Forum Back log

Het doel van de forum is om de huidige wiki over te nemen en te verbeteren. Ook zal het makkelijker zijn om delen van de wiki te updaten en klanten de optie te geven om elkaar te helpen problemen op te lossen. Het word in het algemeen een **self service forum**.

Het plan is om de wiki/help pagina informatie te migreren naar de forum indien de forum stabiel is .

Verwachtingen

* **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.
* Kunnen bijhouden hoeveel posts ik heb geplaatst en waar.

Bronnen

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

<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/>

Functionele requirements

**De forum moet de over de volgende functionele requirements beschikken:**

1. **De forum moet een thread-based forum worden.**
2. **Volledig zelf service zijn (maar nog wel een optie voor telefoontjes)**
3. **Een vaste huisstijl hebben**
4. **Goed ingericht zijn**
5. **De juist passende stijl, font en kleuren hebben**
6. **Gebruikersvriendelijk zijn**

Wat heb ik nodig

* **De wiki**
* **Huisstijl**
* **Mockups**
* **Functioneel & Technisch ontwerp**
* **Plan van Aanpak**
* **Notepad++**
* **Feedback**
* **Database (Postgres)**
* **Testomgeving**

Mockups

Hier komen de geplande goedgekeurde mockups…

Layout, Inrichting & Huisstijl

* Overzichtelijke startpagina
* Minimalistische menu opties
* Recente en vaste topics op de startpagina
* Standaard footer met logo en bedrijfsinformatie
* Uitgelichte topics in een vlak waarbij de topic Forum Regels bovenaan staan
* Huisstijl kleuren palette overnemen

Database gegevensmodel

Momenteel in werking

Voorbeeld Layout

Het plan is om ongeveer dezelfde layout te hebben als de forum pagina van KPN.

