

## Prosjektskisse - HiOA Hovedprosjekt vår 2013 – Informasjonsteknologi

Dato: 6.11.2012

Foreløpig tittel: **XXXXXX SelfService & Reporter Tool**

**Gruppemedlemmer:** **Henrik Andre Karlsen – s171205**  
**Cristhian E.M Gertner – s171206**

**Oppdragsgiver:** **XXXXXXXXXX**  
YYYYYYY veien 30, 0000 VVVVVV  
Organisasjonsnummer: 9999999999

**Kontaktperson:** **Kristen Tinius Torp**  
Call Center Manager  
+47 975 77 186

### Prosjektskisse

#### Om XXXXXXXX

XXXXXXXXXX leverer filmleie, Tjappeliga og TV-tjenester på nett.

Pr november 2012 støttes teknologien 100 % av Windows og MacOS, mens iOS-enheter kun fungerer på Tjappeligaen.

Det planlegges å implementere nye tjenester og endringer i oppsettet i løpet av kort tid som da bl.a vil gjøre det mulig å bruke hele eller store deler av tjenesten på flere plattformer, som f.eks Android og Xbox 360.

#### Oppgaven og hvorfor XXXXXXXX ønsker en slik løsning

Med en stadig økende kundemasse, øker også problemene som kundene opplever. Disse er stort sett relatert til oppsett på maskinen som spiller av innholdet på XXXXXXXX.

Det brukes Silverlight for å spille av innhold på [www.XXXXXX.com](http://www.XXXXXX.com) og denne har tendenser til å henge seg opp på maskinen.

Andre ganger er det maskinvaren som ikke er god nok til å spille av f.eks HD-innhold og/eller det kan være problemer med tilkoblingen som gjør at kunden ikke klarer å spille av innhold uten problemer.

Oppgaven består i å lage et verktøy som kunden kan bruke for å analysere maskinen sin for feil og finne ut av hvor feilen ligger og enten rette opp i problemene automatisk eller at kunden blir presentert en veiledning som steg for steg viser hvordan problemet kan løses.

Videre er det et krav at verktøyet skal kunne lagre data til en database som man kan generere rapporter ut fra. Her vil man f. eks kunne se at det oppsto en del problemer i uke XX når det enten ble gjort en endring på tjenesten eller det kom en ny versjon av nettleser X og/eller Silverlight.

Det skal m.a.o lages en løsning som utgjør det kunden ser samt en administrasjonsdel som brukes av XXXXXXXX for å dra ut data enten i form av filer (XML, Excel osv osv) eller data som vises på en nettside (gjærne på en oversiktlig måte).

Dersom mulig, er det ønskelig at kundeverktøyet skal kunne gi kunden tilgang til en annen versjon av film X eller få en form for refusjon hvis det oppstår problemer.

Eks:

Kunden har leid en film i HD-versjon og maskinen klarer ikke å spille av HD-filmer uten at det hakker. Kunden bør da få tilgang til å se samme film i SD-versjon eventuelt at filmen krediteres i sin helhet hvis den ikke finnes i SD-versjon eller det gis en verdikode som kunden kan bruke til å se en annen film med. I tilfellet kreditering skal verktøyet sende en henvendelse til CS (med kopi til kunden) som da vil utføre kreditering i løpet av noen dager.

I forbindelse med kreditering / refusjon / presentasjon av løsningsforslag, vil løsningen måtte jobbe opp mot eksisterende API for kundeservicesystem og hente/sendte data mot dette API'et.

### **Hvilke programmeringsspråk skal benyttes**

Ettersom XXXXXXXX med tiden ikke bare skal brukes på vanlige maskiner / Mac, er det ønskelig at løsningen lages i et clientside språk som kan leses og forstås av de mest brukte plattformene, dvs de plattformene som tjenesten etter hvert kommer til å ruller ut på.

Hvilket språk dette blir er opp til studentene selv å velge. Man kan gjerne mikse språk så lenge det ikke går ut over ytelsen eller det blir slik at kun deler av verktøyet fungerer.