



## Instrukcja uruchomienia i użytkowania aplikacji

„Rozwój umiejętności społecznych ze szczególnym uwzględnieniem pracy w sektorze usług w trudnych sytuacjach z klientem – trening umiejętności w wirtualnej rzeczywistości”

(nr 23/GRSin/ZGD/2017)

### I. Specyfikacja techniczna i wymagania sprzętowe

Aplikacja przeznaczona jest do użytkowania na smartfonach z systemem Android, wersji 5.0 lub wyższej. Są to praktycznie wszystkie nowe smartfony sprzedawane obecnie na rynku działające w systemie Android 5.0, rekomendowane przez producenta najlepszych gogli do wirtualnej rzeczywistości – Samsung Gear, tj. Samsung Galaxy S6 i wyższe oraz równorzędny sprzęt innych producentów. Jej pełna funkcjonalność (efekt wirtualnej rzeczywistości) jest osiągana podczas użytkowania wraz z goglami do smartfona, przeznaczonymi do wirtualnej rzeczywistości. W goglach tych powinien zostać umieszczony smartfon. Gogle mogą być dowolnej jakości. Ich jakość ma tylko i wyłącznie wpływ na komfort użytkowania.

### II. Proces instalacji aplikacji na smartfonie

#### 1. W przypadku korzystania z dostarczonego nośnika zewnętrznego (np. pendrive)

1. Z załączonego nośnika należy skopiować na smartfon plik o nazwie **trening\_complete.apk** (pozostałe pliki znajdujące się na nośniku są kodami źródłowymi i nie są one potrzebne do zainstalowania i uruchomienia aplikacji)
2. W smartfonie otworzyć katalog, do którego skopiowano aplikację (np. poprzez wybór Menedżera Plików, a następnie wybór listy ostatnio zapisanych plików). W zależności od urządzenia lub działań użytkownika, plik może zostać zainstalowany w innym katalogu (o innej nazwie).
3. Wybrać aplikację – zainstaluje się automatycznie.
4. Odnaleźć ikonę aplikacji na pulpicie (jeśli automatycznie nie pojawi się pole „uruchom aplikację”) a następnie wybrać ją w celu uruchomienia aplikacji.
5. Po uruchomieniu aplikacji włożyć smartfon do gogli obsługujących wirtualną rzeczywistość
6. Do uruchomienia i użytkowania aplikacji wymagany jest jedynie jeden plik, opisany w pkt. 1.



## 2. W przypadku instalacji ze sklepu Google Play

1. Otworzyć w smartfonie aplikację sklepu Google Play
2. Wpisać w polu szukania nazwę aplikacji „Trudne sytuacje z klientem”
3. Spośród wyświetlonych aplikacji wybrać tę opisaną tytułem z p. 2.
4. Kliknąć przycisk „zainstaluj” – aplikacja zostanie zainstalowana na smartfonie
5. Uruchomić aplikację bezpośrednio po zainstalowaniu, klikając przycisk „uruchom” lub odnaleźć ikonkę aplikacji i uruchomić ją poprzez kliknięcie
6. Po uruchomieniu aplikacji włożyć smartfon do gogli obsługujących wirtualną rzeczywistość

## 3. Sposób działania i pracy z aplikacją

Praca z aplikacją polega na obsłudze wirtualnego klienta. Użytkownik ma do wyboru, z poziomu menu, różne miejsca, w których będzie obsługiwał klienta.

Po uruchomieniu aplikacji pojawi się ekran startowy, a obok ekran, na którym widoczne będą nazwy miejsc, w których prowadzona jest rozmowa z klientem. Zamieszczone w aplikacji scenki rozmów przybierają dwie formy: wykreowanego komputerowo awatara, bądź filmu zrealizowanego za pomocą kamery 360°.

Zadanie polega na wysłuchaniu problemu, z jakim zjawia się klient, a następnie wyboru swojej odpowiedzi. Dokonuje się jej poprzez wybór jednej z trzech opcji jakie wyświetlają się przed oczami użytkownika, poprzez nakierowanie ruchem głowy kursora, na odpowiedź, której chcemy udzielić. Wirtualny klient cały czas zachowuje się adekwatnie do tego, jak został potraktowany przez pracownika obsługi. Zadanie polega na przejściu przez cały proces obsługi klienta tak, aby był on jak najbardziej zadowolony.

Na zakończenie użytkownik otrzymuje informację zwrotną – ocenę jego sposobu potraktowania wirtualnego klienta, wyrażoną w skali procentowej.

**Uwaga!** Z aplikacji nie powinny korzystać osoby z epilepsją, bądź podobnymi schorzeniami. W przypadku poczucia jakiegokolwiek dyskomfortu należy niezwłocznie zdjąć gogle i przerwać pracę z aplikacją.

Merytorycznym dodatkiem do aplikacji jest dwuczęściowy podręcznik dla osoby uczącej się (zawierający kluczowe informacje o procesie obsługi) oraz dla trenera (merytoryczne i metodologiczne wsparcie w procesie uczenia dorosłych ze wskazanej tematyki).