**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 przygotujemy 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.