

Proposal voor facilitaire applicatie

Context

De communicatie tussen de medewerkers en de facilitaire dienst op de campus Ellermanstraat van de AP Hogeschool zou moeten verbeterd worden. Op dit moment gebeurt de communicatie op verschillende manieren. Dit zorgt ervoor dat de meldingen niet op één plaats staan. Daarnaast kunnen er vaak verkeerde of dubbele meldingen aankomen. Bovendien is het ook moeilijk voor de facilitaire medewerkers om prioriteiten te bepalen en om de medewerkers op te volgen.

Ook hebben de twee campussen verschillende eigenaars, de campus Noorderplaats is volledig van AP Hogeschool zelf en de campus Ellermanstraat van zowel AP Hogeschool als de Provincie Antwerpen. Hierdoor moeten de facilitaire medewerkers van de Noorderplaats vaak langer wachten op een goedkeuring om een probleem te kunnen oplossen.

Ons project bestaat eruit om deze communicatie te verbeteren door alles op eenzelfde platform te krijgen.

We zullen een applicatie ontwikkelen met enkele functionaliteiten zoals defecten of aanvragen melden en de status van meldingen bekijken.

Onze applicatie zal worden geïmplementeerd voor zowel campus Ellermanstraat als Noorderplaats, met de andere vestigingen van AP Hogeschool in gedachte.

Project Scope Statement

Project Name: Facilitaire Applicatie	
Prepared by: Groep 4	
Validated by: Karolien Van Riel, Kelly Mosteiro Casal	
Date: 27 oktober 2019	
Project Justification:	<p>Wanneer mensen op AP Hogeschool een defect (vb. een beamer die niet werkt, een kapotte kraan...) opmerken, kunnen ze dit melden aan de facilitaire dienst. Momenteel is er geen gereguleerd systeem om dit te doen. Facilitaire medewerkers worden aangesproken, gemaïld, gebeld...</p> <p>Doordat er via verschillende wegen meldingen worden gemaakt, gaan er veel meldingen verloren. Daarbovenop is de informatie die wordt doorgegeven niet altijd even duidelijk en volledig.</p> <p>Momenteel kan niemand zien wat er al gemeld is en wat niet waardoor er veel dubbele meldingen worden doorgegeven. Dit alles maakt het moeilijk voor de facilitaire medewerkers om het overzicht te bewaren en optimaal te kunnen werken.</p> <p>Om dit te verbeteren hebben we een aantal doelen opgesteld.</p> <p>Ten eerste willen we het melden gemakkelijker maken en ervoor zorgen dat de meldingen zelf duidelijk en volledig zijn. Zo willen we de werknemers aanmoedigen om mee te werken aan het verbeteren en het behouden van orde en netheid op de Hogeschool.</p> <p>Ten tweede willen we ervoor zorgen dat er geen dubbele meldingen zijn. Op deze manier zal er geen kostbare tijd verspild worden.</p> <p>Ten derde willen we een duidelijk overzicht geven van de meldingen en willen we het mogelijk maken om de meldingen te volgen. De melders zullen visueel zien dat het melden nut heeft en worden aangemoedigd om vaker te melden.</p> <p>Als laatste willen we het werk van de facilitaire dienst in het algemeen vergemakkelijken, want tijd is geld.</p>

Product Description:	Op het einde van het project leveren we een applicatie op die op smartphones en computers zal werken. In de applicatie kunnen er op een eenvoudig manier meldingen gemaakt worden van problemen op de campus, zodat deze opgelost kunnen worden. Er is een gestructureerd overzicht van alle problemen, waardoor het makkelijker is voor de facilitaire medewerkers om dit in het oog te houden.
-----------------------------	--

Project Deliverables:	
Deliverable A	<p><u>Blueprint:</u></p> <p>De blueprint zal dienen als validatie van de scope en zal volgende zaken bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • situatie AS-IS en situatie TO-BE • planning • functioneel en technisch design • beschrijving van interfaces, datamigratie en impact op de huidige infrastructuur • analyse van security en autorisatie rollen
Deliverable B	<p><u>Applicatie:</u></p> <p>De applicatie die we opleveren zal werken met minstens volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruikers kunnen inloggen. • Gebruikers kunnen een kort overzicht op de homepage zien. • Gebruikers kunnen meldingen en aanvragen doen. • Medewerkers van de facilitaire dienst kunnen verdere aanpassingen maken aan de meldingen (prioriteren, datum instellen...). • Medewerkers van de facilitaire dienst kunnen vragen stellen aan de melder indien iets niet duidelijk is. • Gebruikers kunnen zoeken op lokalen. • Er zijn verschillende categorieën, waar ook op gezocht kan worden (vb. verlichting, sanitair...). • Er is een agenda met de afspraken en meldingen.
Deliverable C	<p><u>User manual:</u></p> <p>Voor de user manual zullen we een document maken waarin stap voor stap uitgelegd wordt hoe je de applicatie kan gebruiken. Er zal op het einde van het document ook een FAQ aanwezig zijn.</p>

Deliverable D	<u>Technische documentatie:</u> In de documentatie zal technische uitleg staan over onze applicatie en de code.
Deliverable E	<u>Testplan:</u> In het testplan zal staan wat we gaan testen, hoe we dat gaan testen en wanneer dit zal gebeuren.
Deliverable F	<u>Training:</u> We bieden, na het opleveren van de applicatie, een training aan om de gebruikers met onze applicatie te leren werken. Deze training zal ongeveer een halve dag duren.
Deliverable G	<u>Testresultaten:</u> In de testresultaten zullen de uitslagen van de testen beschreven staan. Bij problemen die naar boven komen bij het testen wordt er verder uitgelegd hoe deze zijn opgelost.
Assumptions	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn 5 rollen: administrator, personeel, facilitaire medewerker, facilitaire medewerker die kan bestellen, externe gebruiker. • AP Hogeschool zorgt voor personen die de applicatie zullen testen.
Constraints	<ul style="list-style-type: none"> • Het project moet klaar zijn tegen het einde van het academiejaar. • Alle data die we nodig hebben worden geleverd door AP Hogeschool. • AP Hogeschool zorgt voor de nodige software en licenties die nodig zijn voor de ontwikkeling van de applicatie.
Known Exclusions	<ul style="list-style-type: none"> • Na het afleveren van de applicatie zijn we niet meer verantwoordelijk voor de nazorg. • Wij staan niet in voor eventuele vertalingen. • Na de training van een halve dag, geven we geen bijkomende training.
Project Objectives:	
Quality Measures	<ul style="list-style-type: none"> • Er zijn geen dubbele meldingen. • Meldingen komen automatisch bij de correcte verantwoordelijke terecht. Dit zorgt voor een versneld verwerkingsproces van deze meldingen. • Het overzichtelijk weergeven en bijhouden van de verschillende meldingen en aanvragen. • Werkt op alle platformen.

Voorgestelde oplossing

Hieronder beschrijven we onze voorstellen in verband met de applicatie. We maken een onderscheid tussen must-haves (dingen die we moeten opleveren) en nice-to-haves (dingen die goed zouden zijn moesten deze ook in de applicatie zitten, maar die niet verplicht erin zitten).

Inloggen

Must-haves

Inloggen zal gebeuren via Azure Portal. De gebruikers loggen in met hun personeelsnummer en AP-wachtwoord, en hoeven dus geen account aan te maken.

Nice-to-haves

Wanneer gebruikers de applicatie via hun smartphone gebruiken, kunnen ze inloggen met hun vingerafdruk of via gezichtsherkenning, als de smartphone deze functionaliteit ondersteunt.

Overzicht op homepage

Must-haves

Wanneer de gebruiker ingelogd is, komt deze op de homepage terecht. Op de homepage kunt u volgende puntjes terugvinden:

- een overzicht van de recente meldingen
- een sneltoets om meldingen te maken
- een sneltoets om aanvragen te maken
- een optie om meldingen te zoeken, met daarbij ook de optie om hiertussen te filteren (op basis van categorie, lokaal, en/of gearchiveerde items)

Meldingen/aanvragen indienen

Must-haves

Gebruikers hebben de keuze om een melding of aanvraag in te dienen. Hierbij geven ze het lokaal mee, samen met de beschrijving van het probleem. Het is mogelijk om foto's toe te voegen.

Nice-to-haves

Wanneer de gebruiker een melding wil indienen die lijkt op een andere melding, krijgt deze een waarschuwing.

Vragen stellen aan melder

Must-haves

Wanneer een melding voor de facilitaire dienst niet duidelijk genoeg is, is er een optie om vragen te stellen aan de melder. Dit zal gaan aan de hand van een live-chat. Wanneer een gebruiker een bericht ontvangt, wordt deze daarvan op de hoogte gebracht via een push notificatie.

Lokalen opzoeken

Must-haves

Om de lijst van lokalen wat overzichtelijker te maken, geeft de gebruiker eerst aan op welke campus hij zich bevindt, samen met het verdiep. Daarna krijgt de gebruiker een keuzelijst met alle relevante resultaten.

Het is mogelijk om per lokaal te zien welke meldingen/aanvragen er daar gedaan zijn.

Nice-to-haves

Gebruikers kunnen aan de hand van een plattegrond aanduiden welk lokaal ze nodig hebben.

Aanpassingen

Must-haves

Medewerkers van de facilitaire dienst kunnen de meldingen en aanvragen aanpassen. Zo kunnen ze bijvoorbeeld een datum toevoegen (vb. op die dag wordt de reparatie uitgevoerd), meldingen/aanvragen prioriteren en een medewerker of groep toekennen aan die specifieke melding/aanvraag.

Agenda

Must-haves

De medewerkers van de facilitaire dienst kunnen hun taken inplannen in een agenda. Deze agenda geeft een visueel overzicht, waardoor het makkelijker is om te bekijken hoe vol hun dag zit en wat haalbaar is.

Nice-to-haves

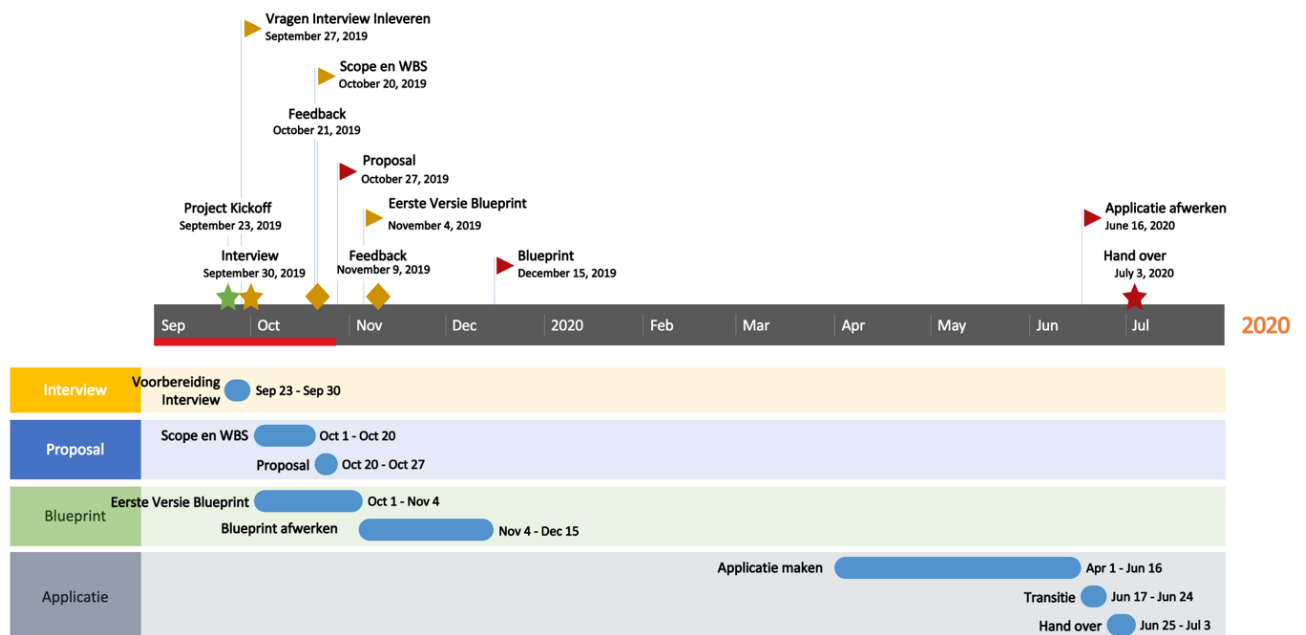
Er is een optie om de agenda te integreren in de agenda van de gebruiker.

Work Breakdown Structure

In de bijlage vindt u onze Work Breakdown Structure(WBS). Hierin delen we het project op in verschillende blokken en maken we een inschatting hoeveel dagen (d) elk deel zal duren.

Voorlopige tijdslijn

Op *Figuur 1* ziet u onze voorlopige tijdslijn.



Figuur 1: voorlopige tijdslijn

Risicoanalyse

Op de *Figuur 2* ziet u de opsomming van onze risico's en de beschreven acties voor de risico's die in het oranje/rood staan. We hebben ons daarvoor gebaseerd op *Figuur 3*.

RISICO	IMPACT	KANS	PIG	ACTIE
Licentie software vervalt.	Acceptabel	Mogelijk	Klein	
Systeem crasht zonder back-up uit te voeren.	Onacceptabel	Mogelijk	Groot	Automatische back-ups.
Tijdelijke problemen met Azure Portal.	Tolereerbaar	Mogelijk	Gemiddeld	Marges inplannen.
Deadline wordt veranderd. Minder tijd voor implementatie.	Tolereerbaar	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Marges inplannen.
Nodige software voor ontwikkeling ontbreekt tijdelijk.	Acceptabel	Mogelijk	Klein	
Software is niet optimaal voor de ontwikkeling. Software werkt niet op bepaalde hardware.	Onacceptabel	Mogelijk	Groot	Opzoekwerk doen over alle mogelijke software.
Teamlid valt weg.	Tolereerbaar	Onwaarschijnlijk	Gemiddeld	Marges inplannen.
Er word per ongeluk iets verwijderd.	Onacceptabel	Mogelijk	Groot	Automatische back-ups.
Verkeerd begrijpen van een deliverable.	Onacceptabel	Mogelijk	Groot	Regelmatig opleveren.

Figuur 2: risicoanalyse

		IMPACT		
		ACCEPTABEL	TOLEREERBAAR	ONACCEPTABEL
KANS	ONWAARSCHIJNLIJK	KLEIN	GEMIDDELD	GEMIDDELD
	MOGELIJK	KLEIN	GEMIDDELD	GROOT
	HOOGSTWAARSCHIJNLIJK	GEMIDDELD	GROOT	GROOT

Figuur 3: PIG (Probability - Impact Grid)