|  |  |
| --- | --- |
|  | Zakres i wizja systemu |
|
| **Scope and Vision Statement** |

|  |
| --- |
| Dokument określający zakres systemu ma za zadanie pomóc zespołowi w przyszłym szczegółowym zaplanowaniu prac. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Podstawowe informacje:** | | | |
| Nazwa projektu: | System PlanowUslug | Data: | 11.03.2016 |
| Sponsor: | COMPSERV | Wykonawca: | Paweł Koryciński |
|  |  |  |  |
| **Opis projektu (kontekst systemu):** | | | |
| Zarządzający firmą serwisująca sprzęt komputerowy(COMPSERV) nie mają wiedzy jakie jest obciążenie pracowników realizacją usług. Dużo czasu jest poświęcane aby ustalić którzy pracownicy są aktualnie zajęci, gdzie się znajdują i kiedy będą wolni. Duże firmy często na bieżąco rozszerzają swoje zamówienia na usługi. Powoduje to dużą liczbę zmian w terminach obsługi innych klientów i konieczność renegocjacji ustalonych terminów przez co firma traci dobre kontrakty z dużymi oraz mniejszymi klientami. | | | |
| **Cele (biznesowe) projektu systemu:** | | | |
| BO-1: Dla klienta zamawiającego usługi: zmniejszenie kosztów usług serwisowych o 15% po pierwszym wdrożeniu systemu ( szacowana na podstawie zarejestrowanych logów w systemie )  BO-2: Zwiększenie średniego efektywnego czasu pracy ( o 20 minut dziennie ) pracownika obsługującego zgłoszenia awarii ( w ciągu 3 miesięcy po pierwszy wydaniu )  BO-3: Polepszenie wizerunku firmy, mierzona zwiększeniem liczby kontraktów długoterminowych o 5% w ciągu 12 miesięcy po pierwszy wydaniu.  BO-4: Czy 75% klientów ( w ciągu 5 miesięcy po pierwszy wydaniu ) którzy obecnie korzystają telefonicznych zgłoszeń, będą korzystać z systemu do informowania o awarii / przeglądzie.  BO-5: Osiągnięcie wzrostu średniej oceny kwartalnego badania satysfakcji z obsługi o 0,5 w ciągu 3 miesięcy po pierwszy wydaniu i o 1,0 w ciągu 12 miesięcy po pierwszym wydaniu. | | | |
| **Rezultaty (kryteria akceptacji):** | | | |
| 1. dostarczona aplikacji webowa 2. stabilność serwera dla jednoczesnej pracy 750 użytkowników, przy łączności 54kb/s każdego z nich 3. kontakt z serwisem poprzez e-mail, automatyczne przekierowanie z poziomu aplikacji do klienta pocztowego 4. sekcja wiadomości , w celu kontaktu ws. postępów usług serwisowych 5. kontakt z serwisem poprzez sekcję wiadomości, z możliwością przesyłania zdjęć 6. baza danych opracowana przy pomocy Microsoft Access 7. płatność kartą Visa 8. płatność PayPall 9. szacowana data ukończenia obsługi zgłoszenia z dokładnością +-1 dzień, dla zleceń >2tyg 10. każdy pracownik ma wskaźnik aktualizowany w czasie rzeczywistym nt. Czasu pracy 11. każde zlecenie posiada wskaźnik podpiętego pracownika 12. każde pracownik posiada wskaźnik podpiętego zlecenia 13. każdy pracownik posiada wskaźnik czasu pozostałego do zakończenia zlecenia 14. każde pracownik posiada w bazie danych historię przetworzonych zgłoszeń oraz planowane do podpięcia zlecenia 15. każdy pracownik posiada wskaźnik nt. Aktualnego obciążenia w sklai dnia/ tygodnia/ miesiąca/ roku 16. logowanie do systemu wspierającego standard OAuth 17. 3 poziomy autoryzacji : klient, pracownik, zarząd 18. Subskrypcja każdej z usług na czas nieokreślony 19. Alokacja każdego ze zleceń do dowolnego pracownika, z komunikatem o aktualnym stanie przepracowania 20. Alokacja każdego pracownika, do dowolnego ze zleceń, z komunikatem o aktualnym stanie przepracowania 21. Wersja dla zarządu posiada wbudowaną mapę placówki serwisującej, lokalizującą obecność każdego z pracownika, jeśli ten wkroczył na jej teren 22. Sekcja zlecenia, gdzie wyświetlane są aktualnie przetwarzane, w kolejności najszybciej ukończone najpierw(SJF) 23. Opcjonalna płatna możliwość door2door, do wybrania podczas składania zamówienia 24. Każdy klient posiada wgląd do planowanego ukończenia złożonego zamówienia +-1 dzień 25. każde wykonane zamówienie w przeciągu 6mies od uruchomienia aplikacji, które podczas rozmowy telefonicznej zostanie przekierowane do sklepu gdzie klient ściągnie aplikację, oraz przez nią ukończy proces zamówienia, dostaje gratis door2door na najbliższe 2 zamówienia | | | |
| **Wizja rozwiązania**  *Deklaracja wizji Główne cechy /własności systemu:*  *1. Płatności*  *1a. Płatności internetowe*  *1b. Płatność kartą*  *2. Klient*  *2a. Suskrypcja usług serwisowych*  *2b. Logi obsługi zleceń*  *2c. Jednorazowe zamawianie usług serwisowych*  *2d. Ankietyzacja nt. obsługi systemu*  *2e. Ewidencja, archiwizacja, danych dla 1001 klientów*  *2f. Komunikacja ze sklepem poprzez e-mail, telefon, interaktywny chat*  *3.Pracownik*  *3a. Logi czasu pracy pracownika*  *3b. Aktualny stan/ miejsce ...*  *4.Usługi*  *4a. Planowania średniookresowego ( 1-3mies ) terminu obsługi zlecenia*  *4b. Możliwe door2door*  *4c. Modyfikowalność aktualnie przyjętych zleceń*  *5.Inne*  *5a. Mapa placówki serwisu*  *5b. Autoryzacja login, hasło*  *Użytkownicy systemu(aktorzy):*  *- pracownik*  *- zarządzający firmą*  *- klient*  *Założenia i zależności*  - odporność na ataki hakerskie ( ddos, phishing, etc )  *- aplikacji w języku angielskim*  *- kontakt z klientem za pomocą interaktywnego chatu*  *- dostęp do internetu// bezpieczne polaczenie*  *- wsparcie dla urządzeń z systemem Microsoft*  *-* obsługa przyjmowania i obserwacji zamówień  *- aplikacja utworzona przy pomocy usług .NET*  *- obsługa przeglądarki Mozilla 44.0.2, Google Chrome 48.0.2, Microsoft Edge 12.10049* | | | |
| **Zakres i Ograniczenia**  *Zakres systemu w pierwszej i następnych wydaniach* | | | |
| 1. częste zmiany w terminach obsługi 2. ograniczona ilość/dyspozycyjność zasobów ludzkich 3. stabilność serwera dla jednoczesnej pracy max. 750 użytkowników 4. minimalne łącze internetowe 54kb/s 5. czas reakcji na zgłoszenia awarii min.12h dla zleceń wykonanych po 18:00 6. płatność internetowa tylko PayPall 7. akceptowane karty tylko Visa 8. zakaz alokacji pracownika do zlecenia, jeśli wskaźnik przepracowania osiąga +100h 9. dopuszczalne 1-krotna modyfikacja aktualnie przetwarzanego zgłoszenia 10. historia wbudowanej sekcji wiadomości sięga 10 ostatnich zamówień 11. każde zlecenie musi mieć podpiętych <1;5> pracowników 12. konieczna ręczna aktualizacja podpisanych subskrypcji, przy początku roku kalendarzowego 13. brak innych języków interfejsu graficznego niż angielski | | | |