Programma van Eisen:

**1       Inleiding**

**Beschrijf in het kort de kern van het project (maximaal vijf zinnen).**

De directie van MA Twente wil met de ICT-afdeling concrete afspraken maken over de wijze van ondersteunen van de gebruikers, de medewerkers bij MA Twente. Ze willen dat het bedrijf moderniseert. Er moet een professionele servicedesk komen. Belangrijk hierbij is dat er een goed systeem komt waarin alle binnenkomende hulpvragen worden verzameld en waarin wordt bijgehouden welke apparatuur en software er is en door wie deze gebruikt wordt.

**2       Bedrijf**

**Geef een algemene beschrijving van het bedrijf van de opdrachtgever.**

Milieu Advies Twente is 15 jaar geleden opgericht door de huidige directeur Johan de Lange. In 15 jaar heeft het bedrijf een goede reputatie opgebouwd op het gebied van ontwerpen van nieuwe en uitbreidingen aan bestaande waterzuiveringen. Daarnaast heeft MA Twente een twintigtal rijdende laboratoria.

**3       Probleemstelling**

**Beschrijf kort waarom er een nieuwe applicatie wordt gebouwd. Geef een algemene beschrijving van de applicatie en de belangrijkste doelen van de applicatie. Beschrijf ook de consequenties voor de organisatie en haar medewerkers.**

Problemen voor de bouw van de applicatie

De applicatie wordt gebouwd omdat nu de ict problemen lang duren om op te lossen en er nog welleens een melding vergeten wordt. De 2 ict medewerkers komen amper door de vragen heen en voor het personeel duurt het allemaal veel te lang.

Verwachtingen van de applicatie

Inzichtelijke statistieken voor de directie

Inzicht in frequent voorkomende ict problemen voor de directie en ict medewerkers

Snellere oplossingen voor ict problemen.

Geen vergeten incident meldingen meer.

Verwacht gevolg voor de organisatie.

Minder tijd kwijt aan incident meldingen en dus geld besparend.

Mde applicatie wordt gebouwd, omdat de directie een overzichtelijkere manier en een beter inzicht in de incidenten die de ict binnen krijgt wil hebben, zodat het sneller en beter afgehandeld kan worden. waardoor het makkelijker wordt voor de medewerkers.

Niet duidelijk genoeg noem de problemen helderder op.

Overig

**4       Doelgroep(en)**

**Beschrijf voor wie de applicatie bestemd is.**

Ict medewerkers omdat de werkgemak vergroot .

de overige medewerkers omdat hun probleem afhandeling dan beter is.

directie omdat hun meer inzicht krijgen.

**5       Vormgeving**

**Beschrijf de vormgeving van de website (kleuren, lettertypes). Gebruik eventueel een vlekkenplan om de grove indeling van de vensters weer te geven.**

De vormgeving ga ik verzorgen met behulp van mockflow waarmee ik snel een demonstratie model kan maken ter goedkeuring

**6       Informatie**

**Beschrijf globaal welke informatie door de applicatie gegeven wordt en welke overzichten en rapportages door de applicatie gegenereerd worden.**

* registreren van incidenten
* categoriseren van incidenten
* Rapporteren

**7       Overig**

**Geef hier andere relevante informatie, indien nodig.**

ze willen een FAQ