**Inventarisatieformulier MA Twente**

1. Waarom is er een systeem nodig voor de servicedesk?

Het bedrijf wilt gemoderniseerd worden, ze willen hierbij een professionele servicedesk. De belangrijke punten hierbij zijn dat er een goed systeem komt waarin alle binnenkomende hulpvragen worden verzameld en waarin wordt bijgehouden welke appratuur en software er is en door wie deze gebruikt wordt.

1. Waarvoor gaat het systeem gebruikt worden?

Voor een professionele servicedesk.

1. Welke informatie moet het nieuwe systeem gaan geven? (output)

De directie wil in een overzicht kunnen zien:

welke configuratie door wie op welke plek gebruikt wordt;

wie de hoofdgebruiker van die configuratie is;

hoeveel incidenten er per configuratie gemeld zijn, verdeeld in hard- en softwaremeldingen;

hoeveel incidenten er in totaal gemeld zijn per gebruiker'.

Per incident wil de directie informatie over:

de hoeveelheid tijd die eraan gespendeerd is;

door welke medewerker;

de doorlooptijd;

de status;

de prioriteit;

en de oplossing.

1. Welke informatie is beschikbaar? (input)

Prioriteitensysteem, ICT infrastructuur, werknemers.

1. Wie gaat het nieuwe systeem gebruiken?

Alle medewerkers gaan het nieuwe systeem gebruiken.

1. Zijn er kant-en-klare alternatieven voorhanden?

Topdesk.

1. Als er alternatieven zijn, hoe duur zijn deze?

Topdesk is gratis te verkrijgen.

1. Welke technische eisen worden er aan het nieuwe systeem gesteld?

Desktop functionaliteit, bestandopslag, e-mail, agenda, contactpersonen, CAD-toepassing en administratie.

1. Welke programmeeromgeving ga je gebruiken?

C9.io (Cloud9)

1. Welke naming-conventions ga je of moet je gebruiken?

camelCase

1. Met welk(e) programma(‘s) moet gewerkt worden?

Google Chrome

1. Welk Database Management Systeem (DMS) ga je gebruiken?

MySQL.

1. Welke software heb je nodig om het systeem te kunnen bouwen ?

Google Chrome.

1. Welke software heeft MA Twente nodig om het nieuwe systeem te kunnen gebruiken?

Google Chrome of een andere internet browser.