

Faza wdrożenia

System Tutor (Tutor.pl)

Mateusz Markiewicz

Bartosz Sobocki

Czwartek, 8:15

Plan wdrożenia

- ❖ Wykupienie chmury AWS, podpisanie umowy
- ❖ Przygotowanie systemu na Dockerze wraz z przeniesieniem oprogramowania, przygotowanie środowiska
- ❖ Wykupienie baz danych danymi pierwszych użytkowników, pozyskanych w fazie beta testowania
- ❖ Przygotowanie tutoriali oraz FAQ, przeszkolenie konsultantów oraz administratorów systemu
- ❖ Wprowadzenie do użytku zarówno wersji webowej jak i mobilnej naszej aplikacji
- ❖ Staranne nadzorowanie pracy systemu w pierwszych dniach po wdrożeniu, w celu wyeliminowania błędów, upewnienia się, że aplikacja jest wystarczająco responsywna nawet w czasie dużego obciążenia
- ❖ Usuwanie wykrytych błędów zarówno w oprogramowania, jak i w dokumentacji
- ❖ Zakończenie etapu wdrożenia, rozpoczęcie etapu konserwacji

Koncepcja organizacji szkoleń użytkowników i ew. handlowców

Nasz interfejs będzie jednak na tyle prosty, że większość z użytkowników nie będzie miało problemu z odnalezieniem się w naszej aplikacji, w przypadku częstych zgłoszeń lub pytań o daną funkcjonalność postaramy się uprościć interfejs pod względem tej cechy.

Na podstawie ankiet przeprowadzanych wśród potencjalnych użytkowników w fazie testowania przygotowujemy samouczek korzystania zarówno z wersji mobilnej, jak i webowej aplikacji, dotyczący przede wszystkim procesu dodawania, rezerwowania oraz akceptowania propozycji spotkań.

Przygotujemy również FAQ, by użytkownicy mogli sami znaleźć odpowiedzi na najczęściej pojawiające się u nich wątpliwości.

Koncepcja wsparcia technicznego w tym usuwania błędów

Przygotujemy opcję zadania pytania oraz zgłoszenia błędu, która będzie miała formę komunikatora tekstowego z konsultantem. Część z problemów będzie rozwiązywana przez konsultanta (na przykład odpowiedzi na pytania, których nie było w FAQ, lub naprawa drobnych błędów, nie ingerująca w implementację), poważniejsze błędy będą zgłaszane do poprawy, dzięki czemu osoby odpowiedzialne za ich naprawę dowiedzą się o nich możliwie szybko oraz nie będą musieli zajmować się sprawami nie wymagającymi ich pracy. Błędy będą również odpowiednio opisane (zgodnie z przyjętymi normami) przez konsultanta, dzięki czemu unikniemy nieporozumień. Po naprawie błędu dana funkcjonalność będzie ponownie testowana w celu upewnienia się o wykluczeniu defektu oraz braku efektów ubocznych zmian, po czym zostanie wprowadzona do aplikacji.

Główne punkty umów

- Definicje,
- Data zawarcia umowy,
- Określenie stron umowy,
- Rodzaj i przedmiot umowy
 - *licencja użytkowania oprogramowania,*
 - *abonamenty czasowe i dożywotnie,*
 - *umowa sponsorska,*
 - *konto premium (gdy takie będzie możliwe),*
- Harmonogram,
- Zobowiązania i prawa obu stron,
- Gwarancja usługi, w tym dostępność
- Wynagrodzenie,
- Płatności,
- Kary,
- Odpowiedzialność stron,
- Warunki odstąpienia od umowy,
- Przetwarzanie danych osobowych,
- Postanowienia końcowe

Sposób pomiaru satysfakcji klienta

Satysfakcja klienta będzie mierzona za pomocą:

- dodatkowej opcji oceny aplikacji ukazanej jako powiadomienie po miesięcznym okresie użytkowania aplikacji. Opcja ta będzie składała się z ankiety wypełnianej przez użytkownika, oraz opisu satysfakcji z usług,
- obserwacji opinii oraz ocen na GooglePlay, AppStore oraz FanPage na Facebook'u.
- Badanie satysfakcji użytkownika. Na stronie aplikacji będzie dostępna ankieta dotycząca satysfakcji z użytkowania aplikacji mobilnej Tutor i wersji webowej Tutor.pl, której wypełnienie i wprowadzenie kodu do aplikacji skutkować będzie odblokowaniem pewnej funkcjonalności lub przygotowanymi wcześniej benefitami.