

STAGEKAART TEMPLATE

Behorend bij werkproces:

Profiel 1.1 Onderhoudt een applicatie

|  |  |
| --- | --- |
| Naam: |  |
| Klas: |  |
| SLB: |  |
| Datum van oplevering: |  |

Alle documenten bekeken en goedgekeurd:

Student: Praktijkopleider: Studieloopbaanbegeleider:

Datum: Datum: Datum:

Opmerkingen:

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |

Inhoud

[Algemene informatie 4](#_Toc501448723)

[Opdrachtomschrijving: 4](#_Toc501448724)

[Op te leveren documenten 4](#_Toc501448725)

[Resultaat 4](#_Toc501448726)

[Situatiebeschrijving 4](#_Toc501448727)

[**Document**: Issue / Ticket afhandeling 5](#_Toc501448728)

[Oplevering: 5](#_Toc501448729)

[Inhoud: 5](#_Toc501448730)

[Bijlagen: 5](#_Toc501448731)

# Algemene informatie

## Opdrachtomschrijving:

Tijdens je stage komen er vast meldingen van bestaande klanten die support nodig hebben in het gebruik van hun applicatie. Je handelt eventuele incident meldingen professioneel af volgens de richtlijnen van jouw stagebedrijf.

Eventuele aanpassingen van de applicatie worden op een professionele manier uitgevoerd volgens de gangbare richtlijnen van jouw stagebedrijf. Daarnaast worden deze aanpassingen getoetst of deze doorgevoerd kunnen worden zonder dat er andere systeemkritieke werkingen in gevaar komen. Ook toets je altijd of de aangevraagde aanpassing in lijn ligt met de geldende afspraken met deze klant.

## Op te leveren documenten

* Issue / Ticket afhandeling

## Resultaat

Incidentmeldingen m.b.t. de applicatie (vragen, bugs, aanpassingsverzoeken) worden op correcte manier afgehandeld.

## Situatiebeschrijving

*Beschrijf hier in welke situatie jij aan de slag bent gegaan bij het maken van deze stagekaart. Wat was de opdracht die je hebt gebruikt om deze stagekaart te maken? Wie is de opdrachtgever? Met wie heb je tijdens het werken aan deze opdracht samen moeten werken? Wat waren jouw taken tijdens deze opdracht? Wat is de reden dat je deze taak hebt gebruikt om deze stagekaart te maken?*

# **Document**: Issue / Ticket afhandeling

## Oplevering:

Beschrijf hoe jullie binnen het bedrijf omgaan met issues of tickets. Een klant neem contact op en heeft een probleem. Wie neemt bij het bedrijf het eerst contact op en hoe gaat de procedure verder? Wie bepaalt bijvoorbeeld of het een bug is die opgelost moet worden, of dat het een uitbreiding van de bestaande situatie is, en waar dus extra voor gefactureerd dient te worden? Welk systeem wordt gebruikt om de issues of tickets te monitoren en toe te wijzen? \

Daarnaast doe je uitgebreid verslag van een ticket die je zelf hebt afgehandeld. Beschrijf hierbij wat de issue was, hoe je het hebt aangepakt en hoe je jouw activiteiten hebt teruggekoppeld naar de opdrachtgever.

## Inhoud:

Dit is jouw uitwerking van het document die je maakt. Werk die uitgebreid onder dit kopje uit en verwijs naar gemaakte bijlagen om jouw document te ondersteunen. Maak zelf ook gebruik van kopjes en een goede opbouw om het document zo leesbaar mogelijk te maken.

## Bijlagen:

Geef hier aan welke bijlagen er gebruikt zijn ter ondersteuning van jouw opdracht. Heel belangrijk hierbij is dat je per bijlage **heel duidelijk** beschrijft wat je met deze bijlage duidelijk wil maken. Dit kan een link zijn naar een gebouwde (test)omgeving, screenshots van gemaakte code, handtekening van praktijkopleider, een zelf gemaakt instructiefimpje, screenshots van een installatieprocedure, papieren schetsen van een design, screenshots van UML tekeningen e.d.