

SpeedCheck. Faza wprowadzenie na rynek

Marko Golovko, Yurii Purdenko

2 lutego 2021

Historia zmian

| Numer wersji | Data | Autor | Opis |
|--------------|----------|-------|--|
| 0.1 | 30.01.21 | MG | Utworzenie dokumentu |
| 0.2 | 30.01.21 | MG | Oszacowanie pojemności bazy danych aplikacji |
| 0.3 | 30.01.21 | YP | Koncepcja organizacji szkoleń użytkowników |
| 0.4 | 31.01.21 | YP | Sformułowanie głównych punktów umów |
| 0.5 | 1.02.21 | MG | Plan wdrożenia |
| 0.6 | 1.02.21 | YP | Koncepcja wsparcia technicznego |
| 1 | 1.02.21 | MG | Sposób pomiaru satysfakcji klienta |

Spis treści

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | Oszacowanie pojemności bazy danych aplikacji | 1 |
| 2 | Plan wdrożenia | 3 |
| 3 | Koncepcja organizacji szkoleń użytkowników | 3 |
| 4 | Koncepcja wsparcia technicznego | 3 |
| 5 | Sformułowanie głównych punktów umów | 4 |
| 6 | Sposób pomiaru satysfakcji klienta | 4 |

1 Oszacowanie pojemności bazy danych aplikacji

Baza danych ma następujące tabele:

- **users**: tabela zawierająca dane użytkowników
 - **Wielkość wiersza (bajty)**: 100
 - **Wiersze na początku eksploatacji**: 0
 - **Łączna wielkość**: 0 MB
 - **Oszacowanie miesięcznego przyrostu (wierszy)**: 1000
 - **Oszacowanie miesięcznego przyrostu**: <1 MB

- **carsLocation**: tabela zawierająca miejsca znalezienia samochodów
 - Wielkość wiersza (bajty): 8
 - Wiersze na początku eksploatacji: 0
 - Łączna wielkość: 0 MB
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu (wierszy): ilość godzin działania kamer*250
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu: przyrost wierszy * 8
- **speeding**: tabela zawierająca dane o przekroczeniu prędkości
 - Wielkość wiersza (bajty): 12
 - Wiersze na początku eksploatacji: 0
 - Łączna wielkość: 0 MB
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu (wierszy): ilość godzin działania kamer*10
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu: przyrost wierszy * 12
- **car**: tabela zawierająca dane o samochodach
 - Wielkość wiersza (bajty): 40
 - Wiersze na początku eksploatacji: 0
 - Łączna wielkość: 0 MB
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu (wierszy): ilość godzin działania kamer*250 - powtarzające się samochody
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu: przyrost wierszy * 40
- **location**: tabela zawierająca dane lokalizacji kamer
 - Wielkość wiersza (bajty): 50
 - Wiersze na początku eksploatacji: 10
 - Łączna wielkość: < 1 MB
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu (wierszy): 50
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu: < 1 MB
- **cameras**: tabela zawierająca dane kamer
 - Wielkość wiersza (bajty): 100
 - Wiersze na początku eksploatacji: 10
 - Łączna wielkość: < 1 MB
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu (wierszy): 50
 - Oszacowanie miesięcznego przyrostu: 60 GB zawartości kamery * 50

- **permissions**: tabela zawierająca role użytkowników. Rozmiar wiersza 40 bajtów. Łączna wielkość i przyrost jest mniejszy od 1 MB.

Informacja niezbędna do rozpoczęcia eksploatacji aplikacji:

- tabela **permissions**
- 10 pracujących kamer z danymi w tabelach **cameras** i **location**

2 Plan wdrożenia

- Przygotowanie dokumentacji powykonawczej (zawiera szczegółowy opis wykonanych czynności instalacyjnych oraz konfiguracyjnych wszystkich komponentów systemu)
- Przygotowanie i skonfigurowanie infrastruktury technicznej (konfigurowanie kamer i transmisji)
- Zainstalowanie i skonfigurowanie systemu informatycznego do testów
- Testowanie systemu
- Testowa migracja danych
- Zainstalowanie i skonfigurowanie systemu informatycznego do eksploatacji
- Uruchomienie produkcyjne systemu - rozpoczęcie pracy przez użytkowników

3 Koncepcja organizacji szkoleń użytkowników

- Stworzenie dokumentu opisującego stronę, jej funkcjonalności, treści w niej zawartych. Dokument ten można zamieścić na stronie głównej serwisu (do użytku użytkowników, jako krótki poradnik).
- Szkolenie funkcjonariuszy kontroli ruchu i policji w zakresie wszystkich funkcji systemu (jak szukać samochodu, jak analizować odpowiedź z bazy danych, jak przeglądać kamery itp.)
- Szkolenie zespołu obsługi klienta (szkolenie poprawnej rozmowy z klientem, umiejętności odpowiadania na pytania dotyczące systemu itp.)
- Szkolenie administratorów serwera
- Szkolenie administratorów systemu w zakresie sprawdzania dokumentów i dodawania nowych klientów do bazy danych

Po szkoleniu i kilku miesiącach pracy otrzymamy 'feedback' od klientów i poprawimy wszystkie błędy.

4 Koncepcja wsparcia technicznego

Aby uzyskać pomoc techniczną, będzie dostępna sekcja „FAQ”, dostępna również pomoc przez czat dostępny na stronie systemu. Będzie też zespół administratorów systemu i programistów do rozwiązywania problemów technicznych zgłaszanych przez klientów.

5 Sformułowanie głównych punktów umów

Wprowadzimy kompleks umów:

- Umowę o analizę przedwdrożeniową
- Umowę wdrożeniową
- Umowę prawnoautorską
- Umowę serwisową
- Umowę o zakresie usług serwisowych(Usuwanie błędów, wsparcie techniczne itp.)

Także użyjemy pewnej formy gwarancji należytego wykonania umowy dla gwarancji płynności finansowej w postaci:

- Gwarancji bankowej
- Gwarancje ubezpieczeniowej

Szczególną uwagę przydzielimy opisowi kryteriów, procedury i metod odbioru produktu IT.

6 Sposób pomiaru satysfakcji klienta

Współczynnik retencji klienta

Dla stałych użytkowników (np. pracowników policji) będziemy stosować współczynnik retencji klienta. Wzór na współczynnik retencji klienta = $((E-N) / S) \times 100$ Do obliczenia współczynnika retencji klienta, potrzebujemy trzech informacji:

- Liczba nowych klientów w danym okresie (N)
- Liczba klientów na koniec danego okresu (E)
- Liczba klientów na początku danego okresu (S)

Rozwiązanie sprawy klienta w pierwszym kontakcie

Dla użytkowników (np. pracowników policji) będziemy stosować współczynnik rozwiązanie sprawy klienta w pierwszym kontakcie. Mierzimy obliczając stosunek zgłoszeń klientów rozwiązanych „od ręki” – w pierwszym kontakcie – do wszystkich zgłoszeń i mnożony przez 100