Projekt Systemu UBEZPIECZALNIA

PSU\_A2 Wizja Systemu

Wersja <2.0f>

**HISTORIA DOKUMENTU:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Wersja** | **Opis** | **Autor** |
| < 2019/03/06 > | <1.0> | Pierwsza wersja wizji systemu | Ewa Kulesza |
| < 2019/03/11 > | <1.1> | Sprawdzenie poprawności dokumentu. Poprawienie tekstu. | Szymon Jarząbek |
| <2019/03/11 > | <2.0f> | Wersja ostateczna wizji systemu. | Ewa Kulesza |

**SPIS TREŚCI:**

[1. Wstęp 4](#_Toc3224102)

[1.1 Cel 4](#_Toc3224103)

[1.2 Zakres 4](#_Toc3224104)

[1.3 Definicje, akronimy, skróty 4](#_Toc3224105)

[1.4 Dokumenty powiązane 4](#_Toc3224106)

[1.5 Organizacja dokumentu 4](#_Toc3224107)

[2. Założenia projektu 5](#_Toc3224108)

[2.1 Cele biznesowe 5](#_Toc3224109)

[2.2 Opis problemu/potrzeby 6](#_Toc3224110)

[2.3 Oświadczenie o pozycjonowaniu produktu 9](#_Toc3224111)

[3. Udziałowcy i użytkownicy 11](#_Toc3224112)

[3.1 Udziałowcy 11](#_Toc3224113)

[3.2 Użytkownicy 12](#_Toc3224114)

[3.3 Środowisko użytkownika 14](#_Toc3224115)

[3.4 Profile udziałowców 14](#_Toc3224116)

[3.5 Profile użytkowników 15](#_Toc3224117)

[3.6 Główni uczestnicy lub potrzeby klient 18](#_Toc3224118)

[3.7 Alternatywa i konkurencja 19](#_Toc3224119)

[4. Ograniczenia 19](#_Toc3224120)

[4.1 Termin zakończenia projektu to: 30.05.2019 19](#_Toc3224121)

[4.2 Konieczność spełniania wymogów prawnych 20](#_Toc3224122)

[5. Wymagania jakości 20](#_Toc3224123)

[6. Priorytety 20](#_Toc3224124)

[7. Pozostałe wymagania 20](#_Toc3224125)

[7.1 Stosowane standardy 20](#_Toc3224126)

[7.2 Wymagania systemowe i sprzętowe 21](#_Toc3224127)

[7.3 Wymagania wydajnościowe 21](#_Toc3224128)

[7.4 Wymagania związane ze środowiskiem pracy 21](#_Toc3224129)

[7.5 Wymagania lokalizacji 21](#_Toc3224130)

[8. Wnioski 21](#_Toc3224131)

Wizja Projektu

# Wstęp

Niniejszy dokument opisuję wizję stworzenia systemu UBEZPIECZALNIA dla klienta PW Insurance Sp. Z o. o. Zawiera w sobie cel projektu, jego zakres, ważne definicje oraz opis ogólny opis.

## Cel

Celem niniejszego dokumentu jest przedstawienie wizji projektowanego systemu UBEZPIECZALNIA.

## Zakres

Niniejszy dokument zawiera najważniejsze elementy i ogólną wizję systemu UBEZPIECZALNIA.

## Definicje, akronimy, skróty

Klient – PW Insurance Sp. z o.o.

## Dokumenty powiązane

PSU\_A1 Dokument wykonawcy projekt UBEZPIECZALNIA

PSU\_A3 Analiza lingwistyczna projekt UBEZPIECZALNIA

PSU\_A4 Słownik systemu projekt UBEZPIECZALNIA

PSU\_A5 Wymagania zamawiającego projekt UBEZPIECZALNIA

## Organizacja dokumentu

Dokument składa się z 3 głównych części:

- Założenia projektu - ogólny opis problemu jaki zostanie rozwiązany w systemie oraz jego funkcjonalności;

- Udziałowcy i użytkownicy – opisuje osoby dla których system jest przeznaczony

- Ograniczenia, wymagania, priorytety – opisane tu zostały informację o ograniczeniach, wymaganiach funkcjonalnych oraz niefunkcjonalnych oraz priorytety jakie są ustalone.

# Założenia projektu

## Cele biznesowe

Celem biznesowym jest to, aby system odpowiadał na oczekiwania klienta. Pierwszym etapem jest opracowanie projektu, który będzie zawierał podstawowe wymagania zamawiającego. System udostępni takie funkcjonalności jak:

1. Niezalogowanym użytkownikom możliwość umówienia spotkania z agentem poprzez zostawienie swoich danych lub wybrania opcji rozmowy, przeglądania ofert firmy oraz zarejestrowania się do systemu.
2. Zalogowany klient może przeglądać dostępne oraz zakupione ubezpieczenia. Zarządzać danymi w panelu klienta – przedłużać umowy, dokonywać płatności, zgłaszać zdarzenia w celu otrzymania pomocy, zamawiać zastępcze auta oraz obserwować status zgłoszenia;
3. Agent ubezpieczeniowy może zakładać konta klientom, edytować ich dane oraz przeglądać ich zgłoszenia. Uprawnia się go zawierania umów z klientami i przeglądania oferty firmy.
4. Konsultant telefoniczny posiada te same uprawnienia co agent ubezpieczeniowy. Dodatkowo ma możliwość udzielenia telefonicznej pomocy klientowi – umówienie spotkania z doradcą, stworzenia zgłoszenia.
5. Specjalista do spraw ubezpieczeń samochodowych może analizować zgłoszenia klienta dotyczące auta w celu ich rozwiązania i przyznawania odszkodowania. Może umawiać spotkanie z rzeczoznawcą, aby przeprowadził on proces wyceny szkód oraz zapisywać zeznania klientów, aby później móc je przeanalizować.
6. Specjalista do spraw ubezpieczeń na życie ma możliwość analizy zgłoszeń dotyczących ubezpieczenia na życie w celu ich weryfikacji i rozwiązywania. Może on zapisywać badania lekarskie klientów w ich profilu oraz przyznawać odszkodowania.
7. Specjalistę do spraw ubezpieczeń domu uprawnia się do przeglądania i rozwiązywania zgłoszeń klienta dotyczących ubezpieczenia domu. Może umawiać on spotkania z rzeczoznawcą w celu oceny szkód i przyznawać rekompensatę należną klientowi.
8. Rzeczoznawca może przyjmować zlecenia wyceny, rozpocząć ją, zapisać wynik oraz przesłać ją do specjalisty.
9. Administrator może zarządzać użytkownikami, dodawać konta z odpowiednimi uprawnieniami.

## Opis problemu/potrzeby

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Przeglądaniem ofert firmy |
| Dotyczy | Wszyscy |
| o znaczeniu | Ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Stworzenie listy ofert z możliwością filtrowania po takich parametrach jak: rodzaj ubezpieczenia, długość, kwota. Listy te będą miały możliwość sortowania po długości oraz cenie ubezpieczenia. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Umawiania spotkania z konsultantem telefonicznym |
| Dotyczy | Niezalogowani użytkownicy, klienci, agenci ubezpieczeniowi |
| o znaczeniu | Ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Udostępnienie formularza, w którym uzupełnia się dane identyfikujące osobę zainteresowaną kontaktem. Wymaganymi polami powinny być imię, nazwisko, rodzaj ubezpieczenia, telefon kontaktowy, mail oraz preferowane godziny kontaktu. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Zakładanie konta klientowi |
| Dotyczy | Agenci ubezpieczeniowi, konsultanci telefoniczni |
| o znaczeniu | Bardzo ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Zaimplementowanie panelu tworzenia konta nowemu klientowi, w którym będzie dostępny formularz do uzupełnienia przez osobę tworzącą użytkownika. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Przedłużanie/zawieranie umowy ubezpieczeniowej |
| Dotyczy | Klient, agenci ubezpieczeniowi, konsultanci telefoniczni |
| o znaczeniu | Bardzo ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Spójny panel w profilu klienta, w którym uzupełnia się wymagane dane do zawarcia umowy. Możliwość ustawienia indywidualnej ceny oraz propozycji rozłożenia płatności na raty. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Dokonywanie płatności w systemie |
| Dotyczy | Klient |
| o znaczeniu | Istotne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | W momencie, gdy osoba upoważniona wprowadzi do systemu umowę automatycznie powinna udostępnić się dla klienta możliwość płatności internetowej w jego profilu. Użytkownik powinien mieć możliwość płatności blik, przelewem bankowym lub kartą. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Zgłaszanie zdarzenia |
| Dotyczy | Klient, agenci ubezpieczeniowi, konsultanci telefoniczni |
| o znaczeniu | Bardzo ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Możliwość dodawania w profilu klienta zgłoszenia z odpowiednią kategorią i opisem czego dotyczy szkoda. Przygotowanie do tego odpowiedniego formularza dopasowującego się do wybranej kategorii zgłoszenia. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Przeglądanie zgłoszeń klienta |
| Dotyczy | Agenci ubezpieczeniowi, konsultanci telefoniczni, klienci, specjaliści od ubezpieczeń |
| o znaczeniu | Bardzo ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Wyszukiwarka konkretnych zgłoszeń z wyborem zakresu dat, ceny odszkodowania oraz rodzaju ubezpieczenia. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Umawianie spotkania z agentem ubezpieczeniowym |
| Dotyczy | Konsultanci telefoniczni |
| o znaczeniu | Bardzo ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Udostępniony kalendarz z zaznaczonymi niedostępnymi godzinami agentów ubezpieczeniowych i możliwością dodania do niego nowego spotkania. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Rozwiązywanie zgłoszeń klientów |
| Dotyczy | Specjaliści do spraw ubezpieczeń |
| o znaczeniu | Bardzo ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Lista zgłoszeń na koncie specjalisty, które są do niego przypisane z odpowiednimi statusami. Możliwość przejrzenia ich opisu oraz dołączonych dokumentów. System zatwierdzenia lub odrzucenia zgłoszenia. Po rozstrzygnięciu sprawy informacja do klienta o statusie zgłoszenia. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Umawianie spotkań z rzeczoznawcą |
| Dotyczy | Specjaliści do spraw ubezpieczeń |
| o znaczeniu | Ważne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Udostępniony kalendarz z zaznaczonymi niedostępnymi godzinami rzeczoznawców i możliwością dodania do kalendarza nowego spotkania. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Edycja informacji o kliencie |
| Dotyczy | Agenci ubezpieczeniowi, konsultanci telefoniczni, specjaliści do spraw ubezpieczeń |
| o znaczeniu | Istotne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Zaimplementowanie podglądu danych klienta w formie edytowalnego formularza, w którym osoba upoważniona będzie wprowadzać zmiany. |

|  |  |
| --- | --- |
| Problem z | Przeprowadzanie wyceny |
| Dotyczy | Rzeczoznawca |
| o znaczeniu | Istotne |
| pomyślnym rozwiązaniem byłoby | Zaimplementowanie profilu rzeczoznawcy, w którym będzie mieć podgląd przypisanych do siebie spraw. Po wejściu w sprawę możliwe powinno być uzupełnienie danych na temat wyceny. |

## Oświadczenie o pozycjonowaniu produktu

|  |  |
| --- | --- |
| Dla | Pracowników ubezpieczalni |
| Kto/co | Możliwość wprowadzania danych o ofertach ubezpieczalni, klientach i sprawach prowadzonych. |
| Nazwa produktu | UBEZPIECZALNIA |
| Takim, że | Każdy użytkownik posiada własny panel. Ma do niego dostęp po zalogowaniu danymi z odpowiednimi uprawnieniami. |
| W przeciwieństwie do | W dotychczasowym systemie klienta była możliwość wprowadzania tylko danych na temat klienta i zakupionej przez niego oferty ubezpieczenia |
| Nasz produkt | Nasz produkt będzie udostępniał dodatkowo możliwość wprowadzania informacji o stanie zgłoszenia, wypłaconych odszkodowaniach. Pracownik będzie mógł uzupełniać profil klienta dodatkowymi informacjami takimi jak stan zdrowia i badania lekarskie |

|  |  |
| --- | --- |
| Dla | Klientów |
| Kto/co | Możliwość płatności internetowej |
| Nazwa produktu | Moduł płatności systemu UBEZPIECZALNIA |
| Takim, że | Dla klientów systemu udostępniona zostanie możliwość internetowej płatności za wykupione ubezpieczenie |
| W przeciwieństwie do | Dotychczasowego oprogramowania klienta, w którym klient po wykupieniu ubezpieczenia dostawał wiadomość z danymi do przelewu |
| Nasz produkt | Nasz produkt będzie udostępniał internetową płatność, dzięki której osoby ubezpieczone w szybszy i łatwiejszy sposób dokonają opłaty. |

|  |  |
| --- | --- |
| Dla | Rzeczoznawców |
| Kto/co | Wprowadzanie informacji o wycenie |
| Nazwa produktu | Moduł wyceny szkody systemu UBEZPIECZALNIA |
| Takim, że | Dla pracowników ubezpieczalni zajmujących się wycenami szkód i wypłatania rekompensaty zostanie udostępniony panel, w którym będą mieli informacje o przypisany do nich sprawach. Po wybraniu zdarzenia pracownik będzie mógł wpisać swoją opinię i zdecydować o przyznaniu odszkodowania. |
| W przeciwieństwie do | Klient nie posiadał systemu z takimi funkcjami |
| Nasz produkt | Pozwala na zarządzanie sprawami rzeczoznawców. W jednym miejscu zbiera wszystkie istotne informację na temat zdarzenia. |

|  |  |
| --- | --- |
| Dla | Administrator |
| Kto/co | Tworzenie kont pracownikom |
| Nazwa produktu | Moduł pracy administratora UBEZPIECZALNIA |
| Takim, że | Udostępnia panel dodawania użytkowników z odpowiednimi uprawnieniami. Po wybraniu uprawnień automatycznie dopasowuje się formularz. |
| W przeciwieństwie do | System klienta pozwalał na dodawanie pracowników tylko z uprawnieniami konsultanta bez podziału na poszczególne role. |
| Nasz produkt | Pozwala na dodawanie pracowników o różnorodnych stanowiskach dzięki czemu mają inne funkcjonalności. |

# Udziałowcy i użytkownicy

Udziałowcami są klienci firmy ubezpieczeniowej oraz jej pracownicy.

## Udziałowcy

W tym rozdziale opisane są grupy udziałowców projektu, czyli osoby, które wpłynęły na realizację tego projektu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** |
| Dyrektor | Dyrektor Jacek Placek firmy PW Insurance Sp. z o.o. | Zamawiający system UBEZPIECZALNIA. Monitoruje postęp projektu, zatwierdza budżet. Jest odpowiedzialny za określenie funkcjonalnych i niefunkcjonalnych wymagań. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** |
| Zarząd firmy | Zarząd firmy PW Insurance Sp. z o.o. | Jest odpowiedzialny za szczegółowe określenie wymagań projektowych. Kontaktuje się z osobami wykonującymi projekt oraz z dyrektorem w celu kontrolowania budżetu. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** |
| Projektant Systemu | Osoba odpowiedzialna za przygotowanie projektu | Zaprojektowanie systemu zgodnego z wymaganiami. |

## Użytkownicy

Podrozdział opisuje osoby, które będą bezpośrednio korzystały z systemu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** | **Udziałowiec** |
| Klienci | Osoby zarejestrowane do systemu z uprawnieniami Klienta. | Ogląda oferty, kupuje i opłaca ubezpieczenie, edytuje swoje dane, zgłasza zdarzenia losowe. | Zarząd firmy |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** | **Udziałowiec** |
| Agent ubezpieczeniowy | Osoby zarejestrowane do systemu z uprawnieniami agenta ubezpieczeniowego | Zakłada konta nowym klientom oraz edytuje dane obecnym. Tworzy umowy z klientem. Przegląda informację na temat zdarzeń zgłoszonych przez klienta. | Zarząd firmy |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** | **Udziałowiec** |
| Konsultant telefoniczny | Osoby zarejestrowane do systemu z uprawnieniami Konsultanta telefonicznego. | Zakłada konta nowym klientom oraz edytuje dane obecnym. Tworzy umowy z klientem. Przegląda informację na temat zdarzeń zgłoszonych przez klienta. Umawia spotkania z agentem ubezpieczeniowym. | Zarząd firmy |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** | **Udziałowiec** |
| Specjalista do spraw ubezpieczeń na życie | Osoby zarejestrowane do systemu z uprawnieniami specjalisty do spraw ubezpieczeń na życie | Analizuje zgłoszenia, które zostały zgłoszone przez klienta i dotyczą ubezpieczenia na życie, w celu ich w rozwiązania. Przyznaje odszkodowanie i należną rekompensatę poszkodowanemu. | Zarząd firmy |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** | **Udziałowiec** |
| Specjalista do spraw ubezpieczeń domu | Osoby zarejestrowane do systemu z uprawnieniami specjalisty do spraw ubezpieczeń domu | Analizuje zgłoszenia które zostały zgłoszone przez klienta i dotyczą ubezpieczenia domu , w celu ich w rozwiązania. Przyznaje odszkodowanie i należną rekompensatę poszkodowanemu. | Zarząd firmy |
| Nazwa | Opis | Odpowiedzialność | Udziałowiec |
| Specjalista do spraw ubezpieczeń samochodu | Osoby zarejestrowane do systemu z uprawnieniami specjalisty do spraw ubezpieczeń samochodu | Analizuje zgłoszenia, które zostały zgłoszone przez klienta i dotyczą ubezpieczenia samochodu, w celu ich w rozwiązania. Przyznaje odszkodowanie i należną rekompensatę poszkodowanemu. | Zarząd firmy |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** | **Udziałowiec** |
| Rzeczoznawca | Osoby zarejestrowane do systemu z uprawnieniami rzeczoznawcy | Analizuje zlecenia, które zostały do niego przypisane. Wykonuje wycenę i wynik zapisuję w systemie. | Zarząd firmy |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Opis** | **Odpowiedzialność** | **Udziałowiec** |
| Administrator | Osoby, które obsługują system od strony bazy danych | Dodanie użytkowników z odpowiednimi uprawnieniami. | Zarząd firmy |

## Środowisko użytkownika

Środowisko pracy użytkowników końcowych składać się będzie z komputera stacjonarnego lub laptopa. System będzie aplikacją internetową. Osoba zainteresowana użytkowaniem systemu UBEZPIECZALNIA będzie musiała logować się do serwisu przy pomocy przeglądarki internetowej.

## Profile udziałowców

3.4.1 Jacek Placek

|  |  |
| --- | --- |
| **Reprezentant** | Dyrektor |
| **Opis** | Ukończył Politechnikę Rzeszowską (specjalność: lotnictwo). Pan Jacek Placek ukończył również podyplomowe studia na Małopolskiej Wyższej Szkole Marketingu i Zarządzania na kierunku rachunkowość i finanse. W 2009 roku zdał egzamin na biegłego rewidenta. W trakcie pracy zawodowej odbył liczne kursy m.in.: kurs budżetowania prowadzony przez Nord Controling, kurs planowania finansowego firmy „Pator”, kurs zarządzania jakością, kurs zarządzania zasobami ludzkimi. |
| **Rodzaj** | Zamawiający system, key-user |
| **Odpowiedzialności** | Zamawiający system |
| **Czynniki sukcesu** | Ukończony system UBEZPIECZALNIA |
| **Zaangażowanie** | Określenie budżetu jaki jest przeznaczony na ten system |
| **Produkty** | Panel administracyjny system |
| **Komentarze i problemy** | Zbyt mała dostępność czasowa |

3.4.2 Joanna Wróbel-Lipa

|  |  |
| --- | --- |
| **Reprezentant** | Zarząd firmy |
| **Opis** | Ukończyła Akademię Ekonomiczną w Katowicach (specjalność: Zarządzanie i Marketing). W okresie od czerwca 2003 do października 2004 roku była słuchaczem Studiów podyplomowych The Advanced Certificate in Marketing, prowadzonych przez Instytut Rozwoju Biznesu. |
| **Rodzaj** | Reprezentuje pracowników firmy UBEZPIECZALNIA. |
| **Odpowiedzialności** | Mentoring i monitoring, zatwierdzanie poszczególnych etapów projektu, konsultacje z projektantem systemu, kierowanie projektantem systemu i weryfikacja poprawności dokumentacji projektowej. Poza tym wsparcie techniczne i dostarczenie środowiska do powstawania oprogramowania. |
| **Czynniki sukcesu** | Ukończony system UBEZPIECZALNIA z wszystkimi wymaganiami. |
| **Zaangażowanie** | Dostarczenie dokumentu zamawiającego, będący danymi wejściowymi dla projektu. |
| **Produkty** | Panel administracyjny system. |
| **Komentarze i problemy** |  |

## Profile użytkowników

3.5.1 Krzysztof Kowalski

|  |  |
| --- | --- |
| **Reprezentant** | Klient |
| **Opis** | Jest mężczyzną o średniej umiejętności korzystania z komputera. |
| **Rodzaj** | Jest zwykłym użytkownikiem systemu, osobą chcąca skorzystać z aplikacji internetowej. |
| **Odpowiedzialności** | Prosty w obsłudze i przyjazny interfejs użytkownika. Wszystkie potrzebne funkcjonalności do korzystania z systemu. |
| **Czynniki sukcesu** | Ukończony system UBEZPIECZALNIA. |
| **Zaangażowanie** | Przeprowadzenie testów końcowych w profilu klienta. |
| **Produkty** | Panel obsługujący klientów. |
| **Komentarze i problemy** | Niewielka wiedza techniczna. |

3.5.2 Agata Muszyńska

|  |  |
| --- | --- |
| **Reprezentant** | Agent Ubezpieczeniowy |
| **Opis** | Kobieta pracująca w firmie ubezpieczeniowej od 10 lat. Posiada dużą wiedzę merytoryczna na temat pracy systemu. |
| **Rodzaj** | Jest użytkownikiem systemu z uprawnieniami agenta ubezpieczeniowego. |
| **Odpowiedzialności** | Sprawdzenie czy system zawiera wszystkie potrzebne funkcjonalności do prawidłowej pracy firmy. |
| **Czynniki sukcesu** | Ukończony panel agenta ubezpieczeniowego w systemie UBEZPIECZALNIA. |
| **Zaangażowanie** | Przeprowadzenie testów końcowych z profilu agent ubezpieczeniowy. |
| **Produkty** | Panel obsługujący użytkowników z uprawnieniami agenta ubezpieczeniowego. |
| **Komentarze i problemy** | Niewielka wiedza techniczna. |

3.5.3 Renata Płocka

|  |  |
| --- | --- |
| **Reprezentant** | Konsultant Telefoniczny |
| **Opis** | Młoda osoba, która zaczęła prace jako konsultant telefoniczny. Ma niewielkie doświadczenie w obsłudze klientów oraz pracy w ubezpieczeniach. |
| **Rodzaj** | Jest użytkownikiem systemu z uprawnieniami konsultanta telefonicznego. |
| **Odpowiedzialności** | Sprawdzenie czy system zawiera wszystkie potrzebne funkcjonalności do prawidłowej pracy firmy. |
| **Czynniki sukcesu** | Ukończony panel konsultanta telefonicznego w systemie UBEZPIECZALNIA. |
| **Zaangażowanie** | Przeprowadzenie testów końcowych z profilu konsultanta telefonicznego. |
| **Produkty** | Panel obsługujący użytkowników z uprawnieniami konsultanta telefonicznego. |
| **Komentarze i problemy** | Mała wiedza merytoryczna na temat ubezpieczeń. |

3.5.4 Krzysztof Kruchy

|  |  |
| --- | --- |
| **Reprezentant** | Specjalista do spraw ubezpieczeń samochodowych/na życie/ domu. |
| **Opis** | Mężczyzna z 25 letnim stażem pracy w ubezpieczeniach. Skończył studia informatyczne z tytułem inżyniera na Politechnice Warszawskiej. |
| **Rodzaj** | Jest użytkownicy systemu z uprawnieniami specjalistów do spraw ubezpieczeń samochodowych/na życie/ domu. |
| **Odpowiedzialności** | Sprawdzenie czy system zawiera wszystkie potrzebne funkcjonalności do prawidłowej pracy firmy. |
| **Czynniki sukcesu** | Ukończony panel dla każdego rodzaju specjalisty do spraw ubezpieczeń w systemie UBEZPIECZALNIA. |
| **Zaangażowanie** | Przeprowadzenie testów końcowych z profilów specjalistów do spraw ubezpieczeń. |
| **Produkty** | Panel obsługujący użytkowników z uprawnieniami specjalistów do spraw ubezpieczeń. |
| **Komentarze i problemy** | Bardzo duża wiedza na temat ubezpieczeń i budowy systemu. |

3.5.5 Michał Śmietana

|  |  |
| --- | --- |
| **Reprezentant** | Rzeczoznawca |
| **Opis** | Osoba pracująca w wycenach od 10 lat. Skończyła Ekonomię na Uniwersytecie Warszawskim. |
| **Rodzaj** | Jest użytkownikiem systemu z uprawnieniami rzeczoznawcy. |
| **Odpowiedzialności** | Sprawdzenie czy system zawiera wszystkie potrzebne funkcjonalności do prawidłowej pracy firmy. |
| **Czynniki sukcesu** | Ukończony panel rzeczoznawcy w systemie UBEZPIECZALNIA. |
| **Zaangażowanie** | Przeprowadzenie testów końcowych z profilu rzeczoznawcy. |
| **Produkty** | Panel obsługujący użytkowników z uprawnieniami rzeczoznawcy |
| **Komentarze i problemy** | - |

## Główni uczestnicy lub potrzeby klient

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Potrzeba** | **Priorytet** | **Dotyczy** | **Istniejące rozwiązanie** | **Proponowane rozwiązanie** | |
| Pewności, że dane na temat klientów firmy nie przepadną i nie wyciekną do konkurencji | Wysoki | Klienci | Składowanie dodatkowej papierowej dokumentacji. Zastrzeganie danych za pomocą haseł dostępowych | | Podwójne szyfrowanie danych w bazie danych. |
| Płatność internetowa za ubezpieczenie z systemu. | Średni | Klienci | Brak możliwości opłacenia ubezpieczenia przez system | | Możliwość sprawdzenia opłacenia ubezpieczenia w systemie. |
| Umawianie rzeczoznawcy | Średni | Specjaliści do spraw ubezpieczeń | Brak możliwości umawiania spotkań w systemie. | | Udostępniony kalendarz z dostępnymi terminami rzeczoznawcy. Możliwość dodania do niego spotkania. |
| Informowanie o statusie zgłoszonej sprawy | Wysoki | Wszyscy użytkownicy systemu | Brak możliwości monitorowania statusu sprawy. | | Moduł odpowiadający za zmianę status sprawy i jej opis. |
| Przeglądanie ofert firmy | Wysoki | Wszyscy użytkownicy systemu | Lista ofert która posortowana jest po dacie dodania. | | Dynamiczna lista ofert, którą będzie można filtrować po interesujących nas danych oraz sortować po pewnych parametrach. |

## Alternatywa i konkurencja

ZłeUbezpieczenie – konkurencyjna aplikacja, która obecnie jest używana w firmie ubezpieczeniowej klienta. Posiada podstawowe funkcjonalności. Można w niej wprowadzić dane na temat klienta oraz jego ubezpieczenia. Wysłać na maila informację o płatności jaką musi wykonać klient. Przeglądać oferty jakie posiada firma.

# Ograniczenia

## Termin zakończenia projektu to: 30.05.2019

## Konieczność spełniania wymogów prawnych

Zgodnie z art. 99 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych firma przechowująca dane osobowe klienta lub pracownika ma obowiązek uzyskać zgodę na przetwarzanie informacji o nich i na ich przechowywanie.

# Wymagania jakości

System powinien być niezawodny i wydajny. Dane zapisane w programie nie mogą przepadać i usuwać się. Powinny być archiwizowane. Powinien udostępniać intuicyjny interfejs, ponieważ osoby korzystające z niego nie zawsze będą posiadały wysokie umiejętności pracy z komputerem.

# Priorytety

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Cel | Priorytet |
| 1 | Stworzenie systemu, który zapewni możliwość dodawania klientów do systemu z informacjami o wybranych przez nich ubezpieczeniach. | Wysoki |
| 2 | Zaimplementowanie opcji internetowej płatności za wybrane ubezpieczenie | Średni |
| 3 | Wyszukiwarka ofert ubezpieczeniowych firmy. | Wysoki |
| 4 | Umawianie spotkań ze specjalistą do spraw ubezpieczeń oraz rzeczoznawcą. | Średni |
| 5 | Możliwość zgłaszania zdarzeń losowych w systemie | Wysoki |

# Pozostałe wymagania

W niniejszym rozdziale zostały ujęte wymagania systemu wynikające z regulacji zewnętrznych organizacji.

## Stosowane standardy

ISO / IEC 27001 – Information Security System

ISO/IEC 27002 – Security Techniques – Code of Practice for information Security Systems

ISO/IEC 20000 – Information Technology – Service Management

## Wymagania systemowe i sprzętowe

System jest aplikacją internetową. Dostępny jest przez przeglądarkę internetową dzięki czemu klient bez pobierania dodatkowych aplikacji na swój prywatny sprzęt może skorzystać z oferowanego systemu. W związku z tym, wymagania sprzętowe są niskie. Wystarczy komputer ze stabilnym połączeniem internetowym.

## Wymagania wydajnościowe

System jest w stanie obsłużyć w jednym momencie około 500 osób. W fazie początkowej maksymalna ilość kont użytkowników oscyluje w granicy 200 osób. Systemowy czas odpowiedzi na żądanie to około 3 sekund.

## Wymagania związane ze środowiskiem pracy

Do pracy z systemem wymagany jest komputer z dostępem do internetu i przeglądarką.

## Wymagania lokalizacji

Firma obsługuje obecnie tylko klientów z Polski. Wymaganym językiem jest polski.

# Wnioski

Przy tworzeniu wizji projektu zostały zebrane informacje, które zostały ustalone wcześniej przy tworzeniu dokumentów formalnych i nieformalnych. Dokument ten uporządkował wszystkie przekazane wiadomości.