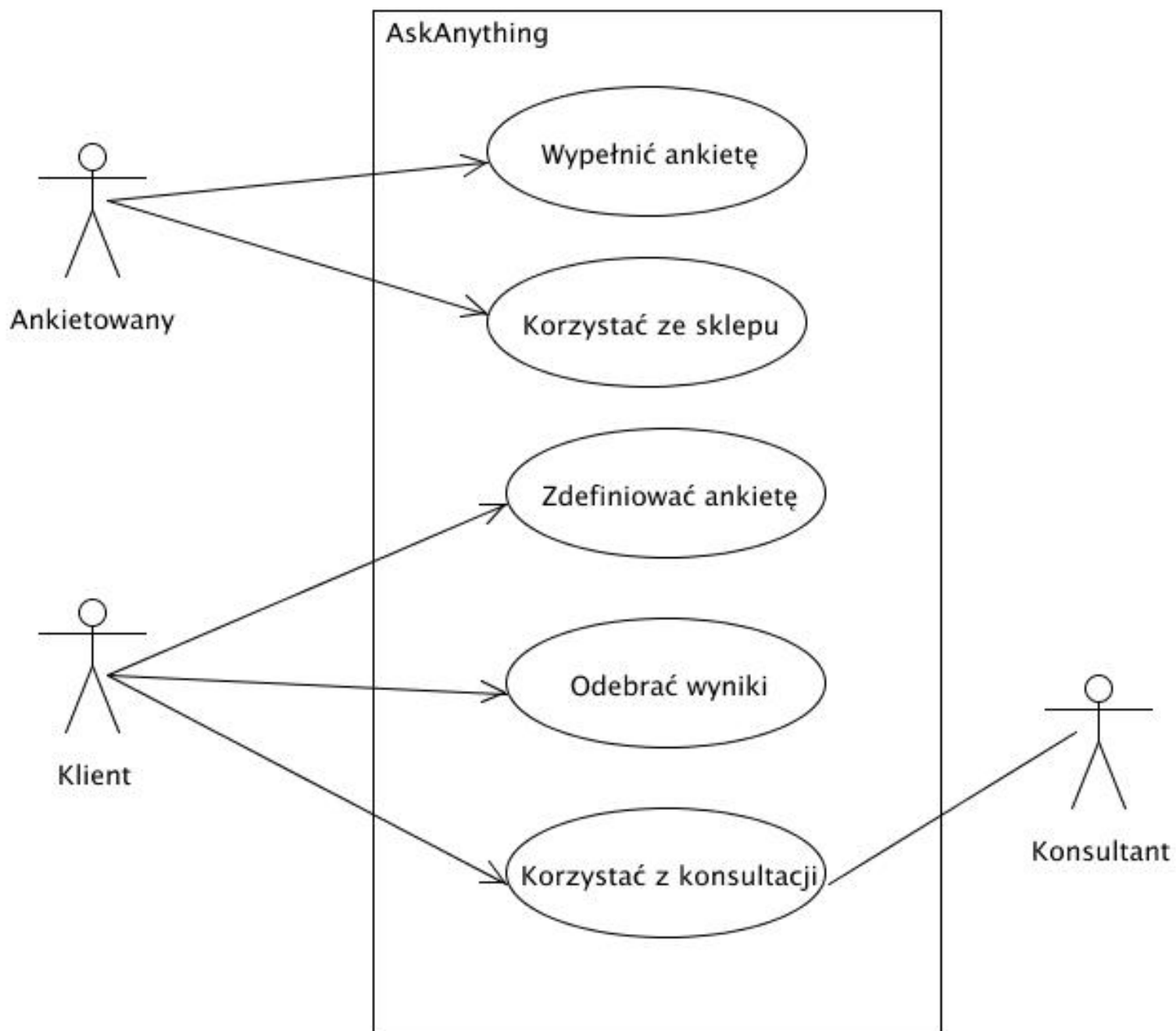


AskAnything - przypadki użycia by the Hackin9 crew

Jan Urbański (ju219721) Sebastian Tomaszewski (st219712)
Jakub Rauch (jr219554) Maciej Stefański (ms219668)

24 kwietnia 2006



1 Wypełnienie ankiety

1.1 Skrócony opis

Ankieter dostaje powiadomienie o dostępnej do wypełnienia ankiecie. Łączy się z witryną systemu i dokonuje autentyfikacji w systemie. Nowa niewypełniona ankieta jest wizualnie wyróżniona. Dostępne są informacje o terminie, w którym należy ją wypełnić, ilości punktów możliwych do zdobycia za jej wypełnienie. Ankieter wybiera niewypełnioną ankietę i otrzymuje zestaw pytań wstępnych. Po udzieleniu poprawnych odpowiedzi ankieter przechodzi do właściwej ankiety, wypełnia ją i zapisuje wyniki w systemie. Na jego konto wpływa odpowiednia suma punktów. Ankieter wylogowuje się z systemu.

2 Czynności

2.1 Czynności podstawowe

Ankieter dokonuje autentyfikacji w systemie. System sprawdza poprawność podanych danych autentykujących i poprawnie je weryfikuje. System prezentuje ankieterowi dostępne niewypełnione ankiety, czas ostatniego zalogowania i ilość ostatnich nieudanych prób zalogowania. Ankieter wybiera jedną z ankiet. System prezentuje ilość punktów przyznawaną za wypełnienie ankiety, terminy po których ilość przyznawanych za wypełnienie punktów jest obniżana oraz ostateczny termin wypełnienia ankiety. Ankieter rozpoczyna wypełnianie ankiety lub odkłada to na później. Jeśli ankieter wybrał rozpoczęcie pracy, system przedstawia pytania części wstępnej ankiety. Ankieter odpowiada na pytania z części wstępnej i zapisuje odpowiedzi w systemie. System weryfikuje poprawność udzielonych odpowiedzi. Jeśli poprawność zostanie stwierdzona, system przedstawia pytania właściwej ankiety. Ankieta może zawierać tekst, grafikę, muzykę, strumień wideo i tym podobne. Ankieter odpowiada na kolejne pytania z ankiety. Następnie ankieter wybiera opcję zapisania wyników. System sprawdza, czy wszystkie pola zostały prawidłowo wypełnione, w szczególności czy są niepuste. Jeśli nie są, prosi o poprawienie lub uzupełnienie odpowiedzi. Po przeprowadzeniu poprawnej weryfikacji system zapisuje odpowiedzi ankietowanego i zwiększa stan konta punktowego ankietowanego o odpowiednią ilość punktów (zależną od wartości punktowej ankiety i czasu, który upłynął od momentu jej zdefiniowania). System prezentuje ankieterowi stan jego konta punktowego. Ankieter wylogowuje się z systemu.

2.2 Przebiegi niepoprawne

2.2.1 Przebieg niepoprawny (1)

Ankieter dokonuje autentyfikacji w systemie. System stwierdza niepoprawność danych i prezentuje ankieterowi informację o nieudanym zalogowaniu. System zapamiętuje nieudane logowanie.

2.2.2 Przebieg niepoprawny (2)

System prezentuje ankieterowi dostępne ankiety wraz z ich wartością w punktach. Ankieter odkłada wypełnienie ankiety na później. System odnotowuje fakt, że użytkownik zrezygnował z wypełniania ankiety.

2.2.3 Przebieg niepoprawny (3)

Ankietowany zapisuje w systemie odpowiedzi na część wstępną ankiety. System stwierdza niepoprawność odpowiedzi. Może to być spowodowane kilkoma czynnikami: niezgodnością z danymi podanymi podczas rejestracji, błędnymi odpowiedziami na pytania sprawdzające czy test nie jest wypełniany naszywno itp. (więcej na temat metod weryfikacji części wstępnych ankiety w odpowiednim załączniku). System przedstawia ankietowanemu informację o błędnym wypełnieniu części wstępnej i rozpoczyna procedurę wprowadzania danych od nowa. Ankietowany ponownie wypełnia część wstępną ankiety i zapisuje odpowiedzi. Jeśli zostaną one zweryfikowane poprawnie następuje powrót do poprawnej ścieżki wykonania. Jeśli nie, przekazywana jest informacja o odrzuceniu ankiety. System blokuje dostęp do danej ankiety dla danego ankietowanego. Punkty nie są przyznawane. Jeżeli odrzuconych ankiet było dostatecznie wiele, system wysyła do ankietowanego ostrzeżenie o możliwości usunięcia konta lub usuwa to konto.

3 Warunki wstępne

3.1 Zdefiniowana ankieta

W systemie musi być zdefiniowana przez klienta ankieta pasująca profilem odbiorcy do ankietowanego.

3.2 Termin

Ankietowany musi wypełnić ankietę w odpowiednim terminie.

4 Warunki końcowe

4.1 Poprawne wypełnienie

Ankieta musi być wypełniona w całości lub nie jest przyjmowana i system przedstawia ją do poprawki. Jeżeli ankietowany przerwie wypełnianie ankiety (fizycznie rozłączając się z systemem, poprzez błędne wypełnienie części wstępnej lub za pomocą udostępnianej przez system opcji) ankieta nie jest zapisywana i zostaje zapamiętana jako odrzucona.

1 Skorzystanie ze sklepu internetowego

Sklep internetowy jest filarem projektu AskAnything, to on stanowi główną zachętę dla ankietowanych do wypełniania formularzy. Ponieważ jest on nakierowany na odbiorców o niesprecyzowanych umiejętnościach posługiwania się komputerem oraz nowoczesnymi technologiami, jego interfejs jest zbudowany na tyle intuicyjnie, że każdy użytkownik nie powinien mieć problemów z obsługą. Pomimo to, naszym obowiązkiem jest zadbanie, by każdy użytkownik miał możliwość skorzystania z porady konsultanta w razie jakichkolwiek wątpliwości, ponieważ naturalną konsekwencją niemożliwości skorzystania ze sklepu internetowego przez użytkownika, jest rezygnacja z uczestnictwa w projekcie.

1.1 Skrócony opis

Ankieter loguje się do systemu, po czym za określoną liczbę żetonów wybiera przedmiot znajdujący się w asortymencie sklepu, stan jego konta jest zmniejszany o wartość zakupów. Towar standardowo jest dostarczany przesyłką kurierską w ciągu 3-4 dni roboczych na wskazany przez użytkownika adres, bądź za dodatkową opłatą w czasie krótszym. Użytkownik ma prawo do zmian w swoim profilu, oraz do obejrzenia zniżek, które mu przysługują-promowanie stałych klientów. Oprócz interfejsu użytkownika jest także zaplecze logistyczne. Zamawiane towary są wysyłane codziennie, natomiast dostawy do magazynu odbywają się przynajmniej raz w miesiącu, w zależności od obrotu.

2 Czynności

2.1 Czynności podstawowe ankietowanego

1. Logowanie do systemu Użytkownik podaje login i hasło. System weryfikuje dane i importuje dane z serwera
 - zniżki przysługujące osobie.
 - zebrane punkty.
2. Zamówienie produktu, od sumy punktów na koncie użytkownika odejmowana jest wartość zakupów. System przekazuje informację do magazynu o zgłoszeniu zamówienia na dany produkt wraz z adresem, na jaki ma być skierowany produkt. Jednocześnie sprawdzany jest zasób dostępnych przedmiotów:
 - Jeżeli na stanie znajduje się mniej niż graniczna, ustalana indywidualnie dla każdego przedmiotu liczba dostępnych produktów następuje wysłanie zamówienia do producenta o dostawę.
 - Jeżeli Zamawiany przedmiot jest ostatnim na składzie, na witrynie sklepu internetowego następuje zablokowanie możliwości kupna tego przedmiotu.

- Na zamawiany produkt wystawiana jest gwarancja, produkt następnego dnia jest wysyłany.

3. Zmiany profilu konta.

- Użytkownik może zmienić swój login, ale tylko wtedy gdy nie jest on zarezerwowany przez innego użytkownika.
- Zmiana hasła jest możliwa zawsze, lecz poprzedzona jest prośbą o ponowne wpisanie zmienianego hasła.
- Starsi użytkownicy, mający dodatkowe przywileje mogą zobaczyć na jakie produkty mają zniżki

4. Użytkownik może wyszukiwać produkty według odpowiednich kryteriów:

- nazwa produktu.
- zakres cenowy
- kategorie

Istnieje także możliwość wyświetlania ich posortowanych po cenie, oraz wyświetlania określonej ilości na stronie w przeglądarce. Jeżeli system nie znajdzie w bazie danych wyników do zapytania klienta, system informuje klienta o braku produktów o wybranych właściwościach.

2.2 Alternatywne zachowania klienta

1. Użytkownik podał nie właściwe hasło, bądź login. System przekierowuje go z powrotem do strony logowania.
2. Klient stara się zakupić przedmiot którego cena jest wyższa niż posiadany przez niego kapitał żetonów na koncie. System wysyła ostrzegawczy komunikat, o próbie przekroczenia dostępnych środków.
3. Użytkownik zapomniał swojego hasła bądź loginu
 - (a) Użytkownik zapomniał hasło lub login, lecz pamięta adres email zdefiniowany podczas rejestracji.
 - System przesyła login oraz hasło na podany adres email.
4. Użytkownik nie pamięta hasła, loginu oraz adresu email zdefiniowany podczas rejestracji.
 - Użytkownik musi zadzwonić do konsultanta, który po weryfikacji personaliów przesyła wygenerowane hasło oraz login na podany przez użytkownika adres email.
5. Klient zgłasza konsultantowi "kradzież"hasła do konta

- konsultant autentyfikuje klienta.
- system:
 - blokuje wysyłanie obecnie zakupionych produktów o ile nie potwierdził ich klient.
 - uniemożliwia robienie zakupów na starym koncie.
 - przydziela klientowi nowe konto nadając mu uprawnienia starego konta.

3 Inne wymagania

1. Baza danych musi być zabezpieczana co pół roku.
2. Zmiana asortymentu sklepu powinna mieć miejsce co najmniej raz na dwa miesiące.
3. Raz na dwa miesiące powinna być organizowana akcja promocyjna, w której można kupić "więcej za mniej".
4. Wybór asortymentu i akcji promocyjnych jest uzgadniany ze specjalistami z branży marketingu.
5. Jednostka logistyczna ma model scentralizowany, jedna baza, z której wysyłane są produkty na cały kraj-zmniejszenie nakładu kosztów na zasoby ludzkie.
6. Witryna internetowa sklepu powinien mieć nowoczesny design.
7. Powinna cechować ją prostota oraz ergonomia.

4 Warunki wstępne

Sklep internetowy musi być dobrze zabezpieczony przed włamaniami i atakami zewnętrznymi.

1. Środki bezpieczeństwa:
 - Bezpieczne logowanie(veriSigned secured page).
 - Szyfrowanie haseł za pomocą md5.
 - Automatyczne wylogowywanie klienta z serwera po 20 minutach bezczynności.
2. System jest zabezpieczony pod względem logistycznym:
 - Sklep ma podpisaną umowa z kurierem.
 - Magazyn jest odpowiednio zaopatrzony,

System ma ustaloną strukturę klientów: każdy oprócz punktów przyznanych przez AskAnytching za udział w ankietach, ma także punkty za uczestnictwo-promowane są osoby które regularnie robią zakupy w sklepie. Osoby te są upoważnione do odpowiednich zniżek wysokości 5%, 10% lub 15%.

5 Warunki końcowe

Po wykonaniu przez klienta operacji w Sklepie możliwe jest iż pewne produkty będą niedostępne, jednakże:

- Maksymalnie 0,5% produktów w ofercie sklepu może być jednocześnie niedostępne.
- Produkt może być niedostępny w sklepie maksymalnie przez 3 dni.

Aby spełnić te wymagania stosuje się specjalne poziomy krytycznej dla każdego produktu

- poziom niski - spadnięcie przedmiotów w magazynie poniżej tej liczby powoduje automatyczne przesłanie zamówienie do dostawcy na taką liczbę produktów by stan w magazynie wynosił poziom standardowy.
- poziom standardowy - liczba przedmiotów danego rodzaju, która na podstawie doświadczenia uważana jest za "bezpieczną- czyli prawdopodobieństwo wykupienia przez klientów takiej liczby przedmiotów tego typu w przeciągu dwóch tygodni jest mniejsze niż 1%.

6 Historia zmian

19 marca - skrócony opis działania sklepu.

20 marca - dodanie poziomów bezpieczeństwa.

1 Zdefiniowanie ankiety

1.1 Skrócony opis

Na umówionym wcześniej spotkaniu w siedzibie firmy, kontrahent przeprowadza rozmowę wraz z przedstawicielami AskAnything, jest to zbyt poważne przedsięwzięcie, aby realizować je zdalnie. Omawiane są szczegóły dotyczące płatności, terminów, oraz następuje definiowanie ankiety. W spotkaniu uczestniczą również zaproszeni konsultanci (jeśli zażyczył sobie tego wcześniej kontrahent). Wszystkie następne operacje związane z ankietą mogą być realizowane zdalnie.

2 Czynności

2.1 Czynności podstawowe

Kontrahent umawia się na spotkanie w siedzibie firmy. Może to zrobić na dwa sposoby (jeśli zakładamy istnienie serwisu internetowego):

1. telefonicznie - przy braku konta w serwisie (pierwszy kontakt z serwisem) klient musi skontaktować się z centralą telefoniczną, zostają pobrane wstępnie jego dane, jeśli jest to zarejestrowany użytkownik zostaje przeprowadzona jego autentyfikacja. Następnie zostaje ustalony termin spotkania w siedzibie firmy.
2. serwis WWW(w przypadku istnienia) - zarejestrowani kontrahenci dokonują autentyfikacji, a następnie mogą dokonać rezerwacji terminu (wybieranego z podanych na stronie możliwości). Pracownik centrali otrzymuje zawiadomienie, i dokonuje potwierdzenia (telefonicznie lub poprzez e-mail).

Przy ustalaniu terminu spotkania klient może zażyczyć sobie obecności konsultanta, jest wtedy informowany o ewentualnych opłatach z tym związanych.

Na umówionym wcześniej spotkaniu w siedzibie firmy, kontrahent przeprowadza rozmowę wraz z przedstawicielami AskAnything. W spotkaniu uczestniczą również zaproszeni konsultanci (jeśli zażyczył sobie tego wcześniej klient). W rozmowie wstępnej są zbierane wymagania co do ankiety:

- minimalna ilość wypełnionych ankiet,
- czas trwania ankiety,
- termin udostępnienia wyników po zakończeniu ankiety,
- właściwa ankieta.

. Kontrahent może przedstawić przygotowaną przez siebie ankietę, oraz preferencje co do grupy badanych osób, lub wykonać to na miejscu. W drugim przypadku klient opisuje problem, a pracownicy wraz z nim układają ankietę, podsuwają propozycję pytań, ewentualnie korygują błędy

w ankiecie (pomocą służą również ewentualnie specjaliści w danej dziedzinie). Przy definiowaniu ankiety klient ma możliwość korzystania z ankiet już przeprowadzanych. Następuje również określenie profilu grupy badanych na podstawie takich kryteriów jak np.:

- wiek,
- płeć,
- zawód,
- miejsce zamieszkania.

Mając już gotową ankietę ustalane są dokładne koszty danego przedsięwzięcia i określany jest sposób płatności. W przypadku zawarcia umowy, dalszy przebieg pracy nad ankietą klient może śledzić zdalnie (telefonicznie, e-mail bądź poprzez serwis WWW (w przypadku istnienia takowego)). Jeśli było to pierwsze zlecenie, kontrahentowi zostają nadane dane (nazwa lub login, hasło) potrzebne do sprawniejszego korzystania z systemu, potrzebne do autentyfikacji. Klient informuje w jaki sposób chciałby być poinformowany o zakończeniu ankiety (telefon, e-mail). Ewentualnie następuje uiszczenie opłaty.

2.2 Przebiegi niepoprawne

2.2.1 Przebieg niepoprawny (1)

Kontrahent dokonuje autentyfikacji w systemie. System stwierdza niepoprawność danych i prezentuje kontrahentowi informację o nieudanym zalogowaniu. System zapamiętuje nieudane logowanie.

2.2.2 Przebieg niepoprawny (2)

Nie udaje się ustalić dogodnego terminu spotkania i kontrahent rezygnuje z usług firmy.

2.2.3 Przebieg niepoprawny (3)

Na spotkaniu nie dochodzi do porozumienia i kontrahent rezygnuje z usług firmy.

3 Warunki wstępne

3.1 Preferencje

Klient powinien przynajmniej posiadać wiedzę na temat jakie informacje chce uzyskać w wyniku badania, gdyż w przeciwnym razie nie będzie możliwe zdefiniowanie ankiety.

3.2 Istnienie konta

Klient musi posiadać konto w systemie, aby móc zalogować się do systemu poprzez serwis.

4 Warunki końcowe

4.1 Poprawne zdefiniowanie

Ankieta musi być zdefiniowana w całości. Musi zawierać pytania wstępne, pytania właściwe, określoną profil ankietowanego, w przeciwnym razie wykorzystanie ankiety w naszym systemie będzie niemożliwe.

4.2 Uiszczenie opłat

Warunkiem rozpoczęcia współpracy jest uiszczenie przez kontrahenta ustalonej podczas rozmowy opłaty (całość opłaty za usługi bądź jej ustalona część).

5 Inne wymagania

1. Potrzebna jest kadra specjalistów, z których wybierani (w zależności od dzieniny/branży) będą Ci potrzebni w czasie rozmowy.
2. Dość elastyczne godziny spotkań, możliwość dostosowania się do potrzeb klienta.
3. Możliwość szybkiej weryfikacji danych podanych podczas rozmowy telefonicznej (do 30 sek).
4. Potwierdzenie terminu spotkania musi dotrzeć w przeciągu godziny od zgłoszenia w serwisie niezależnie od godziny zgłoszenia (24/7).
5. Specjalista będący w stanie określić koszt przedsięwzięcia (z dokładnością do 10%) podczas rozmowy wstępnej.
6. Możliwość realizowania jednocześnie wielu rozmów w kilku siedzibach (przynajmniej 10 zespołów, z różnych rejonów Polski).

6 Historia zmian

22 kwietnia - pierwsza wersja.

23 kwietnia - poprawione nieścisłości oraz literówki.

1 Odebranie wyników ankiety

1.1 Skrócony opis

Kontrahent otrzymuje telefoniczne lub e-mailowe powiadomienie o zakończeniu jego ankiety (zależnie od tego czego zażyczył sobie przy jej składaniu). Postępując zgodnie ze wskazówkami podanymi przez telefon/pocztę następuje autentyfikacja. Po jej pozytywnym zakończeniu klient może poznać wyniki ankiety bezpośrednio na stronie. Jest możliwe zlecenie przesłania wyników z systemu na e-mail lub na podany adres (wtedy wyniki ankiety i szczegóły jej przebiegu są wydrukowane). Następnie klient rozłącza się z systemem.

2 Czynności

2.1 Czynności podstawowe

Kontrahent otrzymuje telefoniczne lub e-mailowe powiadomienie o zakończeniu ankiety (zależnie od tego czego zażyczył sobie przy jej składaniu). W przypadku strony internetowej - następuje weryfikacja danych autentyfikujących. Po jej pozytywnym zakończeniu, klient zostaje poinformowany o czasie ostatniego logowania oraz o liczbie ostatnich nieudanych prób zalogowaniach. System umożliwia klientowi trzy następujące opcje - obejrzenie wyników ktorejś z zakończonych ankiet, zlecić systemowi wysłanie wyników (wybranej ankiety) na jego adres e-mail (bądź inny - podany) lub przesłanie wyników na jego adres pocztowy (bądź inny - podany). W przypadku obejrzenia wyników, system prezentuje standardowe informacje - dla każdego pytania liczba wyboru każdej z odpowiedzi. Ponadto dostępna jest możliwość obejrzenia szczegółowych wyników - z podziałem ze względu na przedział wiekowy, obszar zamieszkania, zatrudnienie, wykształcenie, płeć. W takim wypadku strona z wynikami jest odświeżana i wyświetlone zostają odpowiednie informacje. Klient, będąc na stronie z wynikami ma dostęp do pozostałych opcji - obejrzenia innej ankiety, przesłania wyników na e-mail lub adres pocztowy. Obejrzenie innej ankiety odbywa się analogicznie. Przesłanie wyników na e-mail wywołuje okno z pytaniem o to, które informacje klient chce otrzymać w liście (podział na różne grupy) oraz umożliwia podanie alternatywnego adresu e-mail na który miałyby zostać wysłana ankieta wraz z odpowiednimi wynikami. Po zleceniu wysłania poczty wyświetla się komunikat o pozytywnie wykonanej operacji (lub błędzie) i zostaje przywrócona poprzednio oglądana strona. W przypadku trzeciej opcji, wysyłki na adres pocztowy, również pojawiają się pytania o to które informacje mają zostać zamieszczone w przesyłce oraz czy klient chce wysłać je na inny podany przez siebie adres. W razie wyboru poczty kurierskiej jako dostawcy wyświetla się informacja, że koszt transportu zostanie naliczony klientowi przy odbiorze. Po wykonaniu tych operacji i zleceniu wysyłki wyświetla się komunikat o przyjęciu zgłoszenia i przywrócona zostaje poprzednio oglądana strona. Po zakończeniu pracy z systemem następuje wylogowanie. W przypadku informacji telefonicznej również następuje weryfikacja danych autentyfikujących. Do wyboru udostępniane są dwie możliwości - zlecenie przesłania wyników na e-mail lub na adres pocztowy. W obu przypadkach klient pytany jest o to jakie szczegóły dotyczące ankiety chciałby otrzymać a także na

jaki adres mają zostać one dostarczone. Dodatkowo w przypadku adresu pocztowego pojawia się pytanie o firmę, za pomocą której ma zostać wysłana paczka. W razie wyboru poczty kurierskiej klient zostaje poinformowany o związanych z tym dodatkowych kosztach przy odbiorze przesyłki. Po zakończeniu rozmowy następuje rozłączenie.

2.2 Przebiegi niepoprawne

2.2.1 Przebieg niepoprawny (1)

Klient dokonuje autentyfikacji w systemie. System stwierdza niepoprawność danych i prezentuje informację o nieudanym zalogowaniu. W przypadku strony internetowej - nieudane logowanie zostaje zapamiętane.

2.2.2 Przebieg niepoprawny (2)

Klient dokonuje autentyfikacji w systemie, wybiera opcję przesłania wyników na adres e-mail. System stwierdza, że podany adres e-mail nie istnieje. Klient zostaje poinformowany o błędzie (w razie strony internetowej wyświetla się komunikat). W przypadku strony internetowej następuje powrót do okna przesyłania wyników, w przypadku rozmowy telefonicznej klient jest proszony o podanie prawidłowego adresu.

2.2.3 Przebieg niepoprawny (3)

Klient dokonuje autentyfikacji w systemie, wybiera opcję przesłania wyników na adres pocztowy. Zlecenie zostaje przyjęte. Klient nie odbiera przesyłki. Przesyłka wraca do nadawcy. Klient zostaje zapamiętany jako niepewny i w przyszłości wybór poczty kurierskiej będzie możliwy jedynie przy przedpłacie.

3 Warunki wstępne

3.1 Zakończenie ankiety

Aby wyniki zostały udostępnione klientowi, ankieta musi zostać zakończona.

3.2 Opłaty

Wszystkie rachunki względem firmy AskAnything muszą być uregulowane (pomijając transport z opłatą przy odbiorze).

1 Skorzystanie z pomocy konsultanta

1.1 Skrócony opis

Często zdarza się, że klienci posiadają jedynie wiedzę na temat informacji jakie chcieliby uzyskać od ankietowanych, lecz nie mają doświadczenia, bądź nie potrafią stworzyć takiej ankiety, która spełniałaby ich wymagania. Każdy z naszych klientów może liczyć na fachową pomoc ze strony naszych konsultantów, którzy są specjalistami w dziedzinie badania rynku i statystyki. Po uiszczeniu dodatkowej opłaty firma ma możliwość skorzystania z usługi, która obejmuje: dobranie grupy docelowej dla badania, wyselekcjonowanie odpowiednich pytań, analizę i opracowanie wyników.

2 Czynności

2.1 Czynności podstawowe

Wykupienie konsultacji dzieli się na 2 przypadki:

2.1.1 Konsultacje podczas definiowania ankiety

Klient podczas ustalania terminu spotkania, może zażyczyć sobie obecności konsultanta podczas definiowania ankiety. W takim przypadku wyświetla się informacja o dodatkowych kosztach (serwis WWW) bądź operator podaje taką informację (rozmowa telefoniczna). Koszt zostaje doliczony do całkowitego kosztu usługi. Na umówionym spotkaniu zostaje przeprowadzone definiowanie ankiety, w której uczestniczą zażądani konsultanci. Są to osoby mające doświadczenie w badaniach danej dziedziny bądź dziedzin pokrewnych.

1. Gdy klient posiada już własną ankietę, która jedynie chciałby zamieścić w naszym serwisie, konsultanci weryfikują jej poprawność, ewentualnie podsuwają możliwe poprawki lub nowe pytania w celu uzyskania lepszych wyników.
2. Klient może również zdefiniować ankietę podczas spotkania. W takim przypadku zostają mu przedstawione podobne ankiety istniejące w serwisie i na ich podstawie wraz z zaproszonymi konsultantami rozpoczyna się praca nad ankietą. Składa się ona z kilku faz:
 - Klient opisuje w miarę dokładnie jakie informacje go interesują.
 - Konsultanci ustalają wraz z kontrahentem grupę docelową definiując profil ankietowanego.
 - Na podstawie innych ankiet, doświadczenia oraz rozmowy z klientem, zostają sformułowane pytania mające na celu uzyskanie wymaganych informacji.
 - Do zestawu zostają dołączone pytania kontrolne dla niektórych z pytań w ankiecie (inaczej sformułowane bądź inne lecz pozwalające potwierdzić wiarygodność odpowiedzi - szacunkowo wystarcza sprawdzić 20% odpowiedzi).

- Tak sformułowana ankieta po potwierdzeniu przez kontrahenta jest gotowa do wykorzystania.

Następnie przeprowadzane są rozmowy na temat umowy, ale to już temat innego use-case (zdefiniowanie ankiety).

2.1.2 Konsultacje przy odbieraniu wyników

Podczas odbierania wyników ankiety kontrahent może zażyczyć sobie ich analizy oraz opracowania przez naszych konsultantów. W tym celu:

- będąc zalogowanym do systemu, może wybrać odpowiednia opcje z panelu, zostaje poinformowany o dodatkowych kosztach związanych z tą usługą. Jeśli to zaakceptuje kwota zostanie doliczona do pozostałych płatności, a klient otrzymuje dane kontaktowe (e-mail, telefon) do konsultanta wybranego przez system. Konsultant zostaje poinformowany o nowym zleceniu i otrzymuje dane kontrahenta (wraz z daną ankietą).
- dzwoniąc do centrali prosi o udostępnienie danej usługi. Dalej analogicznie do poprzedniego przypadku.

Klient kontaktuje się z danym konsultantem w wybrany przez siebie sposób i przedstawia mu swoje wymagania co do opracowania wyników np. jakie informacje są szczególnie potrzebne, a jakie można pominąć. Pracownik powinien dobrze zrozumieć swoje zadanie, gdyż może wykonać coś źle. Ustalany jest również termin i forma opracowania. Jeśli po zakończeniu rozmowy istnieją jakiegokolwiek wątpliwości to osoby te pozostają w kontakcie. Klient może zmienić swoje wymagania w trakcie obrabiania danych przez konsultanta, lecz wiąże się to z dodatkowymi kosztami za wykonana już pracę. Po zakończeniu analizy nasz konsultant powiadamia klienta o ukończonej pracy. Klient musi uregulować związane z tą usługą płatności, jeśli nie zrobił tego wcześniej. Nasz pracownik umieszcza w serwisie efekty swojej pracy i można już z nich skorzystać.

2.2 Przebiegi niepoprawne

2.2.1 Przebieg niepoprawny (1)

Kontrahent dokonuje autentyfikacji w systemie. System stwierdza niepoprawność danych i prezentuje kontrahentowi informację o nieudanym zalogowaniu. System zapamiętuje nieudane logowanie.

2.2.2 Przebieg niepoprawny (2)

Klient nie był w stanie skontaktować się z konsultantem (błędne dane, bądź nierzetelny konsultant). Klient zgłasza reklamacje. Konsekwencje zostają wyciągnięte.

2.2.3 Przebieg niepoprawny (3)

Konsultant źle zrozumiał potrzeby klienta (możliwe iż kontrahent źle sformułował swoje zapotrzebowanie) i przeprowadzona przez niego analiza nie spełnia postawionych wymagań.

2.2.4 Przebieg niepoprawny (4)

Klient nie dokonał opłaty za dodatkowe usługi, proces zostaje wstrzymany do odwołania.

3 Warunki wstępne

3.1 Preferencje

Klient powinien przynajmniej posiadać wiedzę na temat jakie informacje chce uzyskać w wyniku badania, gdyż w przeciwnym razie nie będzie możliwe zdefiniowanie ankiety.

3.2 Zakończenie ankiety

W przypadku pomocy przy analizowaniu wyników ankiety, musi ona wpieryw zostać zakończona.

4 Warunki końcowe

4.1 Nowa ankieta w bazie

W przypadku pomocy przy analizowaniu wyników ankiety, uzyskujemy nową opracowaną, ankietę gotową do dodania do naszej bazy.

5 Inne wymagania

1. Telefon komórkowy dla każdego konsultanta w celu usprawnienia jego pracy.

6 Historia zmian

21 kwietnia - pierwsza wersja.

23 kwietnia - poprawione nieścisłości oraz literówki.