Stappenplan Forum

Inhoudsopgave

[Hoofddoel A 3](#_Toc528930673)

[Hoofddoel B 4](#_Toc528930674)

[Doelen 5](#_Toc528930675)

[Functionele eisen 6](#_Toc528930676)

[Bronnen 8](#_Toc528930677)

[Fase 1: Het framework 9](#_Toc528930678)

[Fase 2: De must haves 10](#_Toc528930679)

[Fase 3: De should haves 11](#_Toc528930680)

[Fase 4: De could haves 12](#_Toc528930681)

[Fase 5: De won’t haves 13](#_Toc528930682)

# Hoofddoel A

**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:** 31 Januari 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**
* **Een manier van hosting (Azure) en een manier van onderhouden (Wordpress)**

**Waarom een forum:**

Het forum zal het makkelijker maken om door 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 hulp kunnen bijdragen met soortgelijke problemen.

**Wat moet ik doen:**

Het stappenplan volgen om op logische wijze het forum te realiseren. Ik wil vóór 1 Februari 2019 het forum grotendeels klaar hebben met minstens de must haves en de should haves.

**Waar gaat het forum op draaien:**

Het forum zal gehost worden doormiddel van **Azure**, en zal onderhouden worden doormiddel van **Wordpress**.

# Hoofddoel B

**Waar zal het forum over beschikken:**

* **Een logisch opgestelde indeling van het forum.**
* **Een overzichtelijke startpagina met minimalistische menu opties.**
* **Recente en vaste wiki topics op de startpagina.**
* **Nazca-I huisstijl en kleurenpalette.**
* **Gebruikers de mogelijkheid geven om vragen te stellen op het forum, hierbij moeten gebruikers wel inloggen met hun email zodat misbruik op het forum grotendeels voorkomen kan worden.**
* **Een aparte sectie voor elke topic, zodat het wat overzichtelijker is.**
* **Een CMS waar informatie door de site kan worden opgeslagen of gebruikt worden (Wordpress)**
* **Een manier om makkelijk met klanten te communiceren, doormiddel van een Messenger die geïmplementeerd is in het forum.**
* **Een dashboard waarmee u gebruikers kan beheren en rechten geven, aanpassen of topics kan aanmaken, aanpassen of verwijderen. Ook zal je de menu items kunnen aanpassen/aanmaken/verwijderen.**
* **Software comptabiliteit, zodat het op meerdere systemen gehost kan worden (Linux, Windows), platformen (smartphone, tablet) en browsers (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer)**
* **Een zoekfunctie die niet alleen naar de titel, categorie of tags kijkt, maar ook naar de index van de content die binnen de discussies valt. om zo snel specifieke uitleg te vinden**

# Doelen

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

**Must have:**

* **Informatie van het forum moet onderhoudelijk zijn, dit gebeurt met een dashboard op het forum.**
* **Informatie binnen het forum archiveren. (Klanten informatie, Wiki informatie, etc), dit zal gebeuren doormiddel van een CMS systeem (Wordpress).**
* **De optie om topics te kunnen aanmaken, aanpassen en verwijderen.**
* **Een logisch opgestelde indeling van het forum.**
* **Software comptabiliteit, zodat het op meerdere systemen gehost kan worden (Linux, Windows), platformen (smartphone, tablet) en browsers (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer)**

**Should have:**

* **Gegevens van de klant, om te weten met welke klant je u te maken hebt.**
* **Gebruikers accounts kunnen verifiëren via de email. Om ervoor te zorgen dat de informatie die is ingevoerd door de gebruiker correct is.**
* **Een overzichtelijke startpagina met minimalistische menu opties.**
* **Nazca-I huisstijl en kleurenpalette**
* **Gebruikers de mogelijkheid geven om vragen te stellen op het forum, hierbij moeten gebruikers wel inloggen met hun email zodat misbruik op het forum grotendeels voorkomen kan worden.**
* **Relevante informatie kunnen verbinden aan topics doormiddel van clickbare links (tags).**
* **Een zoekfunctie die niet alleen naar de titel, categorie of tags kijkt, maar ook naar de index van de content die binnen de discussies valt. om zo snel specifieke uitleg te vinden**
* **Informatie zoals oplossingen die door de klant akkoord zijn gesteld als eigen topic te kunnen instellen, zodat klanten die dit probleem tegenkomen daar gebruik van kunnen maken.**

**Could have:**

* **Een vraag die verholpen is als \*Verholpen\* in te kunnen stellen en te weergeven**
* **Gebruikers kunnen extra informatie aan hun profiel toevoegen (Hun bedrijfsnaam, functie, etc)**
* **Kunnen abonneren op een thread zodat de gebruiker; naarmate er een reactie op wordt geplaatst, gelijk genotificeerd wordt.**

***(bijvoorbeeld via email)***

* **Een overzicht kunnen hebben van alle gebruikers**

**Won’t have:**

* **Nog niet van toepassing**

# 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 verifiëren 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 het 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

**Forum bronnen:**

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

*Van het KPN forum heb ik het volgende overgenomen:*

*Klanten kunnen elkaar helpen met soortgelijke problemen*

*Een nette en klantvriendelijke inrichting van de thuispagina*

*Het idee van een simplistisch design*

*Makkelijk navigeer baar*

<https://community.atlassian.com/>

*Van de Atlassian support portal heb ik het volgende overgenomen:*

*Klanten kunnen elkaar helpen met soortgelijke problemen*

*Software comptabiliteit, zodat het op meerdere systemen gehost kan worden (Linux, Windows), platformen (smartphone, tablet) en browsers (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer)*

**Bronnen over forums:**

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

*Van dit document heb ik het volgende overgenomen:*

*Kunnen abonneren op een thread zodat de gebruiker; naarmate er een reactie op wordt geplaatst, gelijk genotificeerd wordt.*

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

*Van dit document heb ik het volgende overgenomen:*

Een zoekfunctie die niet alleen naar de titel, categorie of tags kijkt, maar ook naar de index van de content die binnen de discussies valt. om zo snel specifieke uitleg te vinden

*Kunnen abonneren op een thread zodat de gebruiker; naarmate er een reactie op wordt geplaatst, gelijk genotificeerd wordt. (x2)*

# Fase 1: Het framework

**Het doel:** Een logische indeling van de website (Framework) opstellen voor het forum, zodat dit de opbouw van de site vergemakkelijkt.

**Tijdframe:** 16 November 2019

**Wie heb ik hier voor nodig:**

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

**Wat heb ik hier voor nodig:**

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

# Fase 2: De must haves

**Het doel:** De **Must haves**, deze moeten in het forum zitten, anders dan kan het forum niet correct functioneren.

**Tijdframe:** 16 December 2019

**Wat ga ik doen:**

1. **Een dashboard ontwerpen om het forum onderhoudelijk te maken**
2. **Zorgen dat de informatie binnen het forum wordt gearchiveerd doormiddel van een CMS systeem CMS systeem (Wordpress).**

* **Informatie van het forum moet onderhoudelijk zijn, dit gebeurt met een dashboard op het forum.**
* **Informatie binnen het forum archiveren. (Klanten informatie, Wiki informatie, etc), dit zal gebeuren doormiddel van een CMS systeem (Wordpress).**
* **De optie om topics te kunnen aanmaken, aanpassen en verwijderen.**
* **Een logisch opgestelde indeling van het forum.**
* **Software comptabiliteit, zodat het op meerdere systemen gehost kan worden (Linux, Windows), platformen (smartphone, tablet) en browsers (Google Chrome, Firefox, Internet Explorer)**

**Wie heb ik hier voor nodig:**

* **Marie-Claire**, voor feedback op het design en de must haves.
* **Erwin**, voor feedback op de must haves en voor eventuele vragen over de functionaliteit.

**Wat heb ik hier voor nodig:**

* **Toegang tot de wiki/help pagina**
* **Een voorbeeld van de huisstijl van Nazca-I**
* **Een goedgekeurde mockup**
* **Een logisch opgestelde framework van het forum**
* **Een programma waar ik de must haves in realiseer (Visual Studio Enterprise 2017)**
* **Een testomgeving waar ik het forum op kan draaien en testen**

# Fase 3: De should haves

**Het doel:** De **Should haves**, deze zijn belangrijk voor de functionaliteit van het forum, maar kunnen ook uitgesteld worden.

**Tijdframe:** 28 December 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 Nazca-I**
* **Een goedgekeurde mockup**
* **Een programma waar ik het framework in realiseer (Visual Studio Enterprise 2017)**
* **Een testomgeving waar ik het framework op kan draaien**

# Fase 4: De could haves

**Het doel:** De **Could haves**, deze zijn gewild, maar zijn niet persé van belang.

**Tijdframe:** 16 Januari 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 Nazca-I**
* **Een goedgekeurde mockup**
* **Een programma waar ik het framework in realiseer (Visual Studio Enterprise 2017)**
* **Een testomgeving waar ik het framework op kan draaien**

# Fase 5: De won’t haves

**Het doel:** De **Won’t haves**, dit zijn ideeën, maar geen wensen of eisen.

**Tijdframe:** 29 Januari 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 Nazca-I**
* **Een goedgekeurde mockup**
* **Een programma waar ik het framework in realiseer (Visual Studio Enterprise 2017)**
* **Een testomgeving waar ik het framework op kan draaien**