**INFORMATIEBEHOEFTE RAPPORT**

helpdesk

Jayant Desa

14-12-2018

**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>. 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 | In gebruik | 14-12-2018 | Jayant Desa | **Niet van toepassing** |
| **X.X** |  |  |  |  |
| **X.X** |  |  |  |  |
| **X.X** |  |  |  |  |

## 1.3 Verzendlijst

Dit document wordt ter beschikking gesteld aan:

Jayant = ontwikkelaar

Anton Prajo = klant

Jeffrey Grunne = klant

Edward Knoop = klant

Tarik Kadfy = klant

# 2. Inleiding

## 2.1. Doelstelling

De opdrachtgever, een grote internet provider, wil onderzoeken of een ‘uitgeklede’ versie van een nieuw helpdesksysteem de huidige problemen binnen de helpdeskafdeling opgelost.

## 2.2. Organisatie

Er blijken grote problemen te zijn op de helpdeskafdeling. Het bedrijft verliest klanten en leidt forse imagoschade door deze problemen.

Uit gesprekken met medewerkers van de helpdeskafdeling is naar voren gekomen dat zij hun huidige werkzaamheden als bureaucratisch, onduidelijk en inefficiënt ervaren.

Er zijn twee medewerkers aangewezen die de testapplicatie gaan uitproberen zodra deze is opgeleverd. Zij gaan onderzoeken of de applicatie een verbetering is voor hun huidige werkzaamheden. Hun feedback wordt gedocumenteerd en gebruikt om het systeem door te ontwikkelen naar de definitieve versie.

## 2.3 Technische aspecten

Het systeem wordt niet te ingewikkeld. Het wordt een makkelijke systeem die iedereen kan begrijpen.

# 3. Werkwijze in het project

De enige persoon die er aan werkt is Jayant en hij maakt het systeem.

# 4. Situatieschets onderzocht terrein

Het bedrijf wilt een systeem die beter is dan het systeem die ze nu al hebben het moet ervoor zorgen dat het bedrijf een betere imago gaat krijgen en dat er meer klanten zullen komen. Het hoeft geen database en geen beveiliging zoals inloggen. de applicatie is een website waarvoor geen inlog vereist is. Het kan draaien op het intern netwerk bij de opdrachtgever.

Beveiliging en back-up van de omgeving wordt door de opdrachtgever verzorgd.

De hoofdpagina stelt een serie vragen van algemeen steeds specifieker worden. Zodra de technische oorzaak van het probleem gevonden is, wordt een hyperlink getoond die een oplossingspagina opent.

Op de oplossingspagina staat gedetailleerde informatie over het probleem opgelost moet worden. Het maken van de codes (js) was belangrijker dan de css en html.

# 5. Informatie architectuur

Het nieuwe systeem zal een bepaalde desktop systeem architectuur hebben, omdat er naar de helpdesk wordt gebeld en daarvoor hebben de collega’s een pc nodig want het is het snelst met het invullen.

## 

## 6 Plan van aanpak

## 6.1 Op te leveren producten

Hierin neem je op welke producten je gaat opleveren in het gehele systeemontwikkelingstraject. Denk hierbij:

* 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

Fase 1 : functioneel ontwerp maken

Fase 2 : technisch ontwerp maken

Fase 3 : website maken

Fase 4 : informatie behoefte maken

Fase 5 : realisatie maken

## 

## 6.3.Benodigde middelen

Hardware

* Werkende laptop of notebook computer met Windows, Linux of MAC OS X, zie
* specificaties in studiegids.
* Dummy of een schetsboek om op papier schetsen en aantekeningen te maken.

Software

* Microsoft Office of OpenOffice om verslagen te kunnen typen.
* Teksteditor zoals Notepad++ of Textwrangler om HTML en CSS code mee te kunnen typen.
* Internet browsers: Firefox, Internet Explorer 9 en 10, Opera, Google Chrome en Safari.
* Photoshop CC + / Gimp.
* Video-editing software (optioneel)
* FTP-programma of plugin zoals bijv. Filezilla of FireFTP om bestanden op de schoolserver te kunnen plaatsen.

Netwerk

* Toegang tot het IDC-ICT netwerk voor internettoegang.