

**Inżynieria oprogramowania 2017-18**

**IV FAZA WPROWADZENIE na RYNEK – STYCZEŃ**

***“Coffee Shop”***

**Valentyn Baliuk  
Anton Lunyov  
Igor Tryhub**

## 1. Opracowanie planu wdrożenia

- 1) Przygotowanie dokumentacji: Ponieważ używamy Wordpress'a, nie musimy dokumentować kodu, lecz tylko to w jaki sposób są złożone różne pluginy. Będzie sporządzona dokumentacja opisująca w jaki sposób użytkownik czy administrator może lub powinien używać systemu. Także musi być stworzona dokumentacja testowa i dokumentacja specyfikująca i opisująca różne konfiguracje (pluginów, serwera, bazy danych).
- 2) Przygotowanie i skonfigurowanie infrastruktury technicznej i systemu informatycznego: Aplikacja będzie uruchamiana w chmurze na serwerze Linux'owym. Cała trudność przygotowania infrastruktury polega na zainstalowaniu XAMPP ( Apache + MariaDB + PHP + Perl). XAMPP jest platformą stabilną i prostą w instalacji, czyli raczej nie oczekujemy problemów powiązanych z tym.
- 3) Testowanie systemu: Whitebox testy, w których będą brali udział jak testerzy, tak i deweloperzy. Tester sprawdza system pod pewnym kątem i w razie wątpliwości kontaktuje się z deweloperami. Blackbox testy - przeprowadzone będą przez grupę osób o różnym wieku oraz wykształceniu technicznym. Testowany system będzie na podstawie wcześniej precyzyjnie wyspecyfikowanych przypadkach użycia. Grupa kontrolna będzie musiała sprawdzić czy spełnia i w jakiej mierze system swoje wymagania.
- 4) Migracja danych: Ponieważ system jest "świeży", nie mamy danych do migracji, chociaż jakieś pierwsze produkty lub użytkowników łatwo mógłby utworzyć administrator na poziomie bazy danych lub z poziomu aplikacji tuż po uruchomieniu.
- 5) Uruchomienie produkcyjnego systemu.

## 2. Opracowanie koncepcji organizacji szkoleń użytkowników i ew. handlowców

W ramach naszego projektu potrzebne będą szkolenia wstępne dla administratorów sklepu oraz moderatorów blogu, ponieważ akcje, potrzebne do zarządzania odpowiednimi zasobami może być nie do końca oczywiste. Najlepiej byłoby robić takie szkolenia natychmiast po zatrudnieniu oraz z każdą nową wersją. W razie potrzeby można zorganizować pozaplanowe szkolenia. Użytkownik nie potrzebuje żadnego szkolenia żeby korzystać z portalu.

### **3. Opracowanie koncepcji wsparcia technicznego w tym usuwania błędów**

Oprócz standardowych rozdziałów “FAQ” i “Troubleshooting” użytkownik będzie miał змогę zwrócić się do oddziału wsparcia technicznego (przez e-mail), opisać swój problem i dostać ewentualną pomoc. W naszym przypadku oddział wsparcia technicznego nie musi być duży, bo nasz portal będzie dość user-friendly oraz będzie miał dość niskie prawdopodobieństwo błędu technicznego podczas interakcji użytkownika ze stroną. Zespół programistyczny, który będzie wspierał naszą stronę, będzie ciągle naprawiać błędy zgłoszone przez zespół QA oraz przez użytkowników.

### **4. Sformułowanie głównych punktów umów**

W ramach naszego wdrożenia zawrzemy kompleks umów, które pozwolą nam maksymalnie chronić zarówno interes członków naszego zespołu, jak również interes naszego klienta:

- 1) umowę o analizę przedwdrożeniową
- 2) umowę wdrożeniową
- 3) umowę prawnoautorską
- 4) umowę serwisową

Szczególną uwagę przydzielimy opisowi kryteriów, procedury i metod odbioru produktu IT. Przede wszystkim, odpowiednio zdefiniujemy przedmiot umowy, czyli nasz produkt w postaci portalu kawowego. W tym celu do umowy dołączymy odpowiednie załączniki merytoryczne, określające jej przedmiot. Poświęcimy uwagę dość szczegółowym opisom procedur współpracy, oraz sankcji za ich nieprzestrzeganie, łącznie z prawem do odstąpienia od umowy. Załącznikiem merytorycznym do umowy będzie zestaw scenariuszy testowych, których wykonanie z wynikiem pozytywnym będzie traktowało się potem jako dowód zgodności dostarczonego systemu z wymogami umowy.

Aby zagwarantować sobie płynność finansową, będziemy wymagać od naszego klienta pewnej formy gwarancji należytego wykonania umowy w postaci:

- Gwarancji bankowej
- Gwarancje ubezpieczeniowej
- Polisy ubezpieczeniowej, lub
- Zatrzymania części wynagrodzenia za produkt.

Przewidujemy, że umieścimy w umowie zarówno typowy zakres usług serwisowych:

- Usuwanie usterek, błędów, problemów

- Usuwanie niezgodności z obowiązującymi przepisami
- Wprowadzanie drobnych modyfikacji systemu
- Konsulting i wsparcie techniczne

Pozostałe usługi serwisowe będą świadczone na podstawie odrębnych umów z uiszczeniem wynegocjowanej w dniu zawarcia opłaty. Na sam koniec, przewidujemy też zastrzeżenie sobie możliwości późniejszych zmian, zarówno wymagań, jak ich priorytetów, czy harmonogramu. Do tego celu umowa określi odpowiednie narzędzia i procedury do radzenia sobie z propozycjami zmian (Change Request).

## **5. Zaproponowanie sposobu pomiaru satysfakcji klienta**

Satysfakcję naszego klienta będziemy mierzyć miesiąc po wdrożeniu naszego produktu za pomocą sformalizowanego kwestionariusza skierowanego na jego użytkowników. Będzie on obejmował pytania, które dotyczą w dużej mierze dostępności zrealizowanych opcji interfejsu portalu kawowego, łatwości poruszania się w nim oraz zrozumiałości wyprowadzanych nazw, napisów, pozycji na listach wyboru, komunikatów. Będziemy w taki sposób też oceniać łatwość obsługi, w tym prawidłowego określenia opcji systemu oraz szybkiego i bezproblemowego przechodzenia od jednej opcji do innej. Będziemy pytać o częstotliwość sytuacji, w których konieczna jest pomoc w postaci korzystania z instrukcji użytkownika lub pomocy innych osób.

W taki sposób mamy zamiar uzyskać ogólną ocenę systemu pod kątem faktycznego usprawnienia pracy w porównaniu z poprzednim trybem wykonywania powierzonych zadań. Pytania będziemy starać się zadawać aby jak najwięcej się dowiedzieć o odbieranej funkcjonalności naszego rozwiązania:

- współdziałanie z innymi systemami,
- stosowanie skrótów klawiszowych,
- brak spodziewanych funkcji,
- dostępność list wyboru, w tym list przewijanych pokazujących dane utrzymywane w pliku, podczas wprowadzania danych,
- możliwość dopasowania wyglądu ekranu do własnych potrzeb i upodobań,
- formaty wprowadzanych informacji,
- wygląd dokumentów,
- sposób identyfikacji dokumentów.

Dla przyszłych projektów naszego zespołu i w trosce o zwiększenie poziomu systemu jakości naszych usług, przeanalizujemy też bezpieczeństwo danych, niezawodność, wydajność i przenośność produktu, odczucia użytkowników.