**AT2structuur**

**Opgave:** Helpdesk ontwikkelen voor de school

**Helpdesk school ontwikkelen**

**Doelpubliek**

Aangezien dit een website voor een school is, veronderstel ik dat het doelpubliek de leerlingen zelf zijn. Dit om bijvoorbeeld specifieke vak-vragen te beantwoorden rondom de les. Maar ook oudere mensen die thuis problemen ondervinden met de computer zowel software als hardware. Eventueel leeraren die iets willen weten voor het voorbereiden van een les of een vraag hebben gekregen van een leerling waar ze zelf geen antwoord op hebben.

**Helpdeskwebsite voorbeelden**

<https://studhelp.uantwerpen.be/inschrijvingen/>

Deze helpdesk heeft verschillende onderwerpen waar men een ticket (vraag) kan achterlaten. Het kan dat de vraag al gesteld is, dan kun je deze zoeken of oudere tickets bekijken. Ook bevindt er zich een FAQ met de meest gestelde vragen.

<https://www.neopost.be/nl/professionele-diensten/helpdesk>

Op deze helpdesk laat je je gegevens en vraag achter. Een gespecialiseerd iemand gaat vervolgens contact met je opnemen en je vraag beantwoorden.

<https://www.versio.nl/helpdesk>

Op deze website zoek je naar een vraag. Er zijn video handleidingen, en je kan een afspraak maken. Hier kun je geen ticket aanmaken.

**Proactief werken**

Door een eventuele FAQ te gebruiken. Moest iemand een vraag hebben die al gesteld is, wordt deze ernaar omgeleid (eventueel optie om als admin de vraag vrij te geven.) Meerdere gebruikers die vragen kunnen beantwoorden.

**Hulp bieden voor**

Word, Excel, Access, Visual studio, hardware matige problemen, Windows 10,

Klanten kunnen dit aanklikken bij het maken van een ticket.

**Structuur**

*gebruiker*

Grote welkompagina met knoppen om te navigeren naar de secties voor FAQ, Contact, Tickets. In de sectie “Zoek een vraag” kan er naar een vraag gezocht worden. Met de knoppen ernaast verander je naar “een vraag indienen” om een vraag in te dienen. Reageren is via e-mail. De sectie FAQ bevat de meest gestelde vragen die aangepast kunnen worden via de admin pagina. Er zal ergens op de pagina ook een contact gedeelte zijn. Hier kunnen mensen ons persoonlijk contacteren.

*Admin*

Wanneer men inlogt op de website, krijgt men de gestelde vragen te zien en een configuratiescherm om de lay-out en oude vragen te verwijderen. Vragen kunnen ook bewerkt worden.

FAQ toevoegen kan ook via daar. Er kunnen ook andere gebruikers aangemaakt worden. Om een vraag te plaatsen moet men niet inloggen. Dit sluit niet uit dat er een hele strenge validatie is bij het verzenden van een (form) vraag.

|  |  |
| --- | --- |
| **Website interface voor de gebruiker** | **Website interface voor de admin** |
|  |  |

**Logo en naam**

****

KaSO-Desk