## Pitanja za intervju

### Plan intervjua

|  |  |
| --- | --- |
| Sustav: | Informacijski sustav autosalona |
| Projekt: | Izgradnja web aplikacije informacijskog sustava autosalona |
| Učesnik(ci): | Capan Tina, Jurišić Nikolina |
| Datum: | 02.04.2021. |
| Vrijeme: | 14:00 |
| Mjesto: | Rijeka |
| Trajanje: | 90 min |
| Namjena: | Analiziranje korisničkih zahtjeva |
| Dokumenti: | / |

### Detalji o korisniku sustava

|  |  |
| --- | --- |
| Ime i prezime: | Capan, Jurišić |
| Firma/odjel: | Autosalon xy |
| Uloga u sustavu: | Prodajni savjetnik |

### Zadaci korisnika

|  |
| --- |
| Na koje načine akter koristi sustav? |
| Akter sustav koristi za obavljanje posla prodajnog savjetnika u autosalonu. Prvenstveno je potrebno unesti vozila koji se prodaju kako bi ih klijenti mogli pregledati. Klijenti bi prilikom pregleda vozila mogli poslati upit za željeno vozilo iz ponude prilikom čega bi trebali dati svoje kontakt podatke kako bi ih prodajni savjetnik kontaktirao za daljnje poslovanje. Svi upiti bi bili sistematizirani na jednom mjestu zajedno sa svim podacima o klijentima.  Osim unosa i pregleda vozila iz ponude, prodajni savjetnik bi za klijenta imao mogućnost rezerviranja probne vožnje nekog vozila iz ponude.  Također, ukoliko bi se realizirala prodaja vozila, prodajni savjetnik bi imao mogućnost kreiranja ugovora sa klijentom. |
| Koje zadatke izvršava/za koje je odgovoran? |
| * Unos vozila * Pregled vozila * Pregled upita * Rezerviranje probne vožnje za klijente * Pregled probnih vožnji * Kreiranje ugovora nakon realizacije prodaje vozila * Pregled ugovora |
| Kome je odgovoran za izvršavanje zadataka? |
| Prodajni savjetnik je za izvršavanje zadataka odgovoran nadređenoj osobi odnosno vlasniku autosalona. |
| Na koji način se izvršavaju zadaci? Opis! |
| * **Unos vozila** – korisnik unosi sve potrebne podatke o vozilu (marka i model vozila, godina proizvodnje, broj prijeđenih kilometara, snaga motora, vrsta motora, slika) * **Pregled vozila** – korisnik ima pristup popisu svih vozila iz ponude * **Pregled upita** – korisnik ima pristup popisu svih upita za vozila u kojem se nalaze svi podaci klijenta koji je poslao upit za neko vozilo * **Rezerviranje probne vožnje** – korisnik unosi termin probne vožnje za klijenta. Potrebno je odabrati željeni termin prilikom čega je potrebno obratiti pažnju da se više probnih vožnji ne zakaže u istom terminu * **Pregled probnih vožnji** – korisnik ima pristup popisu svih probnih vožnji sa pripadajućim podacima o klijentu i vozilu * **Kreiranje ugovora** – korisnik ima mogućnost kreiranja ugovora nakon realizacija prodaje vozila. Prilikom kreiranja ugovora, potrebno je unesti sve tražene podatke o klijentu i o vozilu koje klijent kupuje * **Pregled ugovora** – korisnik ima pristup popisu svih kreiranih kupoprodajnih ugovora sa klijentima |
| Postoje li problemi i koji su u izvršavanju zadataka? |
| U izvršavanju zadataka moguće je naići na razne probleme kao što su unos pogrešnih podataka o vozilima, unos pogrešnih podataka o klijentima te rezerviranje pogrešnog termina za probnu vožnju. Kod termina probne vožnje također je moguće naići na problem da se u isto vrijeme rezervira više probnih vožnji što je potrebno ograničiti. Također, potrebno je kod kreiranja ugovora paziti da datum kreiranja ugovora ne može biti manji od datuma na dan kreiranja samog ugovora.  Prilikom izrade aplikacije potrebno je obratiti pažnju na rješavanje navedenih problema. |

### Identifikacija problema

Pitanja ponoviti više puta!

|  |
| --- |
| Na koje probleme korisnik nailazi tijekom posla? |
| Korisnik tijekom posla nailazi na probleme kod unosa podataka o vozilima i o klijentima (kupcima) prilikom čega mora paziti da ne zaboravi unijeti neki od podataka te na problem kod rezerviranja probne vožnje za klijente što je ujedno i najveći problem radi kojeg dolazi do potrebe izrade ove aplikacije. Korisnik trenutno nema ograničenja prilikom rezerviranja probne vožnje te ih je potrebno kreirati. Problem na kojeg korisnik također nailazi je unos datuma kod kreiranja ugovora jer nema ograničenje da ugovor mora biti sa točnim datumom na dan kada se kreira. Trenutno korisnik ima mogućnost samostalnog odabira datuma koji će se nailaziti na ugovoru što može dovesti do problema u poslovanju. |
| Postoje li standardni načini rješavanja tih problema? |
| Trenutno se problem kod unosa podataka o vozilu i klijentima rješava tako da zaposlenik mora detaljno pregledati unesene podatke i obratiti pozornost na to da neki od podataka nije zaboravio unijeti u sustav.  Problem kod rezervacije termina probne vožnje se rješava tako da zaposlenik pregleda već zauzete termine i vozila i na temelju toga klijentu ponudi određene termine.  Problem kod odabira datuma također se rješava na način da zaposlenik mora maksimalno obratiti pozornost na točnost podataka koje unosi. |
| Postoji li bolji način za riješiti problem? |
| Kod unosa podataka bi se trebala pojaviti neka vrsta upozorenja/obavijesti da neki od podataka nije unesen, dok je kod rezervacije termina potrebno onemogućiti kreiranje više probnih vožnji u isto vrijeme. Kod unosa datuma, potrebno je postaviti automatski unos ili unos koji ne dozvoljava odabir datuma koji je prošao. |

### Sumarizacija problema

* Grupirati probleme, opisati ih vlastitim riječima
* Pročitati to korisniku!
* Slaže li se ovo što je napisano s korisnikovim očekivanjima?
* Navesti 3-4 najbitnije stavke za implementaciju

|  |
| --- |
| Za vrijeme intervjua s korisnikom uočeni su neki od problema koji mogu biti od velikog značaja za samo poslovanje autosalona.  Problemi mogu nastati prilikom unosa podataka o vozilu gdje korisnik može unijeti neispravne podatke što za posljedicu ima pogrešan prikaz ponude za klijente. Osim unosa podataka o vozilima, zaposlenik može upisati pogrešne podatke o klijentu što kao posljedicu može donijeti neke greške u njihovoj daljnjoj komunikaciji.  Osim navedenih, jedan od glavnih problema sa kojima se zaposlenik susreće je kreiranje termina probne vožnje kod kojeg nema posebnih ograničenja unutar aplikacije nego sam mora detaljno provjeriti ima li već rezerviranu probnu vožnju u nekom terminu i za koje vozilo.  Na samom kraju poslovanja, prilikom kreiranja ugovora, od zaposlenika se traži samostalan unos datuma i ostalih podataka o vozilu i klijentu prilikom čega može doći do znatnih pogrešaka koje mogu utjecati na poslovanje autosalona i na posljetku na krajnje kupce vozila odnosno klijente.  Stavke za implementaciju:   * Registracija korisnika (zaposlenika) * Unos vozila * Rezerviranje probne vožnje za klijente * Pregled probnih vožnji * Kreiranje ugovora nakon realizacije prodaje vozila * Pregled ugovora |

### Identificiranje nefunkcionalnih zahtjeva

|  |
| --- |
| Koju razinu edukacije ima korisnik? |
| Korisnik ima završenu srednju ekonomsku školu – srednja stručna sprema. |
| Koju razinu vještina rada na računalu ima korisnik kojem je sustav namijenjen? |
| Korisnik se napredno koristi računalom, MS alatima te aplikacijama kojima se do sada koristio u poslovanju. |
| Koji drugi informatički sustavi se koriste u firmi i na kojim platformama? |
| Koristi se SAP – za narudžbe potrebnih dijelova za vozila ukoliko dođe potreba za tim u poslovanju. |
| Kako se novi sustav može povezati s postojećim IT sustavima? Postoji li potreba za tim? |
| Može se povezati na način da se kroz novi sustav omogući kreiranje zahtjeva za servis vozila. Kada bi to bilo omogućeno, novi sustav bi se preko SAP-a povezao kako bi se pojednostavilo naručivanje auto dijelova. |
| Postoje li planovi za nadogradnju postojećih sustava ili platformi? |
| Trenutno ne postoje planovi za nadogradnju jer autoservis nema toliko široko poslovanje pa može postojati kao zaseban dio cjelokupnog sustava. |
| Koja su očekivanja korisnika od novog sustava? |
| Korisnik očekuje da će imati brz i jednostavan pristup svim potrebnim podacima. Također, korisnik očekuje da će uneseni podaci biti sigurni i pouzdani. |
| Kakvu vrstu dokumentacije korisnik očekuje na kraju? |
| Korisnik očekuje detaljnu dokumentaciju u kojoj će se nalaziti popis svih funkcionalnosti sustava te da će prilikom pristupa dokumentaciji imati potpun prikaz uputa o radu sa samim sustavom. |
| U kojoj mjeri bi sustav trebao biti dostupan? |
| Sustav bi trebao biti dostupan prodajnim savjetnicima te svima koji se nalaze na višoj hijerarhijskoj poziciji u odnosu na njega uz to da samo on ima mogućnost izmjene potrebnih podataka kako ne bi došlo do neželjenog pristupa i izmjene postojećih. |
| Koja su očekivanja korisnika vezana uz performanse sustava? |
| Korisnik očekuje da će mu sustav znatno olakšati administrativne poslove i samim time unaprijediti postojeće poslovanje. |
| Tko će održavati i konfigurirati sustav? |
| Razvojni programeri će biti zaduženi za održavanje kreiranog sustava te će u svakom trenutku biti dostupni za detaljiziranje funkcionalnosti sustava korisniku. |
| Kako bi se sustav trebao instalirati i konfigurirati? |
| Sustav bi se trebao implementirati kao web aplikacija kojoj se može pristupiti korištenjem web preglednika. Web aplikaciji bi mogao pristupiti svatko za pregled vozila u salonu, no samo registrirani i prijavljeni korisnici (zaposlenici) bi imali pristup podacima o cjelokupnom poslovanju. |
| Koji su planovi za backup podataka? |
| Backup bi se izrađivao jednom dnevno automatskim putem i to u vrijeme kada autosalon ne radi kako ne bi došlo do neželjenog prestanka rada aplikacije u nekom trenutku. |
| Koji su sigurnosni zahtjevi? |
| Korisnik zahtjeva da podaci o vozilu mogu biti javno dostupni, ali podaci o klijentima (kupcima), probnim vožnjama i ugovorima smiju biti vidljivi samo zaposlenicima. |
| Kako će se sustav distribuirati? |
| Pristup sustavu će biti omogućen preko web preglednika sa osobnih računala te mobilnih i tablet uređaja |
| Postoje li još neke specifičnosti ili zahtjevi o kojima bi trebalo voditi računa? |
| Potrebno je voditi računa o tome da se termini probnih vožnji ne poklapaju i da se vožnje ne kreiraju u isto vrijeme. |