

Portfolio

Matthijs van Gerven

Studentennummer: 3466795

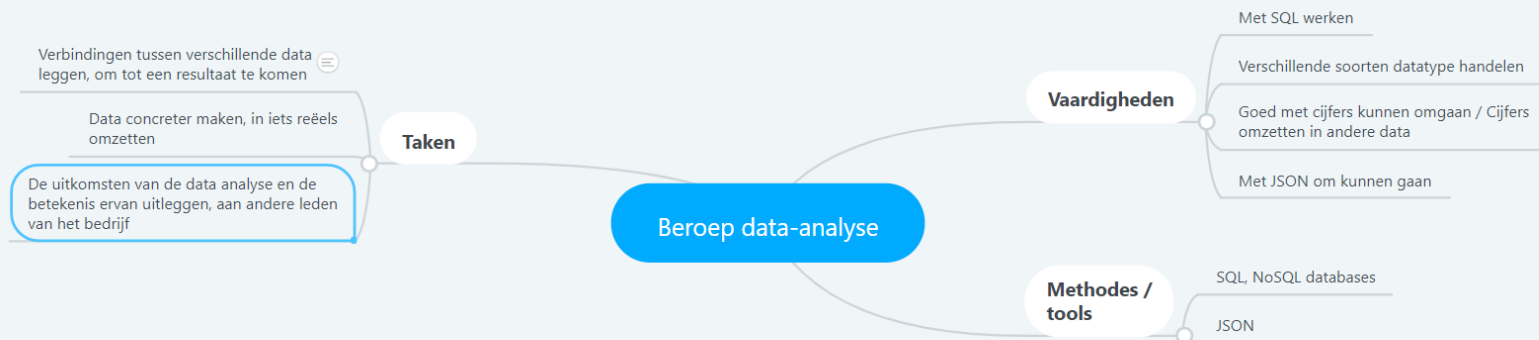
Business

Inhoud

Week 1 - Informatie analist	3
Opdracht 0: Huidige beeld van informatie analist	3
Opdracht 1: De gang van zaken bij Koersdokter	3
Opdracht 2: Requirements en user stories	4
Opdracht 3: User stories met de MoSCoW indeling + toelichting	7
Opdracht 4: Demo or Die	9
Reflectie:	11

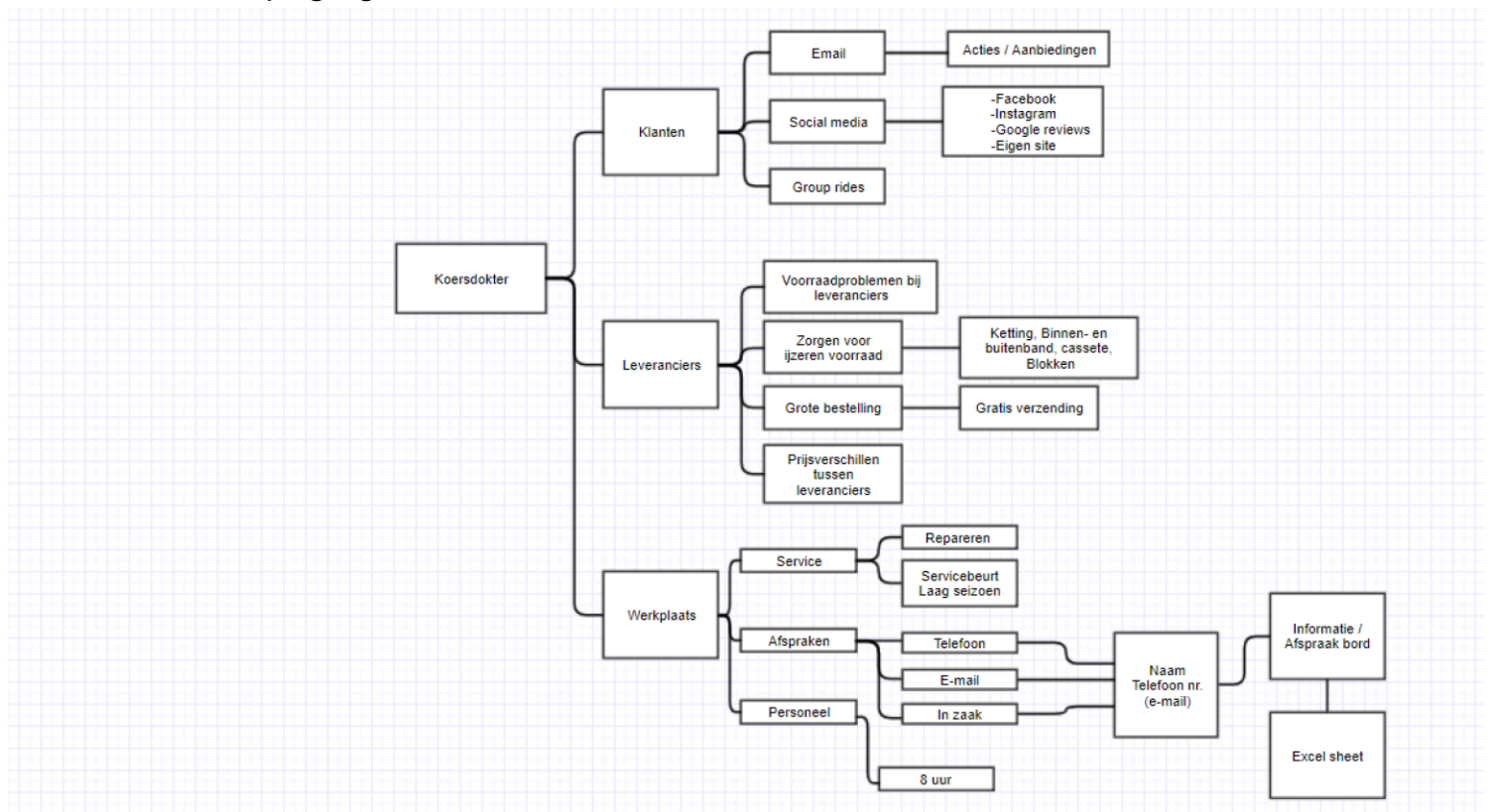
Week 1 - Informatie analist

Opdracht 0: Huidige beeld van informatie analist

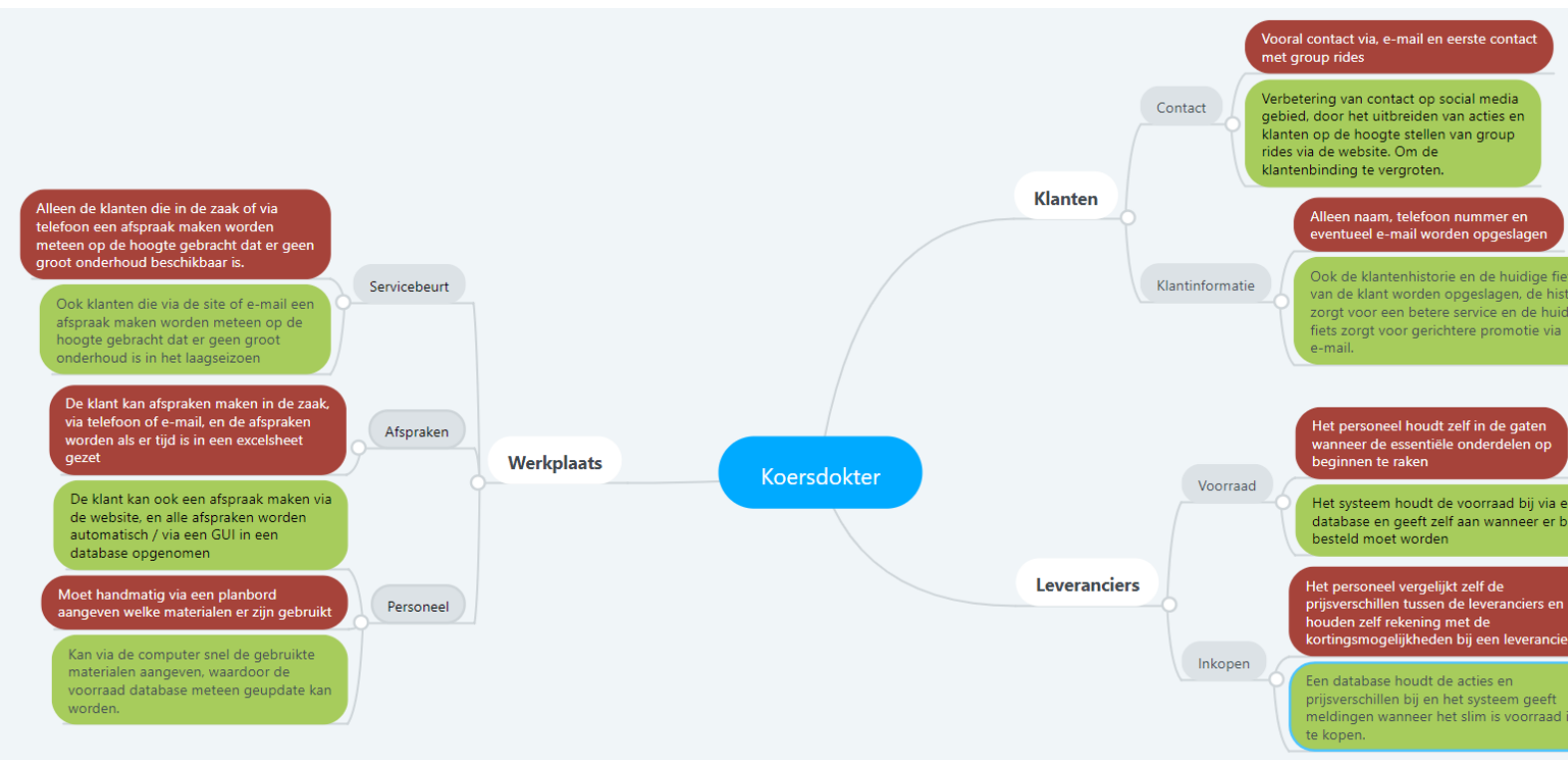


Opdracht 1: De gang van zaken bij Koersdokter

Eerste poging:



Tweede poging:



Opdracht 2: Requirements en user stories

Requirements

Klant

- * Het systeem houdt van de klanten hun historie van onderhoud, huidige fiets, e-mail en telefoon nummer bij. **BR**
- * De promotiemailtjes worden afgestemd op de informatie die bekend is van de gebruiker. **UR**
- * De user kan een afspraak maken door een form op de website in te vullen. **UR**
- * Google reviews via de website toegankelijk maken. **UR**
- * Data van google reviews automatisch verzamelen (d.m.v een api). **BR**
- * De klant kan via de website een review schrijven **UR**
- * De klant kan op de website en op facebook/instagram zien wanneer de group rides zijn en kan zich als nieuwe klant hier voor aanmelden. **UR**
- * Er worden meer acties gehouden op social media, om het contact met de klant te bevorderen. **UR**

Werkplaats

- * De gebruikte onderdelen bij reparatie worden eerst doorgestuurd naar de database met de voorraad en dan pas toegevoegd aan de factuur **BR**
- * Het systeem ondersteunt de werknemers door het bijhouden van de voorraad, het opzoeken van klanten en het wegschrijven van de voorraad snel en eenvoudig te maken. **BR**
- * Het systeem zorgt ervoor dat de klant via de mail/website geen groot onderhoud van z'n fiets kan boeken in het hoogseizoen. **BR**

Leveranciers

- * Het systeem geeft op tijd aan als de ijzeren voorraad bij besteld moet worden **BR**
- * Het systeem kan de prijsverschillen tussen de leveranciers bijhouden **BR**
- * Het systeem houdt rekening met het hoogseizoen en bestelt de onderdelen op tijd **BR**
- * Het systeem houdt voor elke leverancier bij welke kortingen er beschikbaar zijn bij grote bestellingen **BR**

Niet functionele requirements

- * De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een database **TR**
- * De data van de verschillende velden moet samenwerken d.m.v een SQL database **TR**
- * De gegevens van de klant worden in een database opgeslagen **TR**

User stories

Klant:

Als (persoon) wil ik (beschrijving van wat er ontwikkeld moet worden) zodat ik (reden dat het gemaakt moet worden)

- * Als medewerker wil ik dat de historie, huidige fiets, e-mail adres en telefoonnummer in een database worden verwerkt, zodat ik makkelijk met klanten in contact kan komen en kan zien wat er voorheen al aan hun fiets gebeurt is.
- * Als eigenaar wil ik dat de promotiemailtjes alleen naar de juiste doelgroep worden gestuurd, zodat de rest van mijn klanten geen last hebben van onnodige mailtjes en dat het voor klanten aantrekkelijker wordt zich aan te melden voor de promoties'
- * Als eigenaar wil ik dat gebruikers een mail kunnen sturen via een form op de website, zodat de gebruiker dit kiest boven mailen, omdat de form zorgt voor een vaste opbouw van de afspraak en er voor zorgt dat alle nodige informatie vermeld wordt.

* Als user wil ik dat ik een google review via de website kan invullen, zodat ik snel kan vinden waar ik de review moet schrijven in plaats van eerst leren hoe de google review website werkt.

* Als eigenaar wil ik dat ik de sterren van de google reviews automatisch kan verzamelen, zodat ik snel en efficiënt kan zien wat klanten van de service vonden.

* Als klant wil ik op internet kunnen zien wanneer de group rides zijn, want dan hoef ik niet eerst langs de winkel te gaan om op de hoogte te zijn van de group rides.

* Als eigenaar wil ik dat er meer acties worden gehouden op de social media, omdat de social media van het bedrijf dan relevanter blijft en er meer mensen op de hoogte gesteld worden van het bedrijf.

Werkplaats

* Als werknemer wil ik dat de onderdelen die gebruikt worden bij reparatie door een database gehaald worden, zodat de voorraad niet meer met de hand bijgehouden hoeft te worden, en er efficiënter gewerkt kan worden.

* Als eigenaar wil ik dat de klanten via mail/website geen groot onderhoud van de fiets kunnen boeken in het hoogseizoen, omdat het in het hoogseizoen voor groot onderhoud te druk is en zodat niet alleen de klanten die zich telefonisch aanmelden er van op de hoogte worden gebracht.

Leveranciers

* Als werknemer wil ik dat ik op de hoogte wordt gesteld als de ijzeren voorraad bereikt wordt, zodat ik op tijd nieuwe spullen kan inkopen en er geen reparaties stil gelegd hoeven te worden.

* Als eigenaar wil ik dat de prijzen tussen de leveranciers vergeleken worden, zodat ik zo min mogelijk kosten maak.

* Als eigenaar wil ik dat het systeem rekening houdt met het hoogseizoen en dat de onderdelen daarvoor besteld worden, zodat ik zeker weet dat de leverancier de onderdelen ook nog op voorraad heeft.

* Als eigenaar wil ik de acties bij grote inkopen van leveranciers opgeslagen en vergeleken worden, zodat ik weet hoeveel ik in moet kopen om zo min mogelijk variabele kosten te hebben.

Opdracht 3: User stories met de MoSCoW indeling + toelichting

Must have's:

* De klant kan op de website en op facebook/instagram zien wanneer de group rides zijn en kan zich als nieuwe klant hiervoor aanmelden.

Dit is een must, omdat deze group rides een groot onderdeel zijn van het beleid van het bedrijf en hun klantenbinding en daarom het is belangrijk dat zo veel mogelijk klanten daar zo snel mogelijk van op de hoogte zijn.

* Het systeem geeft op tijd aan als de ijzeren voorraad bij besteld moet worden

Dit systeem zorgt er voor dat de belangrijkste onderdelen altijd genoeg in voorraad zijn, wat een must is anders moet er veel werk stilgelegd worden, wat de klantentevredenheid en de winst niet ten goede komt.

* De gebruikte onderdelen bij reparatie worden eerst doorgestuurd naar de database met de voorraad en dan pas toegevoegd aan de factuur

Het is belangrijk dat de gebruikte onderdelen via een database worden verwerkt in plaats van dat dit met de hand moet gebeuren, want er worden dan minder fouten gemaakt, het is sneller waardoor de werknemers meer tijd over hebben voor andere dingen en het maakt het mogelijk om op tijd een waarschuwing te krijgen als de voorraad op begint te raken, zodat er tijdig bijbesteld kan worden.

* Het systeem houdt rekening met het hoogseizoen en bestelt de onderdelen op tijd

Dit is een must, omdat het hele bedrijf stil ligt als er niet genoeg voorraad is en dat is vooral relevant in het hoogseizoen als er juist veel winst te behalen is.

Should have's:

* De promotiemailtjes worden afgestemd op de informatie die bekend is van de gebruiker.

Dit zorgt voor gepaste promotie, waarvan ik inschat dat dit erg belangrijk gevonden wordt door de klant, waardoor meer mensen zich voor de promotie/nieuwsbrief zullen aanmelden. Ook denk ik dat het bedachtzaam versturen van promotiemailtjes bijdraagt aan de klantentevredenheid.

* De user kan een afspraak maken door een form op de website in te vullen.

Het is geen must, omdat er alternatieve manieren zijn om een afspraak te maken, maar toch erg belangrijk, omdat het makkelijker in gebruik is voor de klant, en miscommunicatie voorkomt omdat erg duidelijk wordt aangegeven welke informatie vereist is voor een afspraak.

* Het systeem kan de prijsverschillen tussen de leveranciers bijhouden

Dit is geen must, omdat de prijzen tussen de leveranciers niet heel erg van elkaar zullen verschillen, maar toch een should, omdat alle kostendrukkende maatregelen die verder geen negatieve gevolgen hebben erg belangrijk zijn voor bedrijven.

* Het systeem houdt voor elke leverancier bij welke kortingen er beschikbaar zijn bij grote bestellingen

Dit is geen must, omdat de kortingen waarschijnlijk geen super grote invloed gaan hebben op de winst, maar toch een should, omdat alle kostendrukkende maatregelen die verder geen negatieve gevolgen hebben erg belangrijk zijn voor bedrijven.

Could have:

* Google reviews via de website toegankelijk maken.

Omdat gebruikers ook via google zelf de review kunnen schrijven, het op de site maken heeft alleen de toegang dat het iets makkelijker te vinden is

* Data van google reviews automatisch verzamelen

Dit is alleen belangrijk als je in een oogopslag de status van de reviews wil zien, terwijl wat er bij de reviews geschreven is waarschijnlijk meer waarde voor het bedrijf heeft.

* Er worden meer acties gehouden op social media, om het contact met de klant te bevorderen.

Een actieve social media als bedrijf is tegenwoordig ook erg belangrijk om relevant te blijven, maar het bedrijf doet al andere sterke vormen van klantenbinding, zoals de group rides.

* Het systeem zorgt ervoor dat de klant via de mail/website geen groot onderhoud van z'n fiets kan boeken in het hoogseizoen.

Opdracht 4: Demo or Die

Ik heb een demo gemaakt van het systeem waar een werknemer een klant in op kan zoeken.

Het hoofd scherm Scherm 1

Klanten database

Zoek een klant:

Voorletters Tussenvoegsel Achternaam

E-mail Telefoon

Gevonden: 3

Resultaten

achternaam, tussenvoegsel, voorletters [Meer](#)

achternaam, tussenvoegsel, voorletters [Meer](#)

achternaam, tussenvoegsel, voorletters [Meer](#)

De resultaten worden via een ajax-request ververst ook al zijn nog niet alle velden ingevuld.

Als je op meer drukt in het hoofd scherm Scherm 2

Gevonden: 3

Resultaten

achternaam, tussenvoegsel, voorletters

email: [voorbeeld@email.com](#)

geschiedenis: [dd/mm/jj](#)

fiets: type fiets

[Minder](#)

achternaam, tussenvoegsel, voorletters [Meer](#)

achternaam, tussenvoegsel, voorletters [Meer](#)

Als je het e-mailadres van de klant drukt

Scherms 3

Mail	
Ontvangen	Mail to: <input type="text"/>
	Subject: <input type="text"/>
	Concept
	<div><div></div><div></div></div>
Titel van mail <i>dd/mm/jjjj</i>	
Titel van mail <i>dd/mm/jjjj</i>	
Titel van mail <i>dd/mm/jjjj</i>	

In deze pagina zijn de ontvangen mailtjes die al ooit van de klant zijn ontvangen waarvan je in de vorige pagina op het e-mailadres hebt geklikt.

Als je in scherm 3 op de datum van de laatste afspraak klikt

Scherms 4

Geschiedenis	
achternaam, tussenvoegsel, voorletters	
dd/mm/jj	<naam werknemer die heeft geholpen>
<div></div>	
<div>Minder</div>	
dd/mm/jj	<naam werknemer die heeft geholpen>
<div>Meer</div>	

Reflectie:

Tijdens deze opdracht heb ik me vooral gericht op de taken van een data-analist en ben erachter gekomen, dat deze niet alleen data om moet zetten in iets concreets, maar dat er ook een groot sociaal aspect bij komt kijken, omdat deze data nog duidelijk overgebracht moet worden aan de mensen die er mee moeten werken. We hadden ook een opdracht waarbij we de brug moesten zijn tussen de klant en de programmeurs, het was me hierbij echter niet helemaal duidelijk of dit ook de taak is van de data-analist. Ook heb ik geoefend met het maken en structureren van mindmaps en met de mindmeister tool die je hiervoor kan gebruiken. Het bedenken van een duidelijke en korte structuur voor het schema was hierbij het moeilijkste. Verder heb ik deze opdracht geleerd hoe je requirements en userstories moet indelen en ik denk dat ik een redelijk idee heb gekregen hoe je deze in de user, system en business requirements kan opdelen. Hierbij heb ik ook geoefend met het indelen van de user stories via de MoSCoW methode Tot slot heb ik een stuk gelezen over het testen met users in de verschillende , waarbij ik het geleerd dat het belangrijk is dat er op creatieve manieren getest wordt, zoals vragen in opdrachten verwerken en de tester op z'n gemak stellen voor betere/ nauwkeurigere resultaten. Tot slot heb ik ook zelf een beetje geoefend met het maken van een dummie-applicatie.