

Intervjuisala: Mirela Pešković

Osoba koja se intervjuiše: Direktor kompanije za pružanje informatičkih usluga

Vrijeme: 12:00

Mjesto: ETF Sarajevo

Tema: Prikupljanje korisničkih zahtjeva u cilju razvoja helpdesk softvera.

PITANJA	ODGOVORI
1. Ukratko predstavite sebe, objasnite poslovanje vaše kompanije? Šta je cilj vašeg poslovanja?	<p>Odgovor (1):</p> <p>Softver koji nam je potreban je telefonski helpdesk za informatičke usluge. Obično su korisnici naših usluga ljudi koji se ne snalaze sa računarima, pa im mi onda pomažemo putem telefona. Najčešći problemi su: Windows, Word, Excel i td.</p> <p>Mi raspolažemo setom predefinisanih scenarija, odnosno to bi bio set pitanja po kojima se rade intervju-i sa korisnicima.</p> <p>Primjer: Neko nazove, postavlja se pitanje u vezi čega je problem, ako je word onda se prelazi na dalje definisana pitanja za tu klasifikaciju. Kada se prođe kroz ta pitanja poziv se završava.</p>
2. Spomenuta pitanja se tiču Office paketa, ili općenito informatičkih usluga?	<p>Odgovor (2):</p> <p>Općenito informatičkih usluga. Mi smo na osnovu našeg iskustva predefinisali set pitanja. To se uvijek može mijenjati. To nije fiksno, to mora biti fleksibilno.</p>
3. Koji su ciljevi sistema, i neke osnovne funkcionalnosti?	<p>Odgovor (3):</p> <p>Ljudi koji rade na telefonu, prilikom telefonskog razgovora mogu da unesu osnovne podatke tipa: ime, prezime, broj telefona, adresu o čovjeku koji je pozvao. I nakon toga slijedi praćenje scenarija, prvi set pitanja, pa na osnovu toga drugi set itd.</p>

<p>4. Da li će helpdesk biti namijenjen korisnicima vaših usluga, ili je riječ o pružanju usluga unutar vaše organizacije ?</p>	<p>Odgovor (4):</p> <p>Općenito namijenjen svima. Može bilo ko nazvati. Najčešće su to neki naši klijenti kojima smo mi prodali računar sa instaliranim operativnim sistemom ili Office-om.</p>
<p>5. Da li ste koristili uslugu istog ili sličnog tipa, ili neki softver?</p>	<p>Odgovor (5):</p> <p>Ne. Želimo da se širimo, pa bismo da pojednostavimo taj proces. Pošto ljudi odlaze, dolaze, a sam proces bismo trebali da definišemo i formalizujemo tako da ljudi koji nisu toliko obučeni mogu pratiti te scenarije i da mogu uspješno pomagati ljudima.</p>
<p>6. Da li će biti još neki način pružanja ove usluge osim telefonskih poziva, da li ste još nešto planirali?</p>	<p>Odgovor (6):</p> <p>Planirali sam chat u budućnosti, ali za sada ništa konkretno.</p>
<p>7. Možete li nam tačno specificirati ko će odgovarati na telefonske pozive, koji uposlenik, hoće li isti biti tehničko lice?</p>	<p>Odgovor (7):</p> <p>To su ljudi koji rade na telefonima , tj. helpdesku, imaju slušalice na ušima i javljaju se.</p> <p>U principu bit će tehničko lice koje razumije problematiku. U slučaju da se problem ne može riješiti na osnovu predefinisanoog scenarija, uposlenik će pokušati na osnovu ličnog iskustva riješiti problem. Bitno je znati tok svakog poziva, da li je uposlenik prošao samo kroz scenarij i riješio problem. Ili nije mogao proći kroz cijeli scenarij, već je u nekom trenutku morao pokušati riješiti problem van tog scenarija. Poželjno je da postoji mogućnost da se zapiše slobodnim tekstom šta je ustvari urađeno, koje je konačno rješenje.</p> <p>Da potvrdimo - Kad se sistem počne koristiti postojat će predefinisana pitanja tj. scenarij, a naknadno će se dodavati nova pitanja.</p>

<p>8. Na koji način ćemo čuvati nova pitanja, koja nisu predefinisana. Šta se dešava sa pitanjima koja se ne nalaze u našem sistemu?</p>	<p>Odgovor (8):</p> <p>Kad pratimo scenarij i u toku scenarija, jer scenarij može imati više koraka, bude li potrebe za izlaskom iz tog šablona operater će imati tu mogućnost. I u principu treba da se evidentira u kojem trenutku se izašlo iz scenarija. U tom trenutku kad se izađe iz scenarija treba da postoji samo mogućnost da se opisno opiše šta se to dešavalo.</p>
<p>9. Da li će se na osnovu toga dodavati nova pitanja?</p>	<p>Odgovor (9):</p> <p>U toku razgovora ne, to je samo ta generalna funkcionalnost. Dodavanje novih pitanja je odvojena funkcionalnost. Na osnovu novih pitanja će se definisati scenariji.</p>
<p>10. Da li postoji neka određena klasifikacija?</p>	<p>Odgovor (10):</p> <p>Nema određenih scenarija, pošto imamo predscenarija, i na osnovu prvog pitanja se definiše klasa problema.</p>
<p>11. Možete li nam općenito opisati scenario?</p>	<p>Odgovor (11):</p> <p>Prvo pitanje : Da li je problem prilikom korištenja MS worda, MS excela itd. Na osnovu odgovara ide sljedeći set pitanja.</p> <p>Drugo pitanje : Da li je to problem sa formatiranjem teksta, pravljenjem tabela. Na osnovu odgovara ide dalje, dok ne dođemo do terminalnog pitanja. Npr. paragraf, terminalni odgovor bi bio izaberite opciju format-paragraf gdje ce se prikazati line spacing itd.</p>
<p>12. Da li ste zamislili da postoji neka pretraga po ključnim riječima ?</p>	<p>Odgovor (12):</p> <p>Pretraživanje može da se napravi po tekstu, ako dođe napredniji korisnik. Primjer : problem formatiranje tabele, gdje uposlenik može uraditi pretragu po 'tabela', gdje dobije pitanja sa ključnom riječi 'tabela', i onda se scenarij izvodi iz te tačke dalje.</p>

13. Da li postoji neki drugi način ili je samo pretraživanje moguće pored spomenutog izbora pitanja?	<p>Odgovor (13):</p> <p>Samo pretraživanje, ili izbor pitanja jedno po jedno.</p>
14. Da li će se softver koristiti samo u spomenute svrhe?	<p>Odgovor (14):</p> <p>Da.</p>
15. Da li ste razmišljali o pravima pristupa sistemu?	<p>Odgovor (15):</p> <p>Da, trebalo da postoje dva nivoa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Operater - Ljudi koji se javljaju na telefone, izvršavaju spomenute scenarije i unose spomenute podatke.</li> <li>2. Menadžer – pravljenje scenarija, upravljanje scenarijima, izbacivanje izvještaja o operaciji tog helpdeska.</li> </ol>
16. Upravo ste spomenuli izvještaje. Možete li pojasniti kako ste ih zamislili?	<p>Odgovor (16):</p> <p>Izvještaji koji bi predstavili:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Statistiku za neki vremenski period : za pitanja koja su terminirala scenarij.</li> <li>• Izvještaj po operaterima za vremenski period.</li> <li>• Izvještaj po operaterima koliko su odradili scenarija.</li> <li>• Ukupnu statistiku za svaku klasu problema, i zasebno po operaterima.</li> </ul> <p>Naglasio bih da sistem trebao omogućiti čuvanje podataka o korisniku kao što su ime, prezime, adresa, broj, da bi se napravio listing. Kako bi se mogla omogućiti pretraga korisnika.</p>
17. Šta se dešava sa pitanjima koja izađu van scenarija?	<p>Odgovor (17):</p> <p>To je dakle posao menadžera. Sve što izađe iz scenarija, uposlenik zapisuje u sistem u vidu nekog opisnog teksta. Poslije ulazi menadžer i analiza da li da mijenja scenario ili ne, ali ne u tom trenutku. Može za mjesec dana pregledati pitanja koja su izašla van scenarija i odlučiti da li ga mijenjati ili ne.</p>

<p>18. Dakle, da utvrdimo, izlazak iz scenarija se ne tiče nas?</p>	<p>Odgovor (18):</p> <p>Na vama je da omogućite da označimo, sačuvamo opisni tekst razgovora koji je izašao iz scenarija.</p>
<p>19. Imate li nekih tehničkih ili finansijskih ograničenja?</p>	<p>Odgovor (19):</p> <p>Ne.</p>
<p>20. Imate li nekih dodatnih zahtjeva?</p>	<p>Odgovor (20):</p> <p>Ne.</p>