Internet provajder

# Spisak članova tima:

* Katarina Spremić SV36/2020
* Selena Milutin SV39/2020

# Motivacija

Danas su internet i kablovska neizostavni deo svakodnevnog života, kako za društvene mreže i zabavu, tako i za posao. Većina domaćinstva ima bar jednog internet provajdera čije usluge koristi ali i neretko po paket za svaki mobilni uređaj. Korisnici imaju dosta internet provajdera između kojih mogu da biraju i zato je za provajdere bitno da se istaknu u odnosu na konkurenciju.

# Problem koji se rešava

Glavni cilj projekta je poboljšanje preporuke paketa i ubrzanje procesa obrade žalbe. Ovim bi poboljšali korisničko iskustvo, olakšali posao zaposlenima i automizovali reklamaciju i ponudu paketa koji najbolje odgovaraju korisnicima. Slične aplikacije imaju i mobilni operateri u Srbiji, kao MTS i A1, ali pri isteku ugovora ne stižu poude za novi. Žalbe obično ne rezultuju adekvatnim akcijama, što budi nezadovoljstvo, te korisnici na kraju prelaze na nove operatere.

Aplikaciju mogu da koriste registrovani korisnici. Korisnike delimo na klijente i administratora.

# Entiteti unutar aplikacije

* Klijenti (mogu biti obični ili privilegovani)
* Paketi (internet, mobilni, kablovska)
* Ugovor (palet vezan za korisnika)
* Transakcije (skidanje sa racuna, doplata)
* Obaveštenja o isteku ugovora
* Predlozi ugovora (kad je ugovor pri isteku, ili pri žalbi)
* Popust/akcije
* Žalba (2 vrste – žalba na uslugu ili tehnički problem)

Za tehnički problem se očekuje od klijenta da obezbedi odgovore da li je uređaj priključen na napajanje i da li je pokušano manuelno restartovanje uređaja preko dugmeta

# Pravila

* Zahtev za otkazivanje ugovora - ako je prošlo više od pola ugovora, obavesti klijenta da mora da plaća nadoknadu 30% ostatka ako je privilegovan korisnik a 35% ako je obični. Ako je prošlo manje od pola plaća 50% ostatka ako je privilegovan korisnik a 55% ako je obični. (može da se doda provera da li klijent može da raskida ugovor. Klijent može da raskine ugovor ako su prethodni dugovi za ugovore izmireni.)
* Ako klijent uzima treći ugovor, dobija popust za naredni paket (20% za privilegovane i 10% za obične korisnike)
* Ako potrošnja mobilnog paketa za klijenta za taj mesec blizu praga (90% iskorićeni podaci), obavesti ga
* Ako je ugovor od klijenta pred istek, obavesti ga
* Ako je ugovor od klijenta pred istek, predloži mu novi

**Forward Chaining** (za istek ugovora):

* Ako ugovor istekne i korisnik nema novi ugovor poslati obaveštenje
* Ako je poslato obaveštenje klijenta prebaciti na novi paket najsličniji postojećem
* Ako klijent postavljen na novi paket poslati mu predlog ostalih paketa
* Ako je žalba na uslugu, daj klijentu odgovarajuću preporuku

Ako klijent ima privilegovan nalog, njegove žalbe imaju prioritet

**Forward Chaining** (za žalbe)

* Ako klijent da žalbu da trenutni paket nije dovoljan (u smislu treba mu više kanala ili interneta), dodaj predlog za novi paket i obavesti administratora
* Ako je admninistrator primio obaveštenje i odluči da prihvati žablu, poslati obaveštenje da je žalba prihvaćena
* Ako je žalba prihvaćena, primeniti popust na paket (20% za privilegovane i 10)
* Ako klijent ima predlog za poboljšanje usluge obavesti administratora
* Ako za isti paket imamo 10 žalbi u prethodnih 24 sata obavestiti operatera (**CEP**)
* Ako za isti paket imamo 50 žalbi u predhodnih 24 sata obavestiti operatora i privremeno izbaciti paket iz ponude (**CEP**)
* Ako je korisnik podneo više od pet žalbi u prednodnih sat vremena blokirati ga na 24 sata (**CEP**)
* Ako je žalba za tehnički problem obavesti operatera   
   Dijagnostika tehničkog problema pomoću **Backward chaining-a**
* Provera za svaki odgovor iz prijave tehničkog problema i postavljanje dijagnoze
* Ako je je uređaj priključen i pokušano je manuelno restartovanje, proveriti da li servisno područje u kom se klijent nalazi trenutno ima kvar ili je nedostupno, i tako završiti dijagnozu
* Ukoliko je servisno područje dostupno, proveriti status klijentovog naloga i zaključiti da li ima problem sa ugovorom, uputiti ga da kontaktira odgovarajuće lice
* Izveštaji (**Backward chaining**)

Imamo tri vrste paketa- internet, mobilni, kablovska. Svaka vrsta ima svoje podgrupe paketa. Za mobilne postoje prepaid i postpaid paketi. Postpaid i prepaid paketi mogu biti roming, samo minuti i pozivi, samo internet i paketi sa i minutima i pozivima i internetom

* + Paketi koji su se najviše otkazivali
  + Paketi koji su se najčešće ugovarali
  + Paketi koji su imali najveći broj žalbi
  + Najčešći tehnički problemi i najčešća dijagnoza

Šabloni:

* Za plaćanje određene naknade nakon otkazivanja ugovora
* Popust za privilegovanje i neprivilegovane korisnike
* Žable za privilegovane i neprivilegovane korisnike gde žalbe za privilegovane korisnike imaju prioritet