



Vraag- & Antwoordforum

Ontlast uw klantenservice

Shafiq Ahmadi, Ramon Creyghton, Frank van Luijn



Het ontwerpproces

- Functioneel ontwerp
 - Doelstelling: telefonische klantenservice ontlasten
- Technisch ontwerp
 - Doelstelling: eenvoudig te beheren MVC-structure
- Uiterlijk ontwerp
 - Doelstelling: representatieve uitstraling



Functioneel ontwerp

- Uitgangspunt: klanten met vragen bezoeken eerst website.
- Daarom: **vindbaarheid** van **relevante** vragen en antwoorden van belang.
- Dus:
 - Uitstekende zoekfunctie.
 - Ordening op `meest bekeken` mogelijk.
 - Makkelijk om vragen te beantwoorden.



Zoekfunctie

flow

Zoek!

De haren vallen uit

Bezemtype

ieën Stel een v

Kleur

e categorie Bezems

Live search, directe links naar relevante vragen.



Zoekfunctie

Resultaten gegroepeerd op vraag en geordend op relevantie

[Home](#) [Categorieën](#) [Stel een vraag](#) [Gebruikers](#) [Verborgene vragen](#)

Zoeken op: haren

De haren vallen uit

01-02-2013 10:59 in *Bezems*

Ramon Creighton

Relevante reactie: Een grasmaaier heeft scherpe messen.

Eerlijk gezegd, Ramon, denk ik niet dat je haren vergoed gaat krijgen als je ze zelf vakkundig hebt doorgeknijpt met een goed geslepen grasmaaier. Het is altijd verstandiger je grasmaaier met je vingers schoon te maken, dat vind het staal prettiger.

Relevante inhoud: De haren vallen uit

Ik kocht een jaar geleden een bezem met plastic haren bij u. Nu vallen ze in hoog tempo uit. Kan het ermee te maken hebben dat ik er mijn grasmaaimachine mee schoonmaak terwijl die aanstaat?

Bezemtype

31-01-2013 20:36 in *Bezems*

Ramon Creighton

Relevante inhoud: Bezemtype

Wat veegt beter? Een bezem met natuurlijke haren of een bezem met plastic haren? Wie o wie helpt mij? Bijgewerkt op 31-01-2013:
----- Test van edit. Waarom niet gewoon de tekst zelf bewerken?

Kleur

01-02-2013 11:01 in *Bezems*

Ramon Creighton

Relevante inhoud: Kleur



Functionaliteit

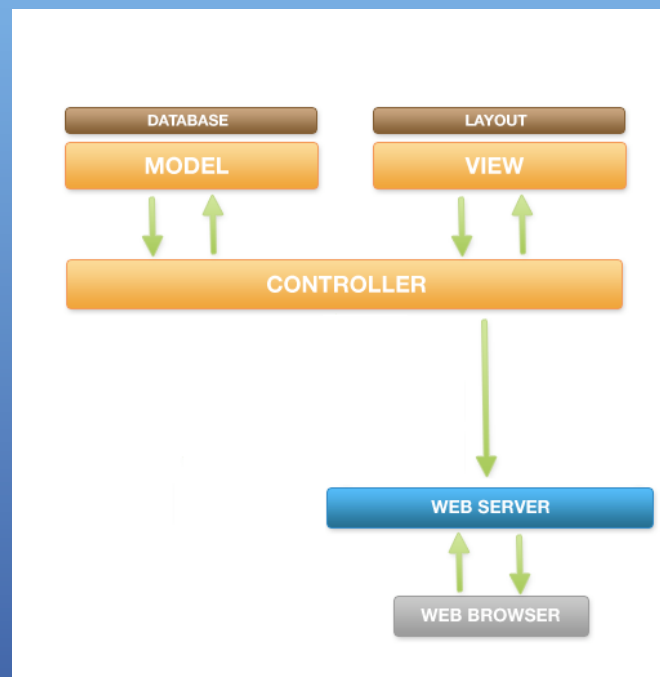
- Ordering
- Makkelijk nieuwe vraag stellen
- Registreren en login
- Beheersfuncties



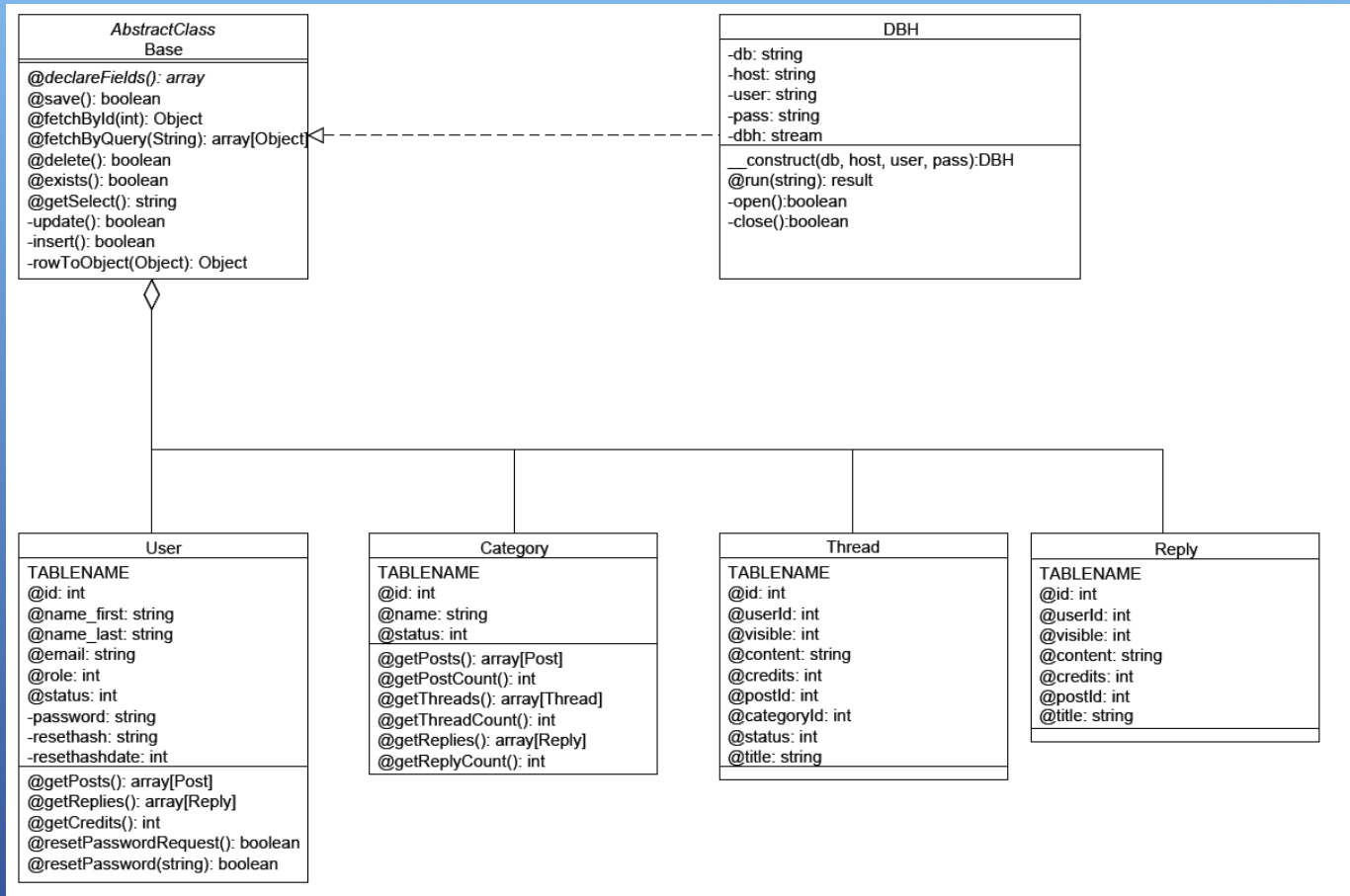
Technisch ontwerp

- LAMP
 - Linux, Apache, MySQL, PHP
- MVC-structure
 - Model, View, Controller

MVC Structure

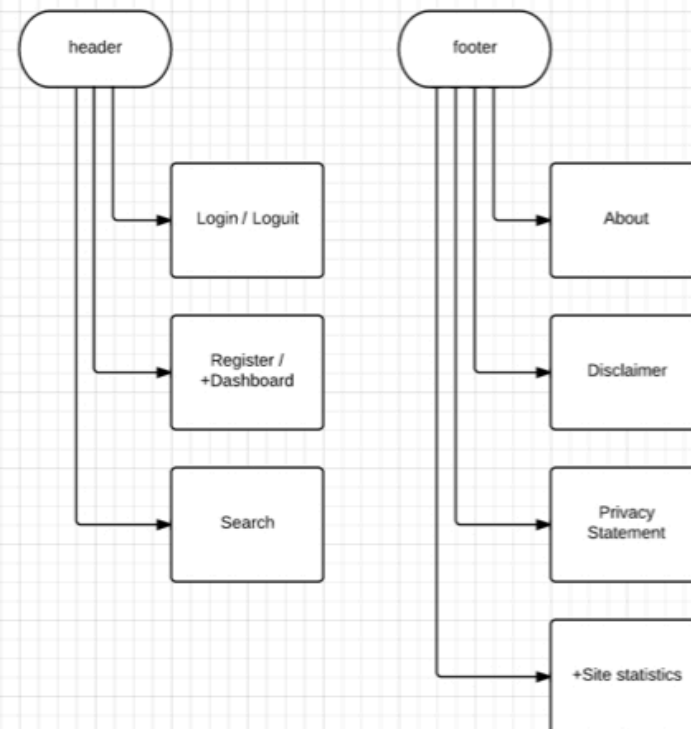
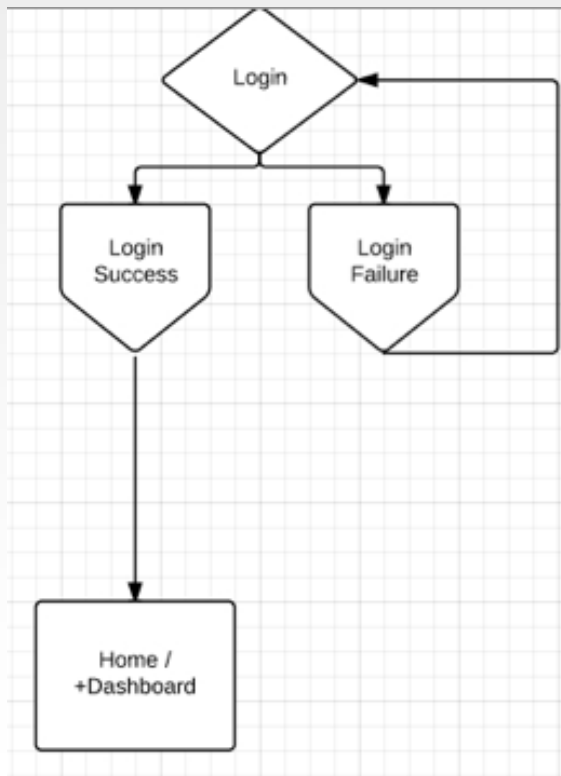


Class hierarchy





Gebruik





Uiterlijk ontwerp - buttons





Uiterlijk ontwerp - logo





WebDBorrel!

eindelijk...