1. Een servicedesk voor de medewerkers van MA Twente die zorgt dat alle hulpvragen gecentraliseerd worden en geordend op mate van severiteit. Verder moet dit systeem bijhouden welke apparatuur en software wordt gebruikt door MA Twente, en welke werknemers deze in gebruik hebben.
2. Milieu Advies Twente is een bedrijf dat specialiseert in het ontwikkelen en uitbreiden van nieuwe of bestaande waterzuiveringsinstallaties.
3. MA Twente heeft een centrale applicatie nodig voor het beheer van alle binnenkomende hulpvragen en het bijhouden van apparatuur dat in gebruik is door medewerkers van het bedrijf. De nieuwe servicedesk moet de IT Medewerkers van het bedrijf een last van de schouders nemen, zodat zij met andere projecten aan de slag kunnen. De applicatie moet de algemene werkflow positief beïnvloeden door simpele hulpvragen te automatiseren.
4. De applicatie is bestemd voor medewerkers van MA Twente, om incidenten aan te geven en vragen te stellen en om apparatuur bij te houden.
5. Groen blauw en wit.
6. Niet reproduceerbare fouten en afgehandelde incidenten worden afgehandeld.