

Klantenportaal

Reflectie

Thijs Lintermans
Student Bachelor in de Toegepaste Informatica – Applicatieontwikkeling

Inhoudsopgave

1. INLEIDING	3
2. REFLECTIE	4
2.1. Stageopdracht	4
2.1.1. Gerealiseerd resultaat	4
2.1.2. Meerwaarde voor de organisatie	5
2.1.3. Status van het project	5
2.1.4. Ingebruikname van het project	5
2.1.5. Adviezen voor de toekomst	5
2.2. Persoonlijk	6
2.2.1. Persoonlijke betekenis stage	6
2.2.2. Wat heb ik geleerd?	6
3. BESLUIT	8

1. Inleiding

In dit document blik ik terug op mijn stageperiode bij Deca, waarin ik niet enkel heb gewerkt aan een uitgebreide stageopdracht, maar ook veel heb geleerd over mezelf en mijn professionele ontwikkeling. Deze reflectie is opgedeeld in twee delen. In het eerste deel reflecteer ik terug op mijn stageopdracht en de realisatie hiervan. Ik bespreek hier ook onder andere in wat goed ging, welke uitdagingen ik tegenkwam, en hoe ik deze heb aangepakt.

In het tweede deel richt ik me meer op mezelf en mijn persoonlijke groei tijdens deze periode. Ik sta stil bij wat ik heb bijgeleerd over mezelf en de inzichten die ik heb ontwikkeld op vlak van communicatie, samenwerking, zelfstandigheid en zelfvertrouwen.

Door deze reflectie hoop ik een duidelijk beeld te scheppen over mezelf, mijn leerproces en de manier waarop deze stage mij geholpen heeft bij mijn professionele en persoonlijke groei.

2. Reflectie

In dit onderdeel van het document blik ik terug op mijn stageperiode bij Deca. Dit doe ik door het schrijven van een uitgebreide reflectie die is opgedeeld in twee delen. In het eerste deel bespreek ik mijn stageopdracht, in het tweede deel bespreek ik mijn persoonlijke groei tijdens de stageperiode.

2.1. Stageopdracht

2.1.1. Gerealiseerd resultaat

Ik heb tijdens mijn stage bij Deca een basis gelegd voor hun nieuw klantenportaal. Mijn voornaamste realisatie was het ontwikkelen van een eerste functionele versie van dit portaal. Concreet heb ik het volgende gerealiseerd:

- **Een webapplicatie opgezet** waarin klanten een project-checklist kunnen invullen. Deze checklist helpt Deca bij het inschatten van de scope van een nieuw project.
- **De mogelijkheid** geïmplementeerd om de checklist ook **zonder login** in te vullen, wat handig is voor nieuwe of nog niet geregistreerde klanten.
- **Een login-omgeving ontwikkeld** waarin klanten zich kunnen aanmelden en toegang krijgen tot hun eigen portaal.
- **Een dashboard gebouwd** waarin ingelogde klanten hun eerder ingediende checklists kunnen raadplegen en aanpassen.
- **De structuur voorzien voor interactie tussen Deca en de klant**, zodat beide partijen samen een projectvoorstel kunnen voorbereiden en goedkeuren.

Hoewel het klantenportaal nog open staat voor uitbreidingen, vormt mijn werk een stevige basis waarop verder kan gebouwd worden. De belangrijkste aspecten van het portaal en het projectoverzicht zijn functioneel.

Mijn werk sluit aan bij de doelstellingen in het projectplan: het ontwikkelen van een gebruiksvriendelijk, interactief portaal voor klanten, met als doel de communicatie tussen klant en Deca te verbeteren en toekomstige projecten efficiënter op te starten.

2.1.2. Meerwaarde voor de organisatie

Mijn project heeft een belangrijke eerste stap gezet richting het verbeteren en digitaliseren van de communicatie met klanten. Door de ontwikkeling van het klantenportaal beschikt Deca nu over een platform waarmee nieuwe projecten op een gestructureerde, efficiënte en digitale manier kunnen worden opgevolgd. Dit biedt verschillende voordelen, zoals een verbeterde dienstverlening, een gebruiksvriendelijke en toegankelijke werkomgeving voor klanten, en meer transparantie in het projectproces. Bovendien verkleint het portaal de kans op misverstanden of fouten, doordat de klantbehoeften van bij het begin duidelijk in kaart worden gebracht en vastgelegd.

2.1.3. Status van het project

Wat van mij verwacht werd aan het begin van de stageperiode is volledig uitgewerkt en succesvol afgerond. Het vooropgestelde doel, het ontwikkelen van een werkend klantenportaal met de mogelijkheid tot het invullen en raadplegen van checklists, is behaald. Het portaal bevat nu een projectoverzicht waarin verschillende versies van de checklist worden bijgehouden per project. Zowel de klant als Deca kunnen deze checklists raadplegen, aanpassen en updaten tot er een versie is waar beide partijen akkoord mee gaan. Daarna kan de checklist goedgekeurd worden, wat de start van een project betekent.

Het project is afgerond binnen de scope van mijn stage en vormt een goede basis voor verdere evolutie.

2.1.4. Ingebruikname van het project

Het project staat momenteel open op het internet en kan door iedereen geraadpleegd worden. Mits nog enkele aanpassingen of verdere ontwikkeling is het de bedoeling dat het portaal gebruikt wordt door Deca en haar klanten.

2.1.5. Adviezen voor de toekomst

Voor de toekomst adviseer ik om het klantenportaal verder uit te breiden tot een platform waarin klanten niet alleen de projectchecklists kunnen beheren, maar ook toegang krijgen tot alle relevante informatie en functionaliteiten die handig zijn op een klantenportaal. Denk hierbij aan documentbeheer, weergave van belangrijke gegevens, technische fiches, ...

Daarnaast zie ik nog ruimte voor verbetering in de gebruikerservaring van de checklist zelf. Zo zou de checklist nog dynamischer gemaakt kunnen worden, waarbij vragen en invulvelden zich automatisch aanpassen op basis van keuzes die de klant maakt. Op die manier worden enkel nog de juiste gegevens getoond en kunnen er nog minder fouten gemaakt worden. Dit gebeurt nu ook al, maar zou nog efficiënter kunnen. Dit zou eventueel kunnen uitgevoerd worden door het toepassen van AI.

2.2. Persoonlijk

2.2.1. Persoonlijke betekenis stage

De afgelopen 13 weken van mij stageperiode hebben veel voor mij betekend. Het was een echte overgang van een schoolse leeromgeving naar een professionele werkomgeving. Tijdens deze periode heb ik niet alleen technisch veel bijgeleerd, maar ben ik persoonlijk sterk gegroeid.

Ik heb ervaren hoe het is om professioneel samen te werken binnen een team, om deel te nemen aan meetings ronds het proejct, en om zelf initiatief te nemen in het opvolgen van feedback. Ook heb ik geleerd hoe belangrijk het is om met gebruikers of de opdrachtgevers te praten over hoe zij het project verder zien. Hierbij heb ik geleerd dat zelfs zij ook soms nog niet helemaal een duidelijk beeld hebben hiervan. In zulke gevallen heb ik geleerd dat het belangrijk is om zelf mee te denken, creatief te zijn en met oplossingen of suggesties te komen.

Daarnaast werd ik geconfronteerd met fouten of obstakels tijdens het ontwikkelproces. Die momenten vroegen om flexibiliteit: even herbekijken wat er fout liep, hoe ik dit kon oplossen en verdergaan, want opgeven is geen optie.

Wat me extra motiveerde tijdens deze periode, was het besef dat ik aan een project werkte dat effectief gebruikt zal worden binnen het bedrijf. Dat gaf me een gevoel van verantwoordelijkheid en voldoening.

Deze stage heeft me zowel professioneel als persoonlijk sterk geprikkeld en sterker gemaakt. Ik voel dat mijn zelfvertrouwen gegroeid is en dat ik beter ben voorbereid op een toekomstige job in de IT-sector.

2.2.2. Wat heb ik geleerd?

Tijdens mijn stage heb ik op verschillende vlakken veel bijgeleerd, zowel technisch als in mijn algemene werkhouding.

Op technisch vlak heb ik mijn kennis verdiept in technologieën waarmee ik al eerder met in aanraking ben gekomen. Deze verdieping was erg waardevol, omdat ik leerde hoe deze toegepast worden in een echte werkomgeving. Daarnaast kwam ik voor het eerst in aanraking met FileMaker, een type databasesoftware dat ik nog niet kende. Het werken hiermee was bijzonder interessant en heft me doen inzien hoe vlot en gestructureerd data beheerd kan worden in zo'n omgeving.

Naast technische kennis heb ik ook veel technische en communicatieve vaardigheden ontwikkeld. Ik leerde hoe ik me professioneel moet gedragen tijdens meetings: hoe ik me voorbereid, gericht vragen stel en duidelijk communiceer over de voortgang van het project. Ook het presenteren van uitgevoerde aanpassingen of nieuwe functionaliteiten maakte hier deel van uit.

Er zijn tijdens deze stage ook problemen geweest, zowel op technisch als op professioneel vlak. Zo liep het verkrijgen van feedback soms vertraging op. Ik heb dit opgelost door er proactief achteraan te gaan en op een vriendelijke manier opnieuw een reactie te vragen. Ook wanneer ik vastliep of iets niet wist, heb ik geleerd om op tijd hulp te vragen. Het team stond hier altijd voor open en was bereid te helpen wanneer ik daarom vroeg. Dit gaf me het vertrouwen om zelfstandig te werken, maar ook om aan te geven wanneer ik ondersteuning nodig had.

Een ander belangrijk leerpunt was het klantgericht denken. Soms was het voor de opdrachtgever zelf niet helemaal duidelijk wat er nog moest gebeuren of welke richting ze uit wilden met bepaalde onderdelen. In die situaties heb ik dan zelf nagedacht, suggesties gedaan en proberen inschatten wat het kon zijn en waardevol was voor de eindgebruiker.

3. Besluit

Terugkijkend op mijn stage kan ik zeggen dat ik zeer tevreden ben met hoe het is gelopen. Het was een zeer leerrijke en waardevolle ervaring, waar ik niet alleen mijn technische vaardigheden verder heb ontwikkeld. Ook ben ik op persoonlijk en professioneel vlak sterk vooruitgegaan.

De stage gaf mij de kans om aan een concreet project te werken dat echt gebruikt zal worden voor de klanten, wat mijn betrokkenheid en motivatie sterk verhoogde. Ik heb geleerd om verantwoordelijkheid op te nemen, initiatief te tonen en op een gepaste manier om hulp of feedback te vragen.

Deze ervaring heeft me niet alleen sterker gemaakt als toekomstig IT-professional, maar ook als persoon. Daarom wil ik graag mijn oprechte dank uitspreken aan Deca voor het vertrouwen en de kans om deze stage te mogen uitvoeren. In het bijzonder wil ik mijn stagebegeleider Jo verlinden en collega Dave Mulkers bedanken voor hun begeleiding, steun en hun bereidheid om mij te helpen wanneer dat nodig was. Hun betrokkenheid en feedback hebben een grote rol gespeeld in mijn hele leerproces.