



Akademia Górniczo - Hutnicza
Wydział Fizyki i Informatyki Stosowanej
Informatyka stosowana

Terminy

Opis problemu, wizja rozwiązania projektu realizowanego w ramach przedmiotu
Inżynieria Oprogramowania

Monika Smaza
Kamil Kucharski
Dorian Kossowski
Mateusz Libirt
Marcin Miś
Piotr Majkut

19.05.2019

Spis treści

| | |
|---------------------------------------|----------|
| Opis problemu | 3 |
| Wstęp | 3 |
| Lista potrzeb | 4 |
| Lista możliwości | 5 |
| Podsumowanie | 6 |
| Wizja rozwiązania | 7 |
| Wstęp | 7 |
| Opis rozwiązania | 8 |
| Aplikacja po stronie przedsiębiorstwa | 8 |
| Aplikacja po stronie klienta | 9 |

Opis problemu

Wstęp

Drobne przedsiębiorstwa, korzystające do tej pory głównie z wizytówek, chcą udostępnić swoje usługi również w internecie. Jednakże nie chcą zatrudniać dodatkowej osoby, chcą one uzyskać zewnętrzny moduł, który umożliwi w prosty sposób udostępnienie swojego kalendarza wraz z usługami oraz cennikiem dla potencjalnych klientów. W ten sposób osoba zainteresowana skorzystaniem z usług danego przedsiębiorstwa mogłaby w prosty sposób dokonać rezerwacji na wybrany przez siebie termin.

Udostępnienie modułu rezerwacji poza wygodą w użytkowaniu, umożliwiłoby zwiększenie rozpoznawalności jak i poszerzenia bazy nowych klientów.

Lista potrzeb

- Przedsiębiorca chciałby udostępnić na stronie swojej firmy system rezerwacji swoim klientom tak, aby oni po znalezieniu strony przedsiębiorstwa mogli dokonać w wygodny sposób rezerwacji nie wykonując przy tym np. zbędnych telefonów
- System rezerwacji posiadałby odrębne stanowiska dla każdego z pracowników, także że udostępniany kalendarz wraz z usługami byłby unikalny dla każdego stanowiska
- Przedsiębiorca chciałby sam wybrać, które opcje produktu zostaną udostępnione w otrzymanym module za dodatkową opłatą (np. dodatkowe notyfikacje, możliwość blokowania użytkowników)
- System do rezerwacji powinien znajdować się na stronie przedsiębiorstwa. Potencjalny klient przedsiębiorstwa zainteresowany usługami danej firmy bezpośrednio wyszukuje w przeglądarce tę firmę, zamiast stronę z zestawieniem firm.
- Przedsiębiorca w prosty sposób w każdej chwili może edytować swój kalendarz dla danego stanowiska (wpisanie świadczonych usług, cennika oraz czasu pracy)
- Zarówno klient przedsiębiorstwa jak i przedsiębiorca chcą otrzymać przypomnienia o nadchodzących wizytach.
- Przedsiębiorca otrzymuje wgląd do podstawowych danych swoich klientów przy zarezerwowanych terminach (nr telefonu, email)
- Część klientów może przysparzać przedsiębiorstwu problem poprzez np. nie przychodzenie na umówioną wizytę. Dlatego też przedsiębiorca powinien mieć możliwość blokowania niechcianych użytkowników
- Klient przedsiębiorstwa po wejściu na stronę firmy chciałby się umówić na wizytę bezpośrednio na jej stronie (zamiast np. kontaktować się przez telefon)

- Klient przedsiębiorstwa chciałby bez podawania zbędnych danych kontaktowych wybrać w kalendarzu przedsiębiorcy termin jemu odpowiadający w ten sposób dokonując rezerwacji

Lista możliwości

- Przedsiębiorca zostawia dane kontaktowe na swojej stronie (email, nr telefonu), wtedy klient bezpośrednio kontaktuje się pracownikiem firmy w celu ustalenia terminu rezerwacji. Na miejscu dodatkowo rozdawane są wizytówki
- Przedsiębiorca rejestruje swoją firmę na stronach umożliwiających wyszukiwanie danych usług. Wtedy jego usługi są pozycjonowane wraz z usługami innych firm
- Przedsiębiorstwo implementuje swój własny system rezerwacji na swojej stronie, wiąże się to z potrzebą zatrudnienia nowych pracowników
- Klient przedsiębiorstwa wyszukuje firmę w Google Maps, tam wyświetlają się dane firmy, link od strony przedsiębiorstwa jak i opinie użytkowników posiadających konto Google
- Klient przedsiębiorstwa bezpośrednio przychodzi do przedsiębiorstwa w celu ustalenia terminu spotkania, korzysta z wizytówki, bądź kontaktuje się z firmą za sprawą opinii znajomych
- Klient przedsiębiorstwa wyszukuje typ usługi, przez co otrzymuje listę firm pełniących daną usługę (znany lekarz, OLX)

Podsumowanie

Lista możliwości przedstawia różne sposoby udostępnienia swoich usług dla nowych i starych klientów przedsiębiorstwa. Podstawową różnicą jest sposób ich udostępnienia.

Jednakże zaprezentowane możliwości nie są w pełni wygodne zarówno dla przedsiębiorstwa jak i dla potencjalnego klienta. Rozwiązanie problemu zakłada, że zamiast listować usługi według kategorii dla firm spełniających warunki wyszukiwania użytkownika, dostarczony zostanie produkt dedykowany dla każdej firmy z osobna. Takie podejście sprawi, iż produkt zostanie spersonalizowany do potrzeb przedsiębiorstwa, wkomponuje się w istniejącą witrynę, co zwiększy tym samym efektywność zakładanego rozwiązania.

Prezentowane rozwiązanie jest skierowane w głównej mierze do klientów którzy już słyszeli o firmie, korzystali z jej usług lub odwiedzili witrynę przedsiębiorstwa.

Wizja rozwiązania

Wstęp

Produkt w swoim założeniu ma być uniwersalnym modulem, którego głównym zadaniem jest uzupełnienie możliwości witryny danego przedsiębiorstwa o system rezerwacji w zależności od preferencji przedsiębiorstwa.

System rezerwacji ma ograniczyć niepotrzebny “fizyczny” kontakt klienta z przedsiębiorcą na rzecz wygodnego i prostego w obsłudze kalendarza udostępniającego dodatkowe dane i możliwości (np. usługi, zapis danych kontaktowych, lista klientów, blokady).

Opis rozwiązania

Aplikacja po stronie przedsiębiorstwa

- Rejestracja firmy: przedsiębiorca kontaktuje się z administratorem aplikacji, który ustala w odpowiednich polach login, hasło, nazwę przedsiębiorstwa oraz zaznacza opcjonalne płatne opcje, które przedsiębiorstwo chce aby moduł rezerwacji posiadał (blokady, powiadomienia, raporty). Dodatkowo otrzymuje zaszyfrowaną nazwę, stosowaną do przekierowywania, tak aby uniknąć skorelowania adresów modułów różnych firm.
- Moduł rezerwacji zostaje wbudowany w witrynę przedsiębiorstwa jako przekierowanie na stronę terminów, lub jest zawarty przy wykorzystaniu technologii iframe, co pozwala na załączenie jednego dokumentu HTML w innym
- Przedsiębiorca na stronie modułu w prosty sposób może dodać nazwy świadczonych usług, wraz z przewidywanym czasem wykonywania tej usługi oraz cennikiem. W każdej chwili przedsiębiorca może edytować zakładkę świadczonych usług.
- Przedsiębiorca może utworzyć w prosty sposób nowe stanowiska, tak że każda osoba świadcząca usługi miałaby swój unikalny kalendarz
- Przedsiębiorca na stronie modułu otrzymuje do dyspozycji kalendarz dla każdego utworzonego stanowiska. Ustala na nim czas, w którym jest dostępny dla klientów. Każda rezerwacja złożona przez klienta widnieje w kalendarzu
- Przedsiębiorca na stronie modułu dostaje dostęp do danych kontaktowych wpisanych przez klientów, widzi listę osób które dokonały rezerwacji.
- (Opcjonalne) Przedsiębiorca może blokować niechcianych użytkowników
- (Opcjonalne) Przedsiębiorca ma możliwość otrzymywać powiadomienia o nadchodzących terminach korzystając z synchronizacji z Google Calendar

- (Opcjonalne) Przedsiębiorca jest w stanie wygenerować raporty odnośnie swoich usług

Aplikacja po stronie klienta

- Użytkownik zostaje przekierowany na stronę modułu po wybraniu odpowiedniej opcji na stronie przedsiębiorstwa. Po przejściu na stronę terminów klient może się zarejestrować (podaje login, hasło, adres e-mail nr telefonu) lub jeżeli już posiada konto, może się zalogować podając uprzednio podany login i hasło
- Zalogowany użytkownik może otworzyć zakładkę, w której widnieje spis usług świadczonych przez przedsiębiorstwo, wraz z przewidywanym czasem oraz opłatą
- Zalogowany użytkownik w zakładce kalendarza może dokonać rezerwacji na daną usługę, po wyborze odpowiedniego stanowiska, jeśli czas przewidywany nie jest dłuższy od czasu wolnego widocznego w kalendarzu
- Zalogowany użytkownik ma dostęp do zakładki swoich rezerwacji. Może anulować/przełożyć rezerwację, jeśli czas do umówionej wizyty nie jest krótszy niż 24 godziny. W przypadku przełożenia rezerwacji użytkownik zostaje przekierowany do strony kalendarza, gdzie ustala nowy termin
- (Opcjonalne) Zalogowany użytkownik ma możliwość otrzymywać powiadomienia o nadchodzących terminach korzystając z synchronizacji z Google Calendar