

# Programma van Eisen



Project gegevens	
Projectleden	Thomas van der Molen (456905) Jovi Simons (458566) Mathijn Goossens (455165) Sies Wiertz (461752) Justin Voskuil (463907) (gestopt met de opleiding) Kevin Sentjens (459351)
Teamleider	Kevin Sentjens
Proftaakgroep	S2-DB05 proftaakgroep 1
Versie	1.4

## Inhoud

1	Versiebeheer.....	3
2	Bedrijf .....	4
3	Doelgroepen .....	4
4	Probleemstelling .....	4
5	Informatie.....	5
6	Lijst met vereisten.....	6
6.1	MoSCoW-methode .....	6
6.1.1	Must haves .....	6
6.1.2	Should haves.....	7
6.1.3	Could haves .....	7
6.1.4	Won't haves.....	7
6.2	User stories.....	8

Titel: Programma van Eisen

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.4

## 1 Versiebeheer

Versie	Datum	Verandering
1.0	25-02-2021	Eerste versie.
1.1	09-03-2021	Lijst van vereisten aangepast.
1.2	11-03-2021	MoSCoW-methode aangepast op basis van de feedback van Levon.
1.3	18-03-2021	MoSCoW-methode aangepast op basis van de feedback van Levon.
1.4	14-06-2021	Laatste versie van het document.

## 2 Bedrijf

BAS Trucks is een van de grootste vrachtwagenhandelaars ter wereld en is constant bezig met het uitbreiden van haar operaties. Om dit mogelijk te maken is er een IT-afdeling binnen het bedrijf. De IT-afdeling houdt zich bezig met het ontwikkelen van applicaties, websites en nieuwe tools. BAS Trucks maakt gebruik van een custom-build digitale werkomgeving waarin alle processen worden geborgd.

## 3 Doelgroepen

De doelgroepen van het systeem zijn:

- Medewerkers van BAS Trucks;
- Managers;
- Medewerkers IT.

## 4 Probleemstelling

De IT-afdeling is verantwoordelijk voor het oppakken en oplossen van bugs en IT gerelateerde vragen. De vragen over problemen worden 'tickets' genoemd. De tickets komen nu op twee manieren binnen:

- Supportvragen van medewerkers;
- Automatische notificatie mails (Jaspersoft).

Al deze vragen komen samen in de support mailbox. Hier zitten echter een paar nadelen aan:

- Mailbox is niet overzichtelijk;
- Verzoeken komen vaak meerdere malen binnen;
- Geen takenverdeling op basis van expertise;
- Progressie en status van een ticket is niet duidelijk;
- KPI's zoals response time, total resolution time, time service factor, use feedback score, customer satisfaction, statusverdeling issues, etc.

BAS Trucks wil een systeem waar ze niet alleen een overzicht hebben van alle tickets, maar ook de progressie van deze tickets kunnen zien. Hierbij moeten tickets goed kunnen worden onderverdeeld naar expertise.

Titel: Programma van Eisen

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.4

## 5 Informatie

In de applicatie komt een overzicht van alle binnenkomende tickets voor de IT-afdeling. Tickets komen binnen vanuit supportvragen van gebruikers en via automatische notificatie mails.

In het dashboard van de applicatie komt een KPI's overzicht waar je de volgende KPI's kan inzien: response time, total resolution time, time service factor, user feedback score, customer satisfaction en statusverdeling issues.

## 6 Lijst met vereisten

### 6.1 MoSCoW-methode

#### 6.1.1 Must have's

De volgende eisen moeten in het eindresultaat terugkomen:

- Het systeem wordt gemaakt in PHP (Laravel);
- Een medewerker kan een ticket aanmaken en deze categoriseren;
- De applicatie heeft een loginsysteem;
- Voor alle functionaliteiten van de applicatie zijn rechten nodig;
- Rechten worden gekoppeld per gebruiker (per persoon aan te passen);
- De rechten zijn aanpasbaar (denk aan een rechten CRUD);
- De rechten hebben categorieën;
- Tickets moeten een status krijgen;
- Tickets moeten een uniek nummer krijgen;
- De medewerker kan een ticket een prioriteitswaarde geven;
- De status van een ticket moet kunnen worden aangepast;
- De medewerker krijgt een mail wanneer het ticket gemaakt is;
- De medewerker krijgt een mail wanneer het ticket klaar is;
  - In deze mail krijgt de medewerker ook vragen (denk aan user feedback).
- Een lijst van alle tickets per department;
- Zoekbalk waarmee je categorieën kunt filteren (door de naam van een department erin te plaatsen zie je alle desbetreffende tickets voor dat department);
- De applicatie moet in het Engels;
- KPI's zijn terug te zien in het dashboard (wanneer je daar het recht toe hebt);
- Aan een ticket kunnen meerdere bijlagen worden toegevoegd (denk aan pdf, screenshots, etc.);
- Bij een ticket zie je de log van de ticket (bijvoorbeeld wanneer de status is aangepast);
- Afdelingen kunnen alleen maar tickets van hun expertise (afdeling) zien, werknemers van het ticket-systeem kunnen alle tickets zien. Dit wordt bepaald door rechten;
- In de applicatie zit de mailbox die alle tickets van Jaspersoft ontvangt en in het systeem zet;
  - Dit wordt gedaan op basis van email onderwerp.
- Sommige gebruikers krijgen automatisch een taak aangewezen (denk aan een IT-manager, of manager van financiën);
  - Deze mensen moeten ook de taak aan iemand kunnen toewijzen.
- Een werknemer kan iemand anders de taak geven als hij of zij niet beschikbaar is.

Titel: Programma van Eisen

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.4

### 6.1.2 Should have's

De onderstaande punten zijn gewenst, maar als ze niet aanwezig zijn is het product nog steeds bruikbaar:

- De applicatie is gemaakt in de huisstijl van BAS.

### 6.1.3 Could have's

Als er genoeg tijd is:

- Overzichtelijke lijst maken van dubbele tickets die vanuit Jaspersoft komen;
- To-do lijst voor een ticket;
- De medewerker krijgt een mail wanneer het ticket is gestart;
- Aan de applicatie moeten makkelijk vertalingen kunnen worden toegevoegd;
- Bij een ticket kun je commentaar plaatsen.

### 6.1.4 Won't have's

Wellicht voor de toekomst interessant, maar niet onderdeel van dit project:

- E-mailbox integreren in het systeem.

## 6.2 User stories

- Als medewerker kan ik een bestaande ticket op een makkelijke manier prioriteren en toewijzen naar een expertise.
- Als medewerker kan ik makkelijk een overzicht van alle tickets zien.
- Als medewerker kan ik alleen de tickets zien die toegewezen zijn aan hun expertise.
- Als medewerker kan ik de voortgang zien van een ticket hoeverre die af is en kan zien aan welke afdeling die is gebonden.
- Als medewerker kan ik een overzicht van alle KPI's bij elkaar over response time, total resolution time, time service factor, user feedback score, customer satisfaction, statusverdeling issues.
- Als zender van een ticket kan ik de voortgang zien. Ik kan de status zien van een ticket in hoeverre hij af is.