

AskAnything - wizja by the Hackin9 crew

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

24 kwietnia 2006

<http://students.mimuw.edu.pl/~ju219721/AskAnything/>
(strona projektu)

1 Wprowadzenie

Ten dokument powstał w celu zdefiniowania i przeanalizowania wymagań i funkcjonalności dostarczanych przez system AskAnything. Nacisk położono głównie na analizę zapotrzebowań potencjalnych klientów i sposób, w jaki system wychodzi im naprzeciw. Szczegóły funkcjonowania AskAnything są podane w dokumencie opisującym przypadki użycia i innych, uzupełniających dokumentach.

2 Kontekst produktu

2.1 Korzyści

Badanie opinii konsumentów jest dynamicznie rozwijającą się gałęzią rynku. Stale wzrasta zapotrzebowanie na profesjonalne systemy do zbierania, przetwarzania, interpretowania i archiwizowania informacji dotyczących decyzji podejmowanych przez klientów w czasie zakupu. Działająca w warunkach masowej konsumpcji firma potrzebuje danych precyzyjnych, dobrze zorganizowanych i świeżych. Dzięki AskAnything można podejmować trafniejsze decyzje biznesowe i analizować już podjęte, co znacznie zwiększa efektywność wykorzystania przeznaczonych na marketing środków. Spodziewamy się, że dzięki AskAnything będzie można zmniejszyć nakłady na marketing o około 30% nie pogarszając wskaźników sprzedaży.

2.2 Postawienie problemu

Każdy producent ma ten sam problem - znaleźć nabywcę. W tym celu musi dokładnie wiedzieć co powinien produkować, żeby znaleźli się chętni do kupna. Tradycyjne metody zbierania informacji o klientach są nieprecyzyjne i dają bardzo zgrubne rezultaty. Co gorsza dostępne obecnie usługi badania rynku pozwalają uzyskać jakiegokolwiek wyniki dopiero po tygodniach lub nawet miesiącach. Rozwiązaniem byłaby możliwość dotarcia z badaniem do dowolnie wybranej grupy docelowej i uzyskanie od niej natychmiastowych odpowiedzi. AskAnything daje taką możliwość.

2.3 Kontekst produktu

AskAnything to wizja rynku, na którym reprezentatywni przedstawiciele większości klienc-kich grup docelowych są stale dostępni dla producentów. Przepływ informacji jest natychmiastowy, dane są interpretowane na bieżąco i pozwalają sprzedawcom elastycznie dostosowywać się do zmieniających się warunków. To wizja handlu, w którym dostawca z góry wie jaki towar będzie sprzedawał się najlepiej, jak ustalić jego cenę, jakie są wymagania konsumentów. To prawdziwy przełom w metodologii badań rynku, alternatywa dla długotrwałych i nieprecyzyjnych oszacowań dostępnych u innych badaczy. Informacja taka jakiej potrzebujesz, wtedy gdy jej potrzebujesz i pochodząca od tych, od których jej potrzebujesz - AskAnything.

3 Osoby mające wpływ na wymagania i projekt

3.1 Demografia rynku

Firmy, które sprzedają towary detaliczne przeznaczają spory odsetek swoich budżetów marketingowych na zorientowanie się jak powinny wyglądać ich produkty, żeby zainteresować nabywców. Dostarczając takim przedsiębiorstwom gotowe rozwiązanie informatyczne wraz z solidnym zapleczem merytorycznym umożliwimy redukcję kosztów badania rynku przy jednocześnie zwiększonej precyzji otrzymywanych danych. Ankiety telefoniczne, badania bezpośrednie w sklepach i u klientów, ankiety wypełniane na stoiskach kasowych - to wszystko nie spełnia swojej roli. Oferując producentom bezpośredni i natychmiastowy dostęp do opinii klientów sprawimy, że fundusze przeznaczone na marketing będą lepiej spożytkowane. Przedsiębiorcy otrzymają szansę natychmiastowej weryfikacji skuteczności prowadzonych kampanii reklamowych, zobaczą w ciągu kilku dni jak zmiana wyglądu ich produktu wpływa na image firmy, a nawet będą mogli oszacować ten wpływ przed wprowadzeniem zmian w życie.

3.2 Lista potencjalnych użytkowników produktu

Nazwa	Opis
Klient	Duża lub średnia firma zajmująca się handlem detalicznym. Klienci definiują ankiety oraz grupę docelową, a następnie otrzymują zebrane dane. Mają też możliwość skorzystania z porad specjalistów. Usługa może być zamówiona przed badaniem w celu lepszego zaprojektowania rozsyłanej ankiety lub po zebraniu wyników i dotyczyć usystematyzowania ich lub dołączenia do nich interpretacji.
Konsultant	Zatrudniony w centrali specjalista z dziedziny statystyki i badania rynku. Klient, który wykupi odpowiednią usługę ma możliwość skorzystania z pomocy konsultanta. Zakres takiej pomocy może obejmować dobranie grupy docelowej dla badania, wyselekcjonowanie odpowiednich pytań, analizę i opracowanie wyników. Klienci kontaktują się z doradcami za pomocą serwisu WWW.
Ankietowany	Osoby chętne do wypełniania ankiet rejestrują się bezpłatnie w systemie odpowiadając na zestaw pytań, na podstawie których budowany jest ich profil. W momencie, gdy system wybierze danego ankietera jako odpowiadającego podanemu przez klienta profilowi, otrzymuje on mailem lub SMSem powiadomienie o nowej, dostępnej ankiecie. Po wypełnieniu ankiety na koncie ankietera pojawiają się punkty, które można wydawać we wchodzącym w skład systemu internetowym sklepiku z nagrodami.

Nazwa	Opis
Administrator WWW	Administrator WWW zajmuje się zapewnianiem działania interfejsów WWW przeznaczonych dla użytkowników. Odpowiada też za estetykę stron wchodzących w skład tych interfejsów.
Administrator baz danych	Administrator baz danych jest odpowiedzialny za gromadzenie, przechowywanie i strukturalizowanie danych. Jego zadaniem jest tworzenie raportów dla klientów oraz utrzymywanie satysfakcjonujących parametrów wydajnościowych dla wchodzących w skład systemu baz danych.

3.3 Charakterystyka użytkowników

3.3.1 Klient

Opis	Firma lub osoba zamawiająca dane i definiująca ankietę.
Typ	Użytkownik mało zaawansowany w dziedzinie technologii informatycznych, ale dobrze znający się na metodyce badań rynku.
Kryteria satysfakcji	Szybkie uzyskanie odpowiedzi na postawione pytania, profesjonalna analiza uzyskanych danych, dokładne statystyki obliczone na podstawie uzyskanych danych.
Komentarze / Problemy	Należy upewnić się, że klient odpowiednio dobrał pytania i grupę docelową, ponieważ od tego zależy jakość wyników.

3.3.2 Konsultant

Opis	Zatrudniony w centrali specjalista.
Typ	Użytkownik posiada głęboką wiedzę na temat badania rynku, ale jego umiejętności posługiwania się komputerem nie muszą być duże.
Kryteria satysfakcji	Konsultanci powinni mieć zapewniony przejrzysty interfejs służący do kontaktu z klientami, którzy wykupili ich pomoc. Muszą też mieć dostęp do wyników badań oraz narzędzi pomocnych w przetwarzaniu tych danych.
Komentarze / Problemy	Należy upewnić się, że konsultant poprawnie rozumie problem, który ma rozwiązać dla swojego klienta.

3.3.3 Ankietowany

Opis	Wypełniający zdefiniowane ankiety użytkownik.
------	---

Typ	Może posiadać jedynie podstawową wiedzę z zakresu obsługi komputera.
Zadania	Wypełnianie proponowanych im ankiet możliwe najszybciej po wysłaniu ich, nakłanianie nowych użytkowników do rejestrowania się w systemie.
Kryteria sytyzacji	Ankietowani są wynagradzani poprzez system punktów. Za wypełnienie ankiety otrzymują oni pewną ilość punktów, które następnie można wymieniać na nagrody w internetowym sklepie. Ilość punktów za ankietę jest ustalana na podstawie ilości zawartych w niej pytań oraz czasu, jaki upłynął od momentu zdefiniowania ankiety do momentu odesłania odpowiedzi (ma to zmotywować ankietowanych do szybkiego wypełniania ankiet). Poza tym ankietowani mogą dostawać punkty w zamian za nakłonienie znajomych do zarejestrowania się w systemie (customer-get-customer). Aby zapewnić odpowiedni poziom satysfakcji dla ankietowanych należy zadbać o to, żaby dostępne w sklepiu nagrody były odpowiednio cenne.
Komentarze / problemy	Trzeba zabezpieczyć się przed automatycznym wypełnianiem ankiet, oraz odpowiednio dobrać pytania profilujące zadawane podczas rejestracji. Rozwiązaniem mogłoby być zadawanie na początku każdej ankiety kilku pytań, na które ankietowany odpowiedział podczas rejestracji i porównywanie wyników. W razie niezgodności odpowiedzi, ankiet nie byłaby udostępniana i nie przyznawano by punktów.

3.3.4 Administrator WWW

Opis	Pracownik odpowiedzialny za interfejs WWW.
Typ	Posiada głęboką wiedzę z zakresu technologii WWW, ale nie musi znać się na tematyce badań rynku.
Zadania	Utrzymywanie funkcjonowania interfejsów WWW, zapewnianie odpowiednich parametrów wydajnościowych, dbałość o bezpieczeństwo i bezproblemowość korzystania z serwisu. Również opieka nad graficzną stroną systemu.
Kryteria sytyzacji	Administrator WWW musi mieć dostęp do oprogramowania wspomagającego administrację serwisem WWW. Powinien ściśle współpracować z administratorem baz danych, aby zapewnić poprawną komunikację między komponentami systemu.

3.3.5 Administrator baz danych

Opis	Pracownik odpowiedzialny za wchodzące w skład systemu bazy danych.
Typ	Posiada głęboką wiedzę z zakresu technologii bazodanowych, nie musi znać się na tematyce badań rynku.
Zadania	Zapewnianie bezkonfliktowej współpracy bazy danych z pozostałymi komponentami systemu. Dostrajanie bazy danych do potrzeb innych użytkowników, dbałość o bezpieczeństwo przechowywanych danych.
Kryteria sytyfikacji	Administrator baz danych musi być w stałym kontakcie z pozostałymi pracownikami i stale kontrolować wydajność działania systemu. Powinien mieć dostęp do odpowiednich narzędzi wspomagających administrację bazami danych.

3.4 Kluczowe wymagania

Wymaganie	Priorytet	Powody	Proponowane rozwiązanie
Rejestracja klientów	Wysoki	W pierwszej fazie klienci mogą być rejestrowani ręcznie, w kolejnej wersji powstanie opcja rejestracji zdalnej.	Formularz on-line, następnie kontakt osobisty.
Definiowanie ankiet	Bardzo wysoki	Kluczowe dla działania systemu	Formularz on-line
Rejestracja ankietowanych	Bardzo wysoki	Kluczowe dla działania systemu	Formularz on-line
Rozsyłanie powiadomień o ankietach i zbieranie wyników	Wysoki	Istotne dla systemu, ale najpierw trzeba umożliwić ankietowanym rejestrację.	Formularz on-line

Wymaganie	Priorytet	Powody	Proponowane rozwiązanie
Wykupienie konsultacji	Średni	Dodatkowa usługa, która nie musi być dostępna od razu.	Formularz online, następnie utrzymanie kontaktu mailowego oraz być może telefonicznego.
Sklepik z nagrodami	Bardzo wysoki	Powinien być dostępny przynajmniej w części jeszcze przed uruchomieniem pierwszej ankiety, żeby zachęcić nowych ankietowanych do rejestracji.	Sklep internetowy + przysyłki pocztowe.

3.5 Alternatywy i konkurencja

AskAnything ma zamiar zająć niewykorzystaną niszę na rynku. Proponowany przez AskAnything sposób prowadzenia badań jest na tyle nowatorski, że bezpośredniej konkurencji nie ma. Potencjalni konkurenci to firmy zajmujące się tradycyjnymi metodami badania rynku, ale profil produktu AskAnything jest tak różny od proponowanych przez takie firmy rozwiązań, że trudno mówić o rywalizacji.

4 Omówienie produktu

4.1 Umiejscowienie produktu

Ponieważ AskAnything ma być łatwo dostępny dla jak największej rzeszy użytkowników komputerów, zatem system będzie umieszczony na stronie internetowej. Będzie on obsługiwał zarówno użytkowników wypełniających ankiety i wybierających nagrody jak i kontrahentów zgłaszających ankiety. Ponadto konieczne jest utworzenie siedziby firmy, gdzie będą odbywać się spotkania z klientami chcącymi podjąć współpracę z AskAnything. Ponadto znajdą się tam miejsca dla specjalistów udzielających technicznego wsparcia użytkownikom internetowej części systemu. Placówka powinna znajdować się w mieście, ale koszt prowadzenia jej powinien być niewielki z uwagi na dominującą wagę części internetowej systemu.

4.2 Podsumowanie możliwości

Atut systemu	Wykorzystane rozwiązanie
Szybki i łatwy dostęp do szukanych informacji dla każdego użytkownika.	System znajduje się na ogólnodostępnej, prostej w obsłudze stronie internetowej.
Czas pracy oraz wybór nagród zależne wyłącznie od użytkownika.	Wypełnione ankiety zamieniane są na punkty, te z kolei można wymienić na nagrody. Więcej zgromadzonych punktów udostępnia możliwość wyboru lepszych nagród.
Korzyści z pracy zaraz po jej zakończeniu.	Strona jest aktywna całą dobę. Punkty przyznawane są od razu po wypełnieniu ankiety. Dostępne nagrody można zamówić w każdej chwili.
Dostępność systemu dla osób bez stałego łącza.	Treść ankiety można pobrać na komputer, wypełnić i gotowy formularz wysłać spowrotem na stronę.
Atrakcyjne nagrody przy niewielkim wkładzie pracy.	Ulokowanie systemu na stronie internetowej minimalizuje koszty utrzymania, a co za tym idzie diametralnie zmniejsza marżę pobieraną z konta nagród.
Łatwe i wygodne zgłaszanie zapotrzebowania na przeprowadzenie badania opinii publicznej.	Przy każdym przyjętym zgłoszeniu, specjalista AskAnything wraz ze zleceniodawcą konstruuje ankietę tak, aby odpowiadała wymaganiom klienta, a jednocześnie dostarczała jak najwięcej informacji na wybrany temat.
Niemal nieograniczony dostęp dla firm do ankiet już przeprowadzonych.	Wszystkie wyniki ankiet składowane są w bazach danych. Ponowna sprzedaż wypełnionej ankiety innej firmie nie wymaga sponsorowania nagród dla ankietowanych, zatem cena takiej ankiety jest minimalna.

4.3 Koszta

- Projekt strony i jego realizacja
- Administracja systemu
- Korzystanie z usług specjalistów

- Utrzymanie łącza internetowego
- Utrzymanie serwera
- Nagrody (+ wysyłka)

4.4 Licencjonowanie i instalacja

Aby korzystać z systemu wymagane jest jedynie posiadanie połączenia z siecią www oraz dowolnej przeglądarki internetowej. Sam system nie wymaga instalacji, ponieważ praktycznie wszystkie operacje wykonywane są za pośrednictwem strony internetowej.

5 Własności produktu

5.1 Bezpieczeństwo kont użytkowników

Przechowywane przez system informacje o użytkowniku będą niedostępne dla osób trzecich. Ponadto konta użytkowników będą zabezpieczone przed ewentualną awarią systemu.

5.2 Sprawność systemu

Przerwy w działaniu systemu nie przekroczą jednego procenta przewidywanego czasu pracy.

5.3 Szybkość działania

Każda operacja wykonywana na stronie będzie obsługiwana nie dłużej niż w pół sekundy, a jedyne spowolnienia mogą być spowodowane obciążonym łączem na linii użytkownik - system.

5.4 Szybkość realizacji zamówień

Wszystkie zamówione produkty z naszej strony dotrą do użytkowników w ciągu nie więcej niż 5 dni roboczych, a w razie konieczności nagrody mogą zostać przesłane za pośrednictwem poczty kurierskiej (paczka zwykle dostarczona jest tego samego bądź następnego dnia).

5.5 Wsparcie dla zgłaszających nowe ankiety

Specjaliści z AskAnything w razie potrzeby będą udzielali porad, bądź wspólnie ze zleceniodawcami skonstruują ankietę tak, aby nie odbiegając od wizji klienta dostarczyła ona jak najwięcej informacji.

5.6 Stały dostęp do pomocy technicznej

Pomoc udzielana będzie na trzy sposoby - na forum, przez e-mail oraz telefonicznie. Dostęp do pomocy będzie całodobowy.

6 Założenia jakościowe

- system pamięta zmiany wykonane tuż przed ewentualną awarią (i potrafi je przywrócić)

7 Priorytety

1. Bezpieczeństwo kont użytkowników
2. Sprawność systemu
3. Stały dostęp do pomocy technicznej
4. Szybkość działania
5. Szybkość realizacji zamówień
6. Wsparcie dla zgłaszających nowe ankiety

7.1 Wymagania systemowe

- system operacyjny UNIX
- obsługa skryptów (CGI, PHP, Perl, JavaScript)
- dostęp do bazy danych (MySQL/PostgreSQL/ORACLE)

7.2 Wymagania wydajnościowe

- szybki i wydajny serwer (możliwość jednoczesnego dostępu +512 użytkowników bez pogorszenia jakości usługi)
- awaryjność nie może przekroczyć jednego procenta
- maksymalny transfer serwera nie może zostać przekroczony

7.3 Podręcznik użytkownika

Dla wszystkich użytkowników będzie dostępny dział pomocy. Będzie można z niego skorzystać klikając na znaczek pomocy, który zostanie umieszczony na każdej ze stron naszego systemu. Pomoc będzie podzielona na dwie części. Pierwsza z nich, dotycząca poruszania się po stronie będzie w postaci samouczka. Pokazane zostanie w niej jak zarejestrować się do systemu oraz zalogować się na konto, jak pobierać i wysyłać ankiety oraz jak zamawiać przedmioty w sklepiu. Druga będzie w skrócie opisywała każdy element strony (działanie przycisków, strony do których prowadzą linki, itp).

7.4 Pomoc on-line

W razie problemów ze zrozumieniem samouczka bądź działu pomocy, przez całą dobę będzie można skonsultować swoje wątpliwości ze specjalistami AskAnything na forum lub przez pocztę elektroniczną. W razie potrzeby dostępny będzie także numer telefonu.

7.5 Oznaczenia markowe

- UNIX
- PHP/Perl
- MySQL/PostgreSQL/ORACLE
- ewentualnie inne wykorzystane do powstania systemu AskAnything marki

A Dodatek 1

A.1 Status

Stan	Zadania
W trakcie dyskusji	<ul style="list-style-type: none">• Lista prezentów w sklepiu• Przetarg na usługi kurierskie• Wybór serwera• Załoga• Zakup sprzętu• Logo

Zatwierdzone	<ul style="list-style-type: none"> • Nazwa projektu • Interfejs WWW • System definiowania ankiet • System rejestracji klientów i ankietowanych • Wybór oprogramowania
Wykonywane	<ul style="list-style-type: none"> • Kampania reklamowa • Budowa bazy ankiet

A.2 Spodziewane korzyści

Element	Wkład do systemu
Sklepik	Krytyczne
Interfejs WWW	Bardzo ważne
System definiowania ankiet	Krytyczne
System rejestracji klientów i ankietowanych	Krytyczne
Kampania reklamowa	Bardzo ważne
Budowa bazy ankiet	Krytyczne
Konsultacje	Bardzo ważne
Centrum Informacyjne	Bardzo ważne

A.3 Pracołłonność

Miesiąc	Wykonane zadania
---------	------------------

I	<ul style="list-style-type: none"> • Reklama • Przetarg na usługi kurierskie • Wybór serwera • Kursy • Zakup sprzętu i oprogramowania • Logo
II	<ul style="list-style-type: none"> • Kursy • Reklama • Interfejs WWW • System rejestracji klientów i ankietowanych • Baza ankiet
III	<ul style="list-style-type: none"> • Wybór załogi • Reklama • Sklepik • System definiowania ankiet
IV	<ul style="list-style-type: none"> • Reklama • Wdrożenie • Pielęgnacja

A.4 Ryzyko

Duże	Zagrożenie w postaci ataków hackerów. Dlatego potrzebny będzie zespół ludzi odpowiedzialnych za backup oraz zabezpieczanie danych. Cała architektura oraz interfejs muszś być przygotowane ze szczególnym naciskiem na bezpieczeństwo.
Srednie	Największe ryzyko w działaniu naszego systemu niesie brak zainteresowania ze strony ankietowanych jak i firm. Ponieważ będzie to nowatorski system część z nich może początkowo podchodzić do niego sceptycznie. Dlatego duży nacisk będziemy kłaść początkowo na kampanię reklamową, aby przekonać do siebie przyszłych użytkowników.
Niewielkie	Ponieważ liczba podobnych projektów jest znikoma, a do prowadzenia systemu potrzebna jest wykwalifikowana załoga, możemy napotkać problemy ze znalezieniem odpowiednich osób.

A.5 Niezmiennosc

Taka forma systemu opisana w tym dokumencie nie ulegnie zmianie, schemat przepływu informacji (firma->system->ankietowany...), jest esencją AskAnythink. Nie można również zrezygnować z takich funkcji jak sklepik, czy konsultacje, gdyż są niezbędne do prawidłowego i sprawnego funkcjonowania. Może się zmienić (poszerzyć) sposób wypełniania ankiety (on-line, off-line; elektronicznie, na papierze) oraz sposób płatności za nasze usługi (umowa na okres czasu, umowa na określoną ankietę; opłata przed, po, 50%-50%).

A.6 Planowane wydanie

Czerwiec 2006 - AskAnything Version: 1.332 - wersja stabilna, w pełni funkcjonalna (serwis WWW, sklepik internetowy, baza ankiet).

A.7 Przypisane do

Hackin9 crew:

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

A.8 Przyczyna

Chcemy usprawnić metodę przeprowadzania badań opinii konsumentów. Wykorzystanie do tego celu internetu pozwala nam na szeroki dostęp do ankietowanych, a elektroniczna forma ankiet jest łatwiejsza do przesyłania, analizowania oraz archiwizowania. Sklepik internetowy jest zachętą dla użytkowników do korzystania z naszego serwisu. Przeprowadzenie ankiety za pomocą AskAnything będzie wymagało od firm mniejszego wkładu gotówki niż standardowe metody, oraz zapewnia większy dostęp do danych (m.in. archiwizacja ankiet).