Sjabloon

Programma van Eisen

Applicatie- en mediaontwikkelaar

Naam: Renzo Gerritzen

Leerlingnummer: 0298170

Datum: 20-6-2018

Versie: 1.0

Naam:

Leerlingnummer:

Datum:

Versie:

Sjabloon Programma van Eisen

Inhoudsopgave

1. [Inleiding 3](#_Toc451844215)
2. [Bedrijf 3](#_Toc451844216)
3. [Probleemstelling 3](#_Toc451844217)
4. [Doelgroep(en) 3](#_Toc451844218)
5. [Vormgeving 3](#_Toc451844219)
6. [Informatie 3](#_Toc451844220)
7. [Overig 3](#_Toc451844221)

Sjabloon Programma van Eisen

# Inleiding

We gaan een servicedesk maken voor Milieu Advies Twente

# Bedrijf

Milieu Advies Twente ontwerpt nieuwe en verbetert waterzuiveringen. Heeft specialisten en laboranten in dienst.

# Probleemstelling

Ze willen concreet met klanten kunnen ondersteunen. daarom wil hij een moderner en professioneler systeem waarin alle vragen verzameld worden samen met welke apparatuur en software word gebruikt.

# Doelgroep(en)

Alle waterzuiveringen in Twente.

# Vormgeving

Het moet overzichtelijk zijn en er moet een FAQ komen.

# Informatie

Voor de directie:

Welke configuratie door wie op welke plek gebruikt wordt.

Wie de hoofdgebruiker van die configuratie is.

Hoeveel incidenten er per configuratie gemeld zijn, verdeeld in hard- en softwaremeldingen.

Hoeveel incidenten er in totaal gemeld zijn per gebruiker.

De hoeveelheid tijd die eraan gespendeerd is

FAQ.

Per incident:

Door welke medewerker.

De doorlooptijd.

De status.

De prioriteit.

De oplossing.

# Overig

Foute incidenten worden niet verwijdert, maar de status word op foutief gezet

Gebruikers mogen alleen hun eigen incidenten zien.