Stappenplan Forum

Inhoudsopgave

Inhoud

Geen inhoudsopgavegegevens gevonden.

Hoofddoel

**Het doel:** Een forum te maken die de verouderde wiki en help pagina zal gaan vervangen. De informatie van de wiki en de help pagina zal worden gemigreerd naar het forum, waar het wordt vertoond. Het moet een zelf service forum zijn waar klanten op eenvoudige wijze informatie kunnen vinden en delen binnen de Nazca-I omgeving.

**Tijdframe:** vóór 1 februari 2019

**Wie heb ik hier voor nodig:**

* **Marie-Claire**, als interne klant met als doel de site vorm te geven doormiddel van verwachtingen en feedback. Hulp bij het FO (Functioneel ontwerp).
* **Erwin**, als hulp voor de technische kant die mij hierop feedback geeft en mij helpt het realistisch te houden. Hulp bij het TO (Technisch ontwerp).

**Wat heb ik hier voor nodig:**

* **Toegang tot de wiki/help pagina**
* **Een voorbeeld van de huisstijl van Nazca-I**
* **Een programma om op eenvoudige wijze een mockup te maken (Balsamiq Mockups 3)**
* **Een programma waar ik het forum in realiseer (Visual Studio Enterprise 2017)**
* **Een uitgewerkte stappenplan**
* **Een testomgeving waar ik het forum op kan draaien**

**Waarom een forum:**

Het forum zal het makkelijker maken om door de informatie heen te navigeren. Het zal de optie hebben om makkelijk verouderde wiki informatie te kunnen updaten. Ook zal het een platform zijn waarop klanten andere klanten zouden kunnen helpen met soortgelijke problemen.

**Waar zal het forum over beschikken:**

* **Een overzichtelijke startpagina met minimalistische menu opties**
* **Recente en vaste wiki topics op de startpagina**
* **Nazca-I huisstijl en kleurenpalette**

Subdoelen

**Hier staan de subdoelen, gesorteerd op de MoSCoW methode.**

**Must have:**

**Informatie van het forum moet onderhoudelijk zijn.**

**Should have:**

**Could have:**

**Won’t have:**

Functionele eisen

* **Als beheerder wil ik:**
* **Beheer -** Volledig controle hebben over alle pagina’s.

*(inc. Nieuwe pagina’s toevoegen/verwijderen)*

* **Beheer -** De gegevens van gebruikers kunnen wijzigen.
* **Beheer –** Tags kunnen verbinden aan topics.

(zodat je kan zien onder welke categorieën ze nog meer vallen)

* **Beheer –** Gerelateerde topics kunnen aanraden via de topic.
* **Beheer -** Met gemak nieuwe categorieën en topics kunnen starten/verwijderen/aanpassen.
* **Beheer -** Een gebruiker restricties kunnen geven voor bepaalde forums, zodat ze niet op gekozen forums kunnen.

*(bijvoorbeeld partner of partner-only forums)*

* **Beheer –** Rechten van gebruikers kunnen veranderen.

*(wat ze wel of niet kunnen)*

* **Beheer -** Gebruikers accounts kunnen verificeren via de email. Om ervoor te zorgen dat de informatie die is ingevoerd door de gebruiker correct is.
* **Menu items -** De menu items kunnen aanpassen/verwijderen/toevoegen.
* **Overzicht -** Een overzicht hebben van alle gebruikers.
* **Overzicht -** Een optie om notificaties te krijgen als er gepost wordt.
* **Overzicht -** Zien welke gebruikers er momenteel online zijn.
* **Overzicht –** De activiteiten van gebruikers kunnen zien.
* **Posts -** Een vraag die verholpen is als \*Verholpen\* in te stellen en te laten tonen.
* **Posts** **-** Posts kunnen uitschakelen voor bepaalde forums.
* **Posts** **-** Sticky posts kunnen maken. (een sticky post blijft altijd boven alle andere posts, bijv. als je een nieuwe oplossing als post erbij voegt, dat die dan altijd vlak onder de topic zelf staat. Zo is de nieuwe oplossing altijd zichtbaar)
* **Service -** Beschikking tot chat functionaliteit met gebruikers op de site.
* **Service -** Privé discussies starten met gebruikers.
* **Als gebruiker wil ik:**

**Alles valt onder gebruikersgemak**

* Mijn problemen of vragen zelf kunnen oplossen doormiddel van de forum
* Andere klanten kunnen helpen met gelijke problemen.
* Kunnen inloggen om een post te plaatsen.
* Een platform hebben om met andere klanten te discussiëren.
* Zelf vragen kunnen stellen als ik met de huidige informatie er niet uit kom.
* Persoonlijke informatie kunnen aanpassen op mijn profiel.
* Kunnen abonneren op een thread zodat ik; naarmate er een reactie op wordt geplaatst, gelijk genotificeerd wordt.

*(bijvoorbeeld via email)*

* Een zoekbalk hebben om zo specifieke problemen die ik ervaar op te zoeken.
* Een email binnenkrijgen als er op mijn post, de topic waarop ik heb gepost, of topics waar ik op geabonneerd hebt gereageerd wordt.
* Mijn organisatie kunnen invoeren op mijn profiel.

Bronnen

<https://forum.kpn.com/>

*(^Qua functionaliteit en design het meeste^)*

<https://docs.moodle.org/dev/Forum_requirements>

<http://blog.higherlogic.com/2012/11/14/11-powerful-features-you-should-have-in-your-online-customer-forums>

<https://www.quora.com/What-are-some-of-the-most-useful-online-forum-features-functions-you-have-used>

<https://helprace.com/self-service-forum/>

<https://www.phpbb.com/forum/>

<https://www.anwb.nl/community/forum/service-forum>

<https://www.zendesk.nl/guide/>

Fase 1

**Het doel:** Een framework op te stellen van het forum

**Tijdframe:** t/m 16 November 2019

**Wie heb ik hier voor nodig:**

* **Marie-Claire**, voor feedback op het design.
* **Erwin**, voor feedback op het design.

**Wat heb ik hier voor nodig:**

* **Toegang tot de wiki/help pagina**
* **Een voorbeeld van de huisstijl van Nazcai**
* **Een goedgekeurde mockup**
* **Een programma waar ik het framework in realiseer (Visual Studio Enterprise 2017)**
* **Een testomgeving waar ik het framework op kan draaien**

**De website moet aan de volgende eisen voldoen:**

* **B**

Fase 2

Fase 3