

Functionele documentatie

Vraag- & Antwoordforum, werktitel 'WebDBOverflow'.

Doelstelling

We hebben de opdracht voor het maken van deze site geaccepteerd met het *ontlasten van de klantenservice* als doelstelling in ons achterhoofd. Het idee is dat als klanten een vraag of probleem hebben met een product van uw bedrijf, ze snel en gemakkelijk een antwoord op hun vraag willen vinden via internet. Pas als dat niet lukt, gaan ze de klantenservice bellen.

Deze is dus te ontlasten door een goed bereikbare site te faciliteren, waarop de *relevante* vragen, voorzien van het *beste* antwoord, goed bereikbaar zijn.

Hiertoe hebben wij een site vraag- & antwoordsite gebouwd met een prominente zoekfunctie en een duidelijke ordening in categorieën. Bovendien is de site eenvoudig te beheren en spam-vrij te houden door simpele, in de front-end ingebouwde beheersfuncties.

Globale opzet

De website voorziet in de volgende *views*:

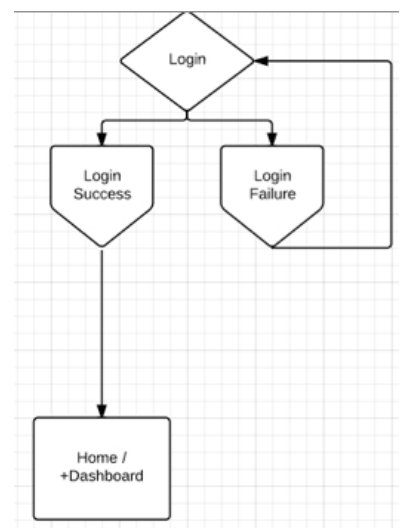
- overzicht van alle categorieën
- pagina's waarop een lijst vragen is weergegeven:
 - per categorie
 - per gebruiker
 - top onbeantwoord van alle categorieën en gebruikers (dit vormt tevens de standaard home-pagina)
- resultatenpagina voor zoekopdrachten.
- detail-weergave van een vraag, waarbij de reacties worden weergegeven.
- pagina's rondom registreren en inloggen
- * formulier-pagina's voor het toevoegen en bewerken van
 - vragen
 - reacties
- # overzicht van alle gebruikers
- # overzicht van alle verborgen vragen

(*: allen voor ingelogde gebruikers. #: alleen voor ingelogde admins)

Gebruik

De meeste *views* zijn zichtbaar voor iedere bezoeker van de site. Om vragen te kunnen plaatsen en reacties te kunnen geven zal men moeten inloggen. Hiertoe kan iedereen zich met e-mailadres en wachtwoord registreren.

Zodra er geregistreerd is, ontvangen klanten een bevestiging per mail. Er kan dan direct ingelogd worden. Als de klant geen gegevens invult, of onjuiste gegevens, dan komt er een melding op het scherm: "U dient uw e-mailadres en wachtwoord in te vullen!"



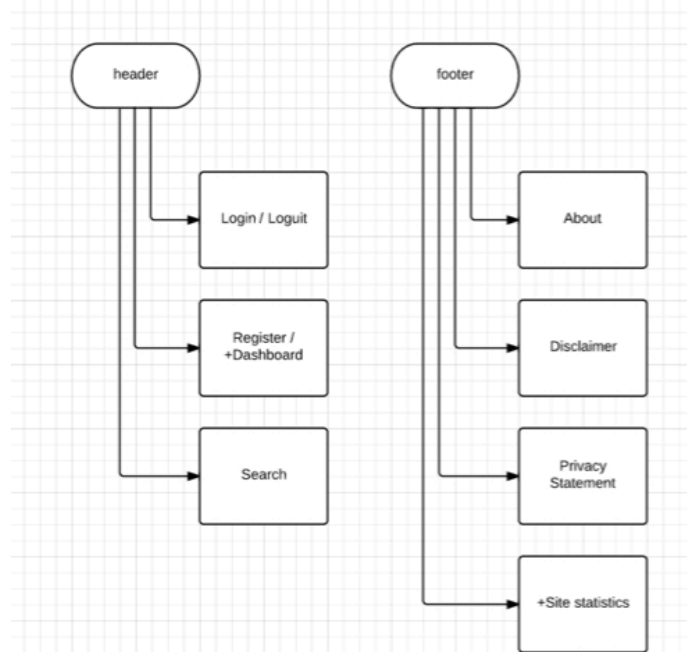
Na het inloggen kan de klant terug naar de Home pagina.

Waar dan ook jullie klanten zich op de website bevinden, ze kunnen altijd inloggen via de link in de *header*, de bovenkant van de site, naast het log. Hetzelfde geldt voor registreren en zoeken. Onderaan de site, in de *footer*, bevinden zich site statistieken over (on)beantwoorde vragen. Hier zou ook ruimte zijn voor privacy-statement en dergelijke.

Nieuwe vragen

Alleen de geregistreerde klanten hebben de mogelijkheid om een vraag te stellen en/of te beantwoorden. Als u als klant geregistreerd bent dan heeft u de mogelijkheid om de vraag anders te stellen door de vraag te bewerken of een nieuwe vraag te stellen. Als u de vraagsteller bent, dan heeft u ook de mogelijkheid om de beste van de reacties onder uw vraag als 'antwoord' te selecteren. Deze reactie wordt dan met andere achtergrondkleur weergegeven, en komt in het vervolg dan ook bovenaan de lijst met reacties te staan.

Diegene die antwoordt geeft die kan de vraag niet bewerken, maar wel uitbreiden. Zo wordt voorkomen dat zich onder een vraag-pagina uit de hand lopende discussie ontspinnen.

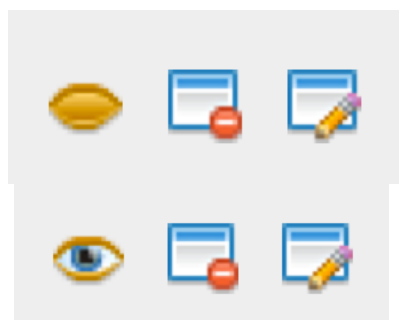


Beheerdersfunctie

Vragen moeten altijd in één categorie worden geplaatst. Per categorie is door de beheerder op te geven of deze 'open' dan wel 'restricted' moet zijn. Deze beheerdersfunctie is zichtbaar in de categorieën-overzichtspagina. In het eerste geval worden geplaatste vragen direct zichtbaar voor iedereen. In het tweede geval belanden alle gestelde vragen bij aanvang op de 'Verborgene vragen'-pagina, die alleen voor beheerders zichtbaar is. Hier kunnen deze zichtbaar worden gemaakt.

Hiernaast staat de beheerdersbalk weergegeven voor achtereenvolgens:

- Een categorie die zowel 'open' als zichtbaar is.
- Een categorie die zowel 'restricted' als verborgen is.
- Een vraag die zichtbaar is en waarop niet gereageerd mag worden ('gesloten').
- Een vraag die onzichtbaar is en waarop niet gereageerd mag worden. Door op het oogje te klikken wordt deze zichtbaar.



De knopjes rechts geven de mogelijkheid categorieën respectievelijk vragen te bewerken. Dit laatste is ook voor de ook voor gewone gebruikers mogelijk, als zij de vraag in kwestie zelf gesteld hebben.

Navigeren en zoeken

Iedere gebruiker kan gebruik maken van de drie zogenaamde *threads-listing-views*. Dat wil zeggen: een weergave van vragen per categorie, gebruiker of van alle onbeantwoorde. De eerste en de laatste zijn te vinden in het menu; op gebruiker kan gezocht worden door de op de naam van de gebruiker te klikken op een van de vele plaatsen waar deze wordt weergegeven.

De vragen worden in deze views verkort weergegeven, tot 250 tekens. Deze views zijn voorzien van paginering, standaard op 25 threads per pagina, maar dit kan in de URL worden aangepast tot elk ander getal. Ook kunnen de vragen op verschillende wijze geordend worden: op datum of op aantal keer bekeken (dit laatste wordt in de database bijgehouden).

Tot slot kan iedereen gebruik maken van de zoekfunctie. Deze bevindt zich altijd in de header. Tijdens het typen wordt al gezocht naar overeenkomende vragen én antwoorden. Van de gevonden items wordt de titel van de (bijbehorende) vraag in een boxje onder het zoekvenster weergegeven. Dit is aanklikbaar, en dan gaat men direct naar de vraag.


Het volledige zoekresultaat is opvraagbaar door op return te drukken of op de zoekknop te klikken. Het zoekresultaat is gegroepeerd op vraag, en gesorteerd op relevantie (waarbij een vraag relevanter wordt indien hij veel bij de zoektermen passende reacties heeft.)

Ook in de zoekresultaten zijn verborgen vragen voor niet-beheerders onzichtbaar.

Overzicht beheersfuncties

De beheerder van de website heeft uiteraard meer mogelijkheden. Een admin-gebruiker heeft extra functies. Zowel gebruiker blokkeren als deblokkeren, ook heeft een admin-gebruiker de mogelijkheid om ieder ander gebruiker beheerder te maken.

Deze gebruiker is a) geen beheerder en b) geblokkeerd.

Home	Categorieën	Stel een vraag	<u>Gebruikers</u>	Verborgen vragen
Alle gebruikers:				
Testuser Achternaampje				 
Geregistreerd op 23-01-2013 11:53 met ram.con@gmail.com. 0 vragen gesteld, 0 antwoorden gegeven.				

Deze gebruiker is a) beheerder en b) niet geblokkeerd.

Frank van Luijn				 
Geregistreerd op 23-01-2013 12:56 met frank@accode.nl. 1 vraag gesteld, 1 antwoord gegeven.				

En, wellicht ten overvloede nogmaals: het (on)-zichtbaar maken van een vraag:
van zichtbaar → onzichtbaar



van onzichtbaar → zichtbaar



Ontwerp

Hoewel het ontwerp nog eenvoudig aangepast kan worden aan de huisstijl van uw bedrijf, voorzien wij alvast in een tijdelijk ontwerp:

Om de werktitel-
bedrijfsnaam levendige
inhoud te geven hebben we
bewust gekozen om de logo
zodanig af te beelden dat iets
over de betekenis van het
woord zegt. Dat hebben we
gedaan door de laatste stuk
van overflow te laten overvloeien. En de bedoeling waarvoor jullie als bedrijf
naar streffen is: EERSTE KEUS VAN NEDERLAND geworden.



Verder hebben we voor elke knop naast de tekst een kleine logo gemaakt. Is voor de klant wat gebruiksvriendelijker en makkelijker, want zoals jullie weten hersenen werken nou eenmaal beter met beelden en kleuren.

