**INFORMATIEBEHOEFTE RAPPORT**

<<Telefonisch Helpdesk>>

<< Finley Lamboo >>

<<07/12/2018>>

<<versie 1>>

**Inhoudsopgave**

[1 Samenvatting 3](#_Toc401261380)

[1.1 Samenvatting voor de klant 3](#_Toc401261381)

[1.2 Versiebeheer 3](#_Toc401261382)

[1.3 Verzendlijst 3](#_Toc401261383)

[2. Inleiding 4](#_Toc401261384)

[2.1. Doelstelling 4](#_Toc401261385)

[2.2. Organisatie 4](#_Toc401261386)

[2.3 Technische aspecten 4](#_Toc401261387)

[3. Werkwijze in het project 4](#_Toc401261388)

[4. Situatieschets onderzocht terrein 4](#_Toc401261389)

[5. Informatie architectuur 4](#_Toc401261390)

[6 Plan van aanpak 4](#_Toc401261391)

[6.1 Op te leveren producten 4](#_Toc401261392)

[6.2 Planning 5](#_Toc401261393)

[6.3.Benodigde middelen 5](#_Toc401261394)

# 1 Samenvatting

## 1.1 Samenvatting voor de klant

Dit document omvat de rapportage over de fase informatiebehoefte vaststellen van het project Telefonisch Helpdesk. Alle hoofdonderdelen evenals conclusies en aanbevelingen zijn verwerkt in dit totaaloverzicht, met eventuele verwijzingen naar separate uitgebreide documenten, die gedurende deze fase zijn opgesteld.

## 1.2 Versiebeheer

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Versie** | **Status** | **Datum** | **Auteur** | **Aanpassingen** |
| 1.0 | Definitief | 10/12/2018 | Finley Lamboo | **Het document is aangemaakt.** |
| **X.X** |  |  |  |  |
| **X.X** |  |  |  |  |
| **X.X** |  |  |  |  |

## 1.3 Verzendlijst

Dit document wordt ter beschikking gesteld aan:

[Jeffrey Grüne – Docent]

[Anton Prajo – Docent]

[Edward Knoop – Docent]

[Tarik Khadfy – Docent]

# 2. Inleiding

## 2.1. Doelstelling

Het doel van dit project is dat de medewerkers bij de helpdesk makkelijker kunnen kijken wat er mis is met een product en hoe ze het makkelijk kunnen oplossen.

## 2.2. Organisatie

De website word gemaakt voor een telefonisch helpdesk die vooral technische problemen oplost. De mensen die dit systeem het meest zullen gebruiken zijn de Helpdesk medewerkers aangezien zij de mensen zijn die de oplossingen moeten kunnen opzoeken en doorgeven aan de mensen die het nodig hebben. De helpdesk zal dit systeem zeker nodig hebben om makkelijker te kunnen werken. .3 Technische aspecten

Geef hier de automatisering graad van het bedrijf weer. Geef aan welke verandering je nu al voorziet het nieuwe te maken systeem.

# 3. Werkwijze in het project

Extreme Programming en Scrum. Extreme programming houdt in dat we de hele week zo lang als maar nodig is aan de ALA kunnen besteden. Scrum houdt in dat we alles wat we doen en ho ewe het doen moeten documenteren zodat de “klant” kan zien hoe we te werk zijn gegaan.

# 4. Situatieschets onderzocht terrein

Het systeem kan makkelijk laten zien wat de hulpdesk medewerker moet zeggen tegen de klant ana de telefoon. Het systeem moet niet door blijven vragen over een onderwerp dat al is opgelost. De hoogste prioriteit is natuurlijk dat de website makkelijk kan laten zien wat iemand zou kunnen doen om het probleem op te lossen. Lagere prioriteit zal zijn de opmaak van de website sinds dit niet zal helpen met het laten zien van de oplossingen.

# 5. Informatie architectuur

Dit systeem zal voor het grootste deel zijn voor de desktop versie van browsers aangezien die het meest zullen gebruikt worden.

## 6 Plan van aanpak

## 6.1 Op te leveren producten

* Het functioneel ontwerp
* Het technisch ontwerp
* De realisatie/bouw van het systeem
* De implementatie van het systeem
* Het gebruik van het systeem

## 6.2 Planning

Ik begin vooral met het begin van de website bouwen zodat de moeilijkere delen al voorbij zijn. Hierna ga ik beginnen aan alle documentatie afmaken zodat ik hierna alle tijd kan geven aan het bouwen van de website.

## 6.3.Benodigde middelen

Ik heb voor dit project mijn nodig: Mijn Laptop, Microsoft Word, Visual Studio Code en Google Chrome.