

# Functioneel design



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	1.6

## Inhoud

1	Versiebeheer.....	4
2	Nulmeting.....	5
3	Sprint 1 .....	6
3.1	Contextdiagram .....	6
3.2	Conceptueel model .....	7
3.3	Dashboard .....	8
3.4	Ticketoverzicht.....	9
3.5	Ticket inzien .....	10
3.6	Ticket aanmaken .....	11
3.7	Users.....	12
3.8	Rechten voor gebruikers .....	13
3.9	Pop-up .....	14
3.10	Entiteit Relatie Diagram (ERD) .....	15
4	Sprint 2 .....	16
4.1	Dashboard .....	16
4.2	Ticket aanmaken .....	17
4.3	Ticketoverzicht.....	17
4.4	Ticket inzien .....	18
4.5	CRUD's.....	19
4.5.1	Users.....	19
4.5.2	Ticket categorie .....	19
4.5.3	Department .....	20
4.5.4	Attachment types .....	21
4.5.5	Status.....	21
4.5.6	Ticket prioriteiten .....	22
4.6	Entiteit Relatie Diagram (ERD) versie 2.....	23
5	Sprint 3 .....	24
5.1	Rechten voor gebruikers .....	24
5.2	Jaspersoft tickets .....	25

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.6

5.3	Bulk action .....	26
5.4	User Experience (UX) .....	27
5.5	Created at & Updated at .....	28
6	Sprint 4 .....	29
6.1	Feedback-score .....	29
6.2	Dashboard .....	30
6.3	KPI's.....	31
6.3.1	Response time .....	31
6.3.2	Resolution time & time service factor .....	31
6.3.3	Feedback score .....	31
6.3.4	Statusverdeling .....	31
6.4	Ticketmail .....	32
6.5	Profiel .....	33
6.6	Jaspersoft tickets .....	34
6.7	Ticket inzichtpagina.....	35
6.8	Demo .....	36
7	Sprint 5 .....	37
7.1	Created tickets tabel .....	37
7.2	Department tickets .....	38
7.3	Automatisch mailsysteem .....	38
7.4	Feedback label en score .....	39
7.5	Ticket log .....	39
7.6	Filteren met een periode.....	40
7.7	Entiteit Relatie Diagram (ERD) versie 3.....	41

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 1 Versiebeheer

Versie	Datum	Verandering
1.0	03-03-2021	Eerste versie
1.1	10-03-2021	Ontwerpen en uitleg toegevoegd voor sprint 1.
1.2	01-04-2021	Voortgang van website toegevoegd voor sprint 2.
1.3	22-04-2021	Toevoegingen voor sprint 3
1.4	27-05-2021	Toevoegingen voor sprint 4
1.5	10-06-2021	Toevoegingen voor sprint 5
1.6	14-06-2021	Spelling verbeterd

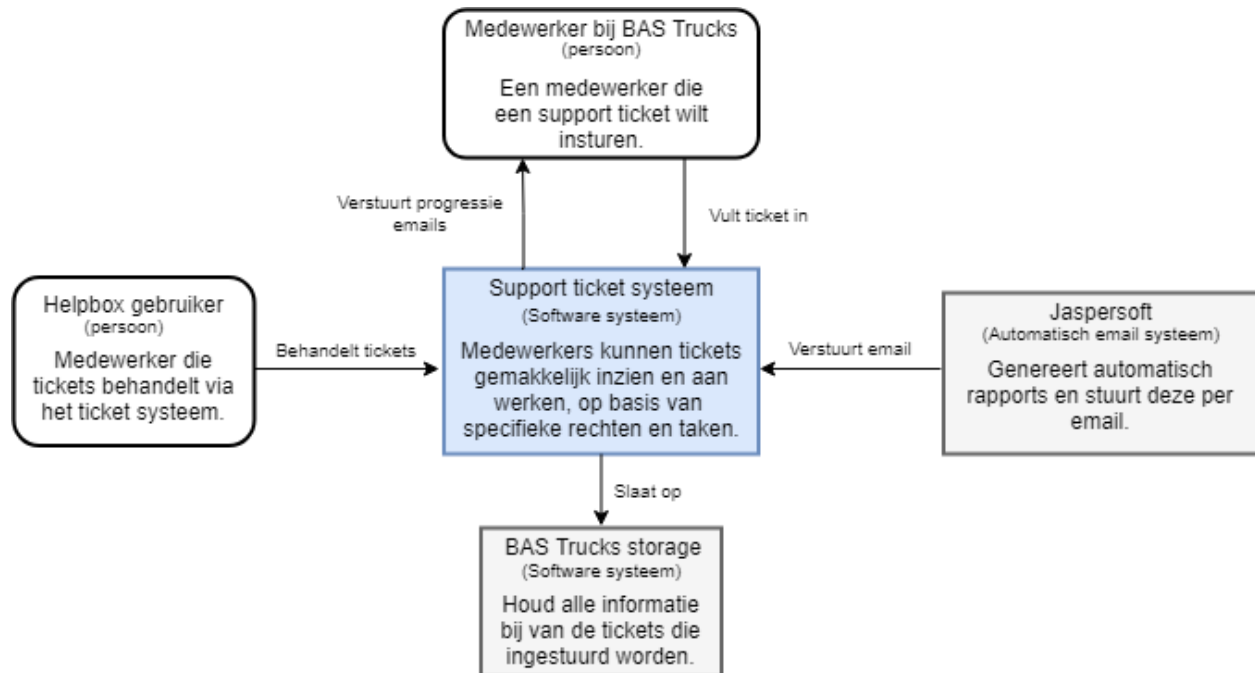
## 2 Nulmeting

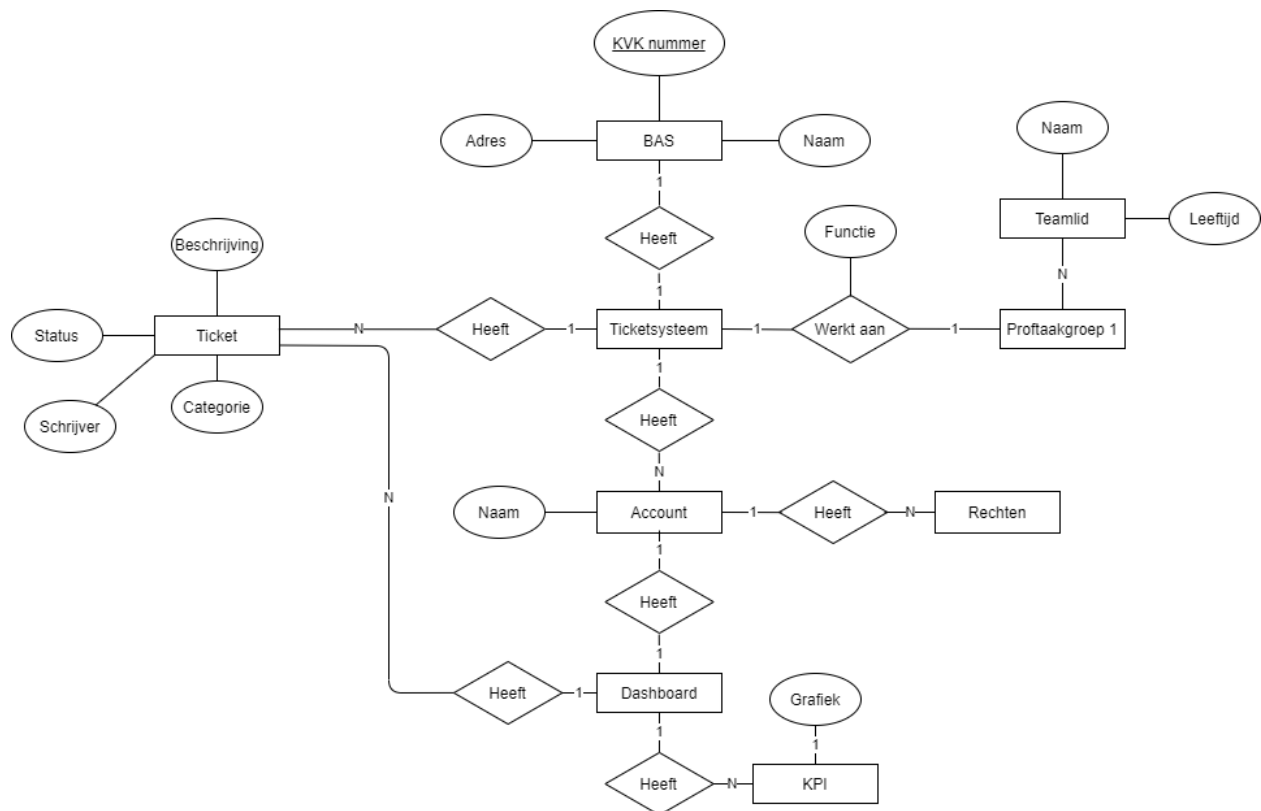
Tickets komen nu binnen via supportvragen van medewerkers en automatische notificatie mails (Jaspersoft). Dit komt allemaal binnen in één mailbox. Meerdere medewerkers beheren deze mailbox.

Omdat alles in één mailbox komt en meerdere medewerkers hierin werken is het niet overzichtelijk. Ook komt het vaker voor dat tickets meerdere keren in de mailbox staan. Hier is geen takenverdeling op basis van expertise. Daarnaast zie je nu ook niet de progressie van een ticket. Om dit te verbeteren is het de opdracht aan proftaakgroep 1 om een geheel nieuw systeem te maken waarbij het ticketsysteem overzichtelijk en goed te managen is.

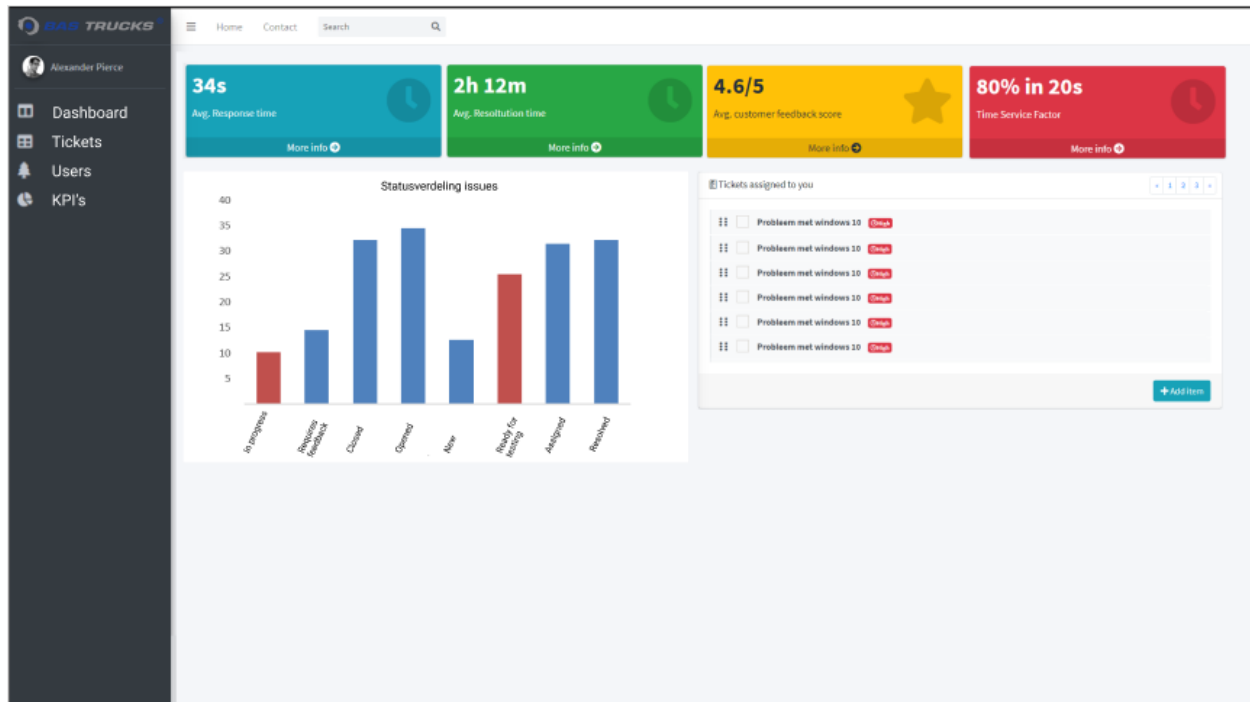
## 3 Sprint 1

### 3.1 Contextdiagram





Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6  
**3.3 Dashboard**



Op het dashboard zie je een overzicht van het systeem, zoals de gemiddelde oplostijd, reactietijd, beoordeling en een grafiek waaruit de progressie van de tickets is te zien. In de grafiek zie je hoeveel tickets er nieuw zijn en aan hoeveel tickets wordt gewerkt.



Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6  
**3.4 Ticketoverzicht**

ID	Name	Age	Assigned to	Reported by	Department	Priority	Topic	Status
23	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago		Henk Janssen	IT	Low	Windows	Resolved
24	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago		Henk Janssen	Sales	Low	Hardware	Resolved
25	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago		Henk Janssen	HRM	Low	Website	In progress
26	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago		Henk Janssen	IT	High	Website	In progress
25	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago		Henk Janssen	IT	Low	Website	Resolved
25	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago		Henk Janssen	IT	Low	Website	In progress
25	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago			IT	Low	Website	Resolved
25	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago			E-commerce & Business dev.	Low	Website	Resolved
25	Probleem met het installeren van Windows 10 Tue 02-Mar-2021 14:12:16	2 hours ago			IT	Low	Website	Resolved

In het ticketoverzicht staan alle tickets van je eigen afdeling. Hier zie je globaal wat het probleem is, wat de status is, welke werknemer er mee bezig is, wat de prioriteit van het ticket is, wie het probleem heeft gemeld, hoelang het ticket al bestaat en onder welke categorie het valt. In dit overzicht kies je de tickets uit die je oplost en verander je eventueel de status.

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6  
**3.5 Ticket inzien**

The screenshot displays the BAS TRUCKS ticket management system. On the left is a dark sidebar with navigation links: Dashboard, Tickets, Users, and KPI's. The main content area shows the details for ticket Nr. 432142, titled "Probleem met het installeren van Windows 10", which is in an "In progress" state. The ticket was reported on March 2, 2021, at 14:12. The interface is divided into several sections: Information (Category: Windows 10, Department: IT, Age: 2 hours ago, Due by: 5 march 12:00), Description (Lorem ipsum dolor sit amet...), Status (In progress), Reported by (Henk Janssen), Last modified by (Jan Vogel), Ticket files (Functional-requirements.docx, LIAT.pdf, Email-from-flatbat.min, Logo.png, Contract-10\_12\_2014.docx), and Assigned to (Henk Janssen). A Logs and Comments section at the bottom shows recent activity: Henk Janssen modified the ticket and reported it.

**BAS TRUCKS**

Nr. 432142 - Probleem met het installeren van Windows 10 In progress Reported at: March 2, 2021 - 14:12

**Information:**  
Category: Windows 10  
Department: IT  
Age: 2 hours ago  
Due by: 5 march 12:00

**Description**  
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Maecenas ac sodales leo. Nulla elit lectus, fringilla laoreet tristique eu, lacinia nec est. Vestibulum finibus mauris ante, non commodo est gravida in.  
Sed ac turpis at massa mollis porta. Suspendisse potenti. Fusce luctus lobortis posuere. In dapibus, diam a lacinia porttitor, magna quam lacinia diam, ut blandit tellus eros id nunc.

**Status**  
In progress

**Reported by:**  
Henk Janssen  
henkjanssen@bas-trucks.nl  
06 12345678

**Last modified by:**  
Jan Vogel  
janvogel@bas-trucks.nl  
06 12345678

**Ticket files**  
Functional-requirements.docx  
LIAT.pdf  
Email-from-flatbat.min  
Logo.png  
Contract-10\_12\_2014.docx  
Add files

**Assigned to**  
Henk Janssen Unassign  
Henk Janssen Unassign  
Add user

**Logs** **Comments**  
- Henk Janssen has modified the ticket. - march 1 2021 - 12:21  
- Henk Janssen has reported this ticket. - march 1 2021 - 10:12

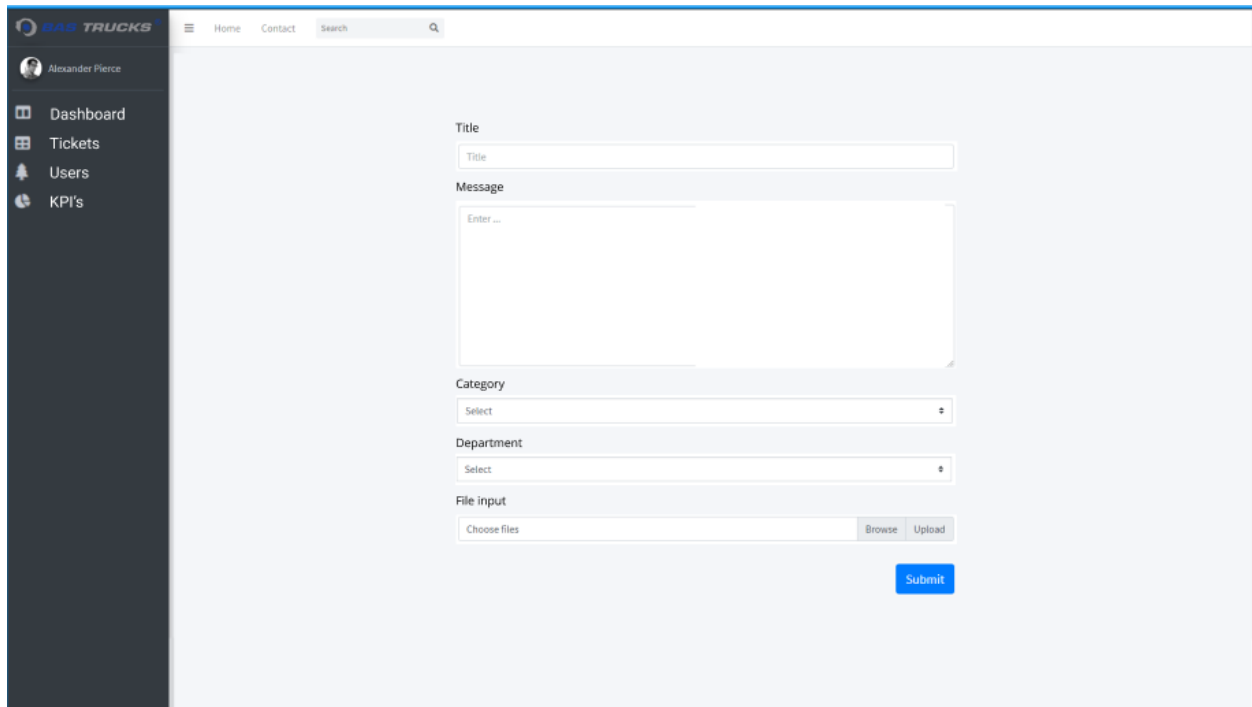
Als er op een ticket is geklikt kom je op deze pagina. Op deze pagina kan je meer informatie zien over het ticket. Er is informatie over het ticket te zien zoals: description, logs, status, reported by, last modified by, ticket files en assignees. Er is ook de mogelijkheid om het ticket te wijzigen zoals het aanpassen van de naam, beschrijving, bestanden en assignees.

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.6

### 3.6 Ticket aanmaken



The screenshot displays the 'BAS TRUCKS' web application interface. On the left is a dark sidebar with navigation links: 'Dashboard', 'Tickets', 'Users', and 'KPI's'. The main content area is light blue and contains a form for creating a new ticket. The form includes the following fields and controls:

- Title:** A text input field with the placeholder 'Title'.
- Message:** A large text area with the placeholder 'Enter ...'.
- Category:** A dropdown menu with 'Select' as the current option.
- Department:** A dropdown menu with 'Select' as the current option.
- File input:** A section containing a 'Choose files' button, a 'Browse' button, and an 'Upload' button.
- Submit:** A blue button located at the bottom right of the form.

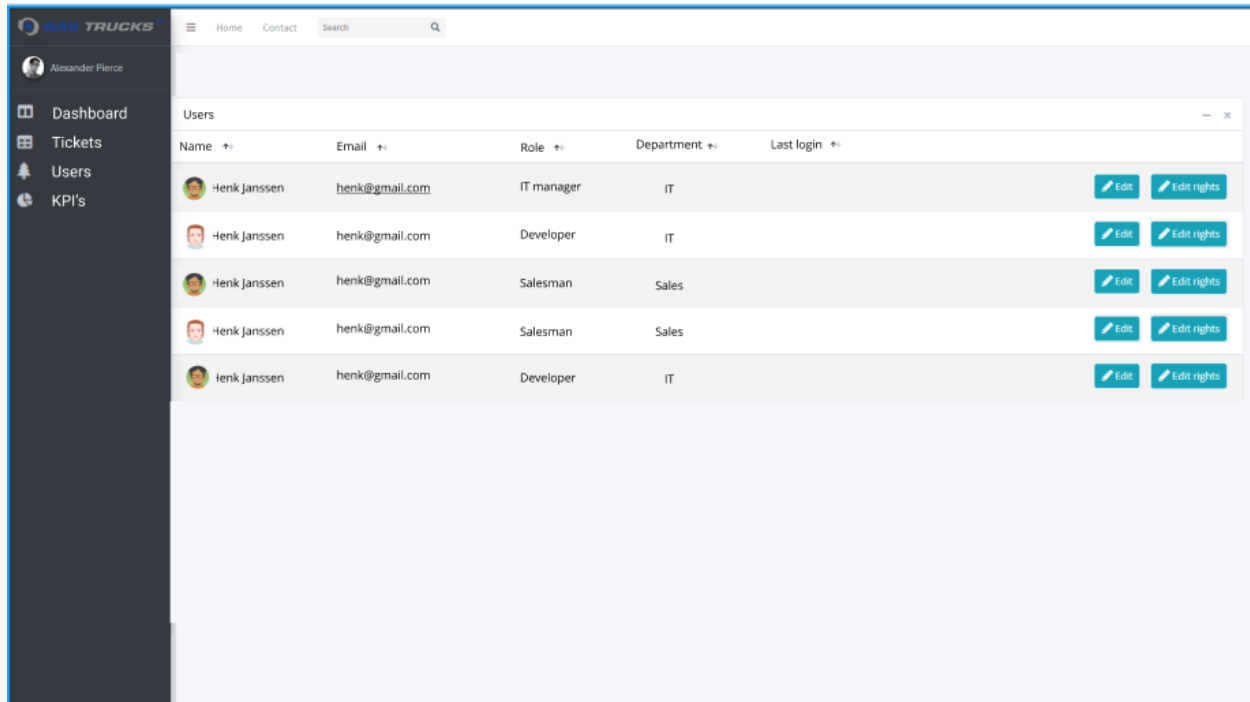
Op deze pagina kan je een ticket/issue toevoegen. Je moet een ticketnaam, beschrijving, afdeling en een categorie kiezen. Ook is het mogelijk meerdere bestanden toe te voegen.

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.6

## 3.7 Users



Name	Email	Role	Department	Last login		
Henk Janssen	henk@gmail.com	IT manager	IT		Edit	Edit rights
Henk Janssen	henk@gmail.com	Developer	IT		Edit	Edit rights
Henk Janssen	henk@gmail.com	Salesman	Sales		Edit	Edit rights
Henk Janssen	henk@gmail.com	Salesman	Sales		Edit	Edit rights
Henk Janssen	henk@gmail.com	Developer	IT		Edit	Edit rights

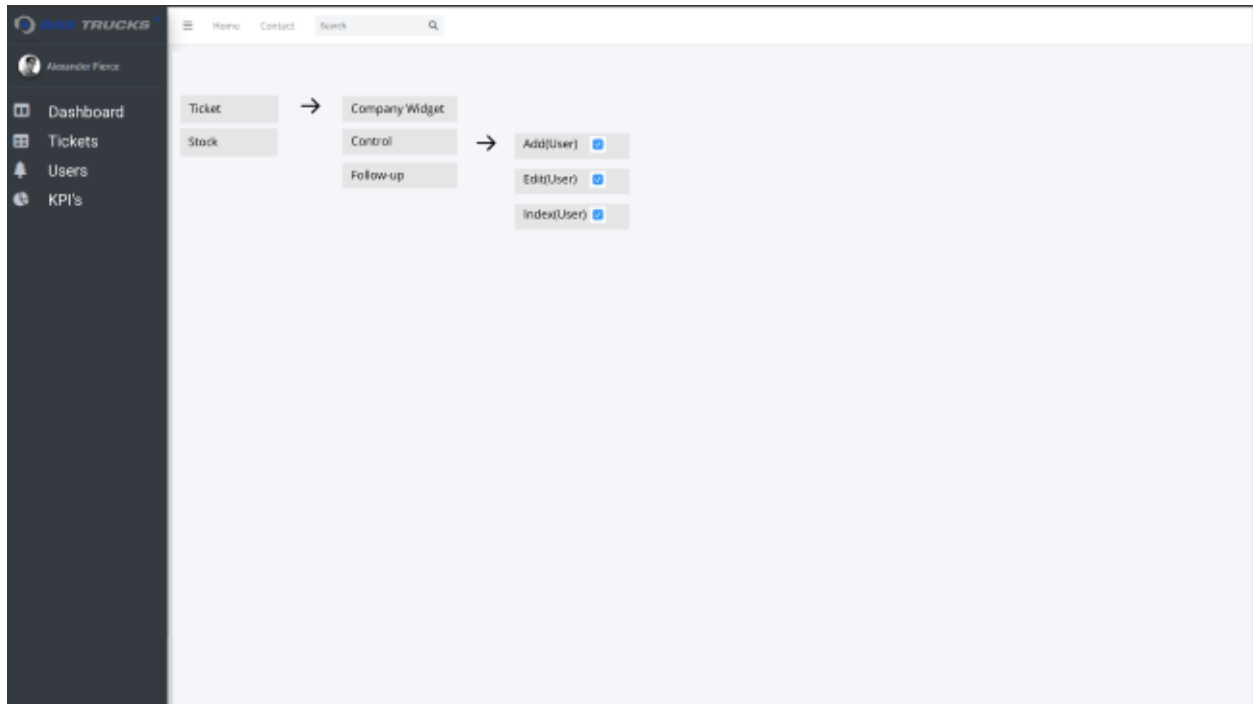
Hier kun je alle gebruikers zien die in het systeem staan. Je kunt zien welke Role diegene heeft en in welk department hij werkt. Je kan op de button "Edit rights" klikken, dan word je naar de pagina hieronder doorgestuurd.

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

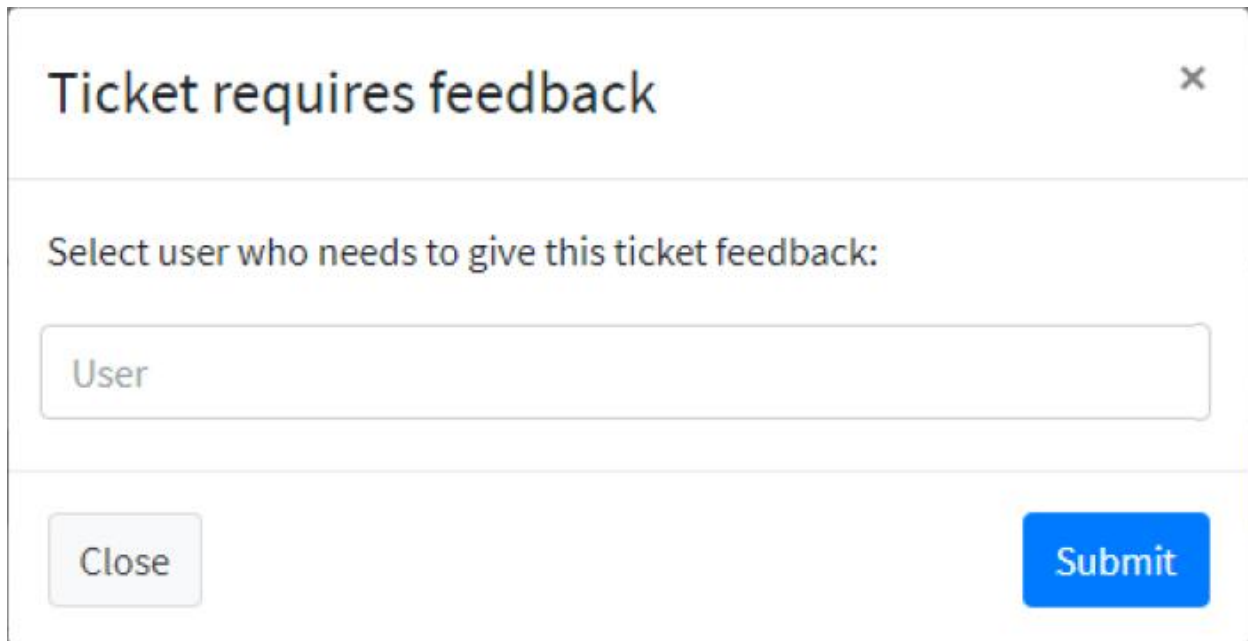
Versie: 1.6

### 3.8 Rechten voor gebruikers



Op deze pagina kun je de rechten van gebruikers aanpassen. Hier bepaal je wat bepaalde gebruikers wel en niet kunnen in het systeem. Om een gebruiker rechten toe te kennen klik je op de desbetreffende categorie en vinkt de rechten aan die je de gebruiker wilt geven.

### 3.9 Pop-up



**Ticket requires feedback** ×

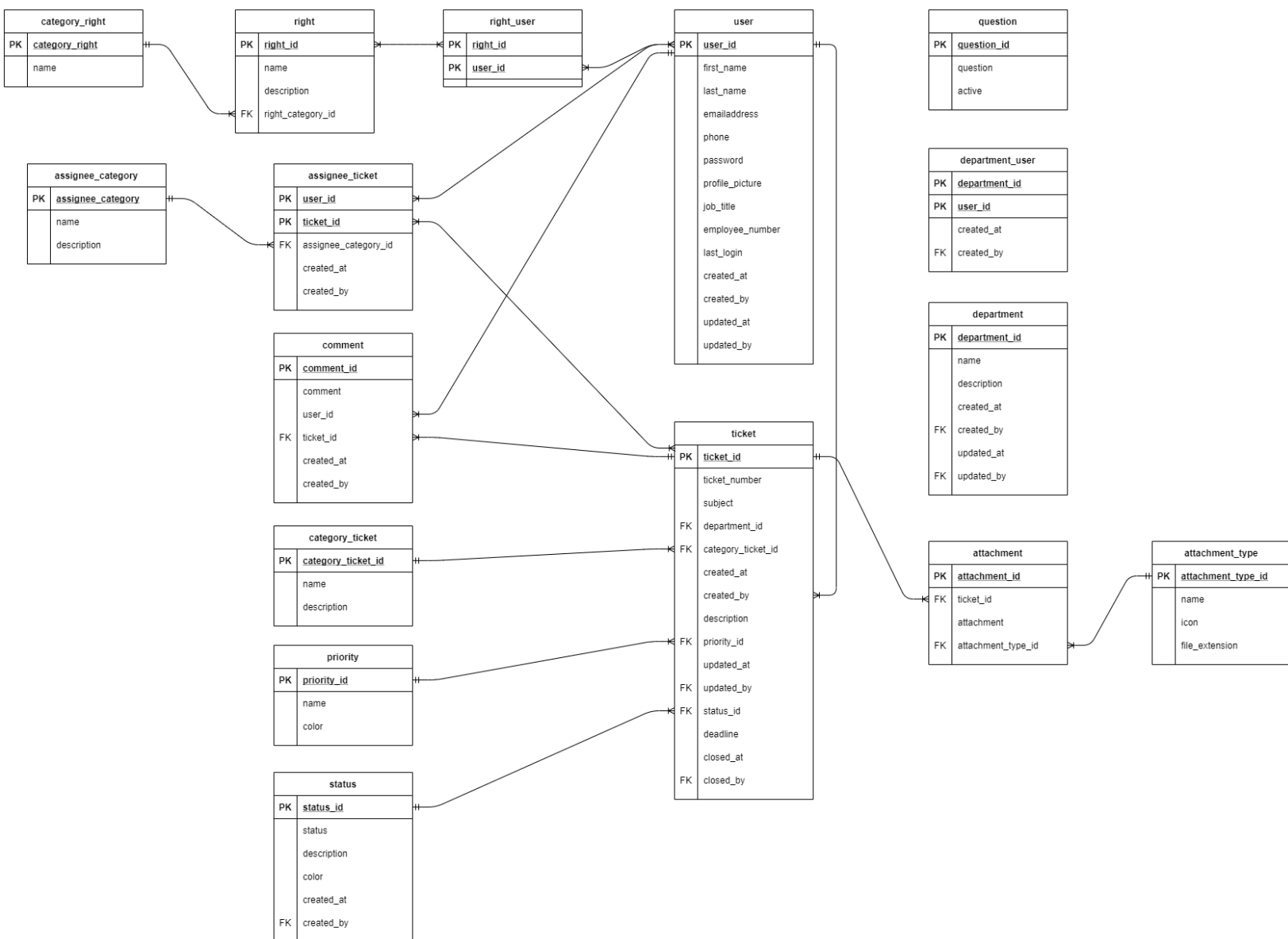
Select user who needs to give this ticket feedback:

User

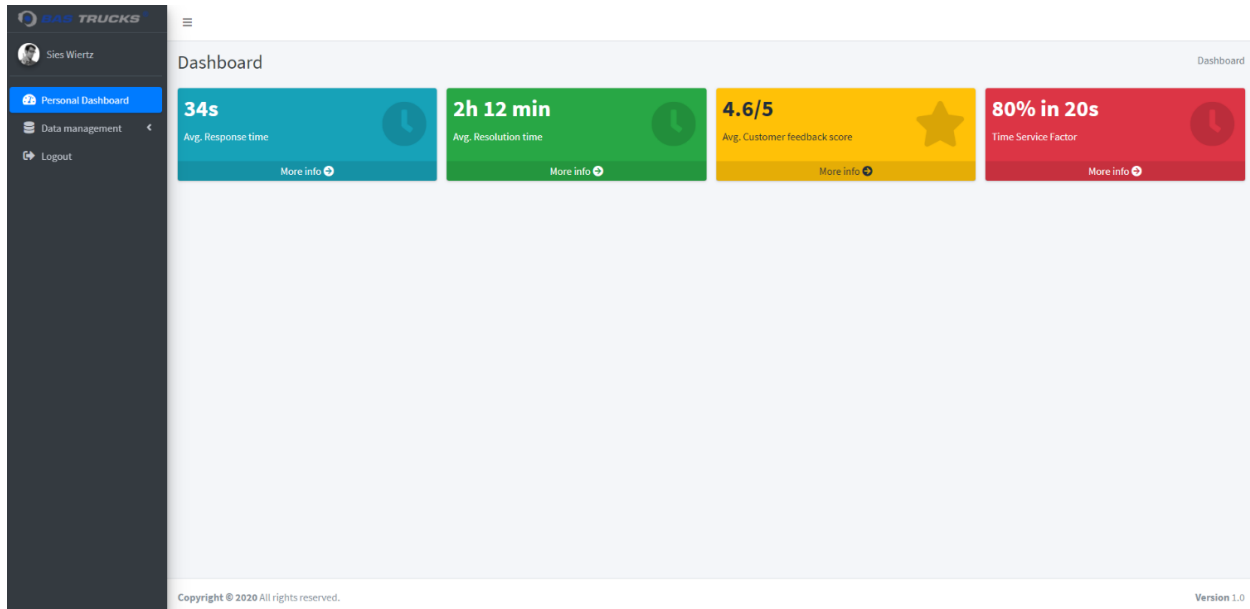
Close Submit

Je krijgt een pop-up als je een actie moet doen. Als je bijvoorbeeld de status van een ticket op feedback-nodig zet krijg je een pop-up waarin je meteen medewerkers kan aangeven die feedback moeten geven.

Titel: Functioneel design  
 Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
 Versie: 1.6  
**3.10 Entiteit Relatie Diagram (ERD)**



## 4.1 Dashboard



Sommige KPI's zoals AVG. response time en customer feedback score zijn nu te zien op het dashboard. Op het moment is het nog gevuld met fictieve data. De functionaliteit hierachter is nog niet gemaakt.



Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 4.2 Ticket aanmaken

**Add ticket**

**Title**  
Enter Title

**Message**  
Enter ...

**Category**  
option 1

**Department**  
option 1

**File input**  
Choose file Browse Upload

Submit

Copyright © 2020 All rights reserved. Version 1.0

Het ticket aanmaak scherm is gemaakt volgens [het ontwerp](#) van sprint 1. Hierbij is gebruik gemaakt van comboboxen om een category en department te kiezen. Ook is het mogelijk files te uploaden. In de toekomst wordt dit een dropbox waar de files naartoe gesleept kunnen worden. Hierdoor is het mogelijk meerdere bestanden toe te voegen.

## 4.3 Ticketoverzicht

Inbox

Tickets

10 showing results Search:

id	Title	Age	Assigned to	Reported by	Department	Priority	Category	Status
1.	Update software	2 hours ago	J Jovi	L Levon	IT	Low	Software	Resolved

1 from 1 to 1 results Previous 1 Next

Het ticket overzicht scherm is gemaakt volgens [het ontwerp](#) van sprint 1. Het bestaat uit een tabel met de optie het aantal records te laten zien op een pagina evenals een zoekfunctie en sorteerfunctie die nu nog niet functioneel zijn.

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6  
**4.4 Ticket inzien**

The screenshot shows a web application interface for 'BAS TRUCKS'. On the left is a dark sidebar with a user profile for 'Jovi Simons' and navigation links: 'Personal Dashboard', 'Data management', and 'Logout'. The main content area is titled 'Ticket' and shows details for ticket 'Nr. 432142 - Probleem met het installeren van Windows 10'. It includes an 'Edit' button and a timestamp 'Reported at: March 2, 2021 - 14:12'. The ticket details are organized into sections: 'Information' (empty), 'Description' (containing placeholder text), 'Status' (set to 'Open'), 'Reported by' (Henk Janssen), 'Last modified by' (Henk Janssen), 'Ticket files' (with a 'Bestand kiezen' button and an 'Upload' button), and 'Assigned to' (listing 'Henk Janssen' twice with 'Delete' buttons). A 'Logs Comments' section at the bottom shows two entries: '-Henk Janssen has modified the ticket - march1 2021 - 12:21'.

Het ticketoverzicht scherm is gemaakt volgens [het ontwerp](#) van sprint 1. Je kan details zien over het ticket en deze aanpassen, files toevoegen en mensen assignen of deleten. Ze zijn nog niet functioneel.

### 4.5.1 Users

Users

Dashboard / Users

+ New user

10 ▾ showing results

Search:

#	First Name	Last Name	Email	Phone	Job Title	Employee Number	Last Login	Active	Created By	Updated By	Actions
1	Jovi	Simons	jovisimons@gmail.com	0631915573			2021-04-01 10:22:20	1		Jovi Simons	<div>ShowEditDelete</div>
#	First Name	Last Name	Email	Phone	Job Title	Employee Number	Last Login	Active	Created By	Updated By	Actions

1 from 1 to 1 results

Previous1Next

De Users CRUD is waar alle gebruikers worden bijgehouden voor het inloggen en mogelijk beheren binnen ons systeem. Hier kan alle informatie over de user gezien en aangepast worden, zolang de gebruiker de juiste rechten hiervoor heeft.

### 4.5.2 Ticket categorie

+ New ticket category

10 ▾ showing results

Search:

#	Name	Description	Created By	Updated By	Actions
1	Typo	Something is misspelled and needs correction.	Thomas Molen		<div>ShowEditDelete</div>
#	Name	Description	Created By	Updated By	Actions

1 from 1 to 1 results

Previous1Next

Het ticket categorie CRUD wordt gebruikt om aan te geven onder welke categorie een bepaalde ticket valt. Deze categorieën kunnen ook makkelijk worden aangepast. Ook kun je nieuwe categorieën toevoegen.

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6  
4.5.3 Department

Departments Dashboard / Departments

[+ New department](#)

10 showing results Search:

#	Name	Description	Created By	Updated By	Actions
1	IT	Technologically based systems.	Thomas Molen	Thomas Molen	<a href="#">Show</a> <a href="#">Edit</a> <a href="#">Delete</a>
#	Name	Description	Created By	Updated By	Actions

1 from 1 to 1 results Previous **1** Next

In de Department CRUD zie je een overzicht van alle Departments die er zijn met een beschrijving erbij. Deze kun je aanpassen, verwijderen en bekijken. Ook kun je departments toevoegen.

### Attachment types

Dashboard / attachment types

+ New attachment type

10 showing results

Search:

#	Name	Icon	File Extension	Created By	Updated By	Actions
No results found in the table						
#	Name	Icon	File Extension	Created By	Updated By	Actions

No results to show

PreviousNext

Bij ons ticket systeem geven wij de mogelijkheid bestanden (attachments) toe te voegen aan de tickets. Deze bestanden hebben een file type. Deze typen houden wij bij via de Attachment type CRUD.

#### 4.5.5 Status

### Status

Dashboard / Status

+ New status

10 showing results

Search:

#	Status	Description	Color	Created By	Updated By	Actions
No results found in the table						
#	Status	Description	Color	Created By	Updated By	Actions

No results to show

PreviousNext

Een ticket kan verschillende statuses hebben (bijvoorbeeld: nog niet geopend, gelezen, mee bezig of behandeld). Deze verschillende statuses kunnen gemaakt en aangepast worden via de Status CRUD. Binnen deze CRUD kun je statuses namen en kleuren geven om ze makkelijk uit elkaar te halen. Verder kan hier ook een actie aan gekoppeld worden voor meer detail.

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.6

## 4.5.6 Ticket prioriteiten

Priorities

Dashboard / Priority

+ New priority

10 showing results

Search:

#	Name	Color	Created By	Updated By	Actions
No results found in the table					
#	Name	Color	Created By	Updated By	Actions

No results to show

PreviousNext

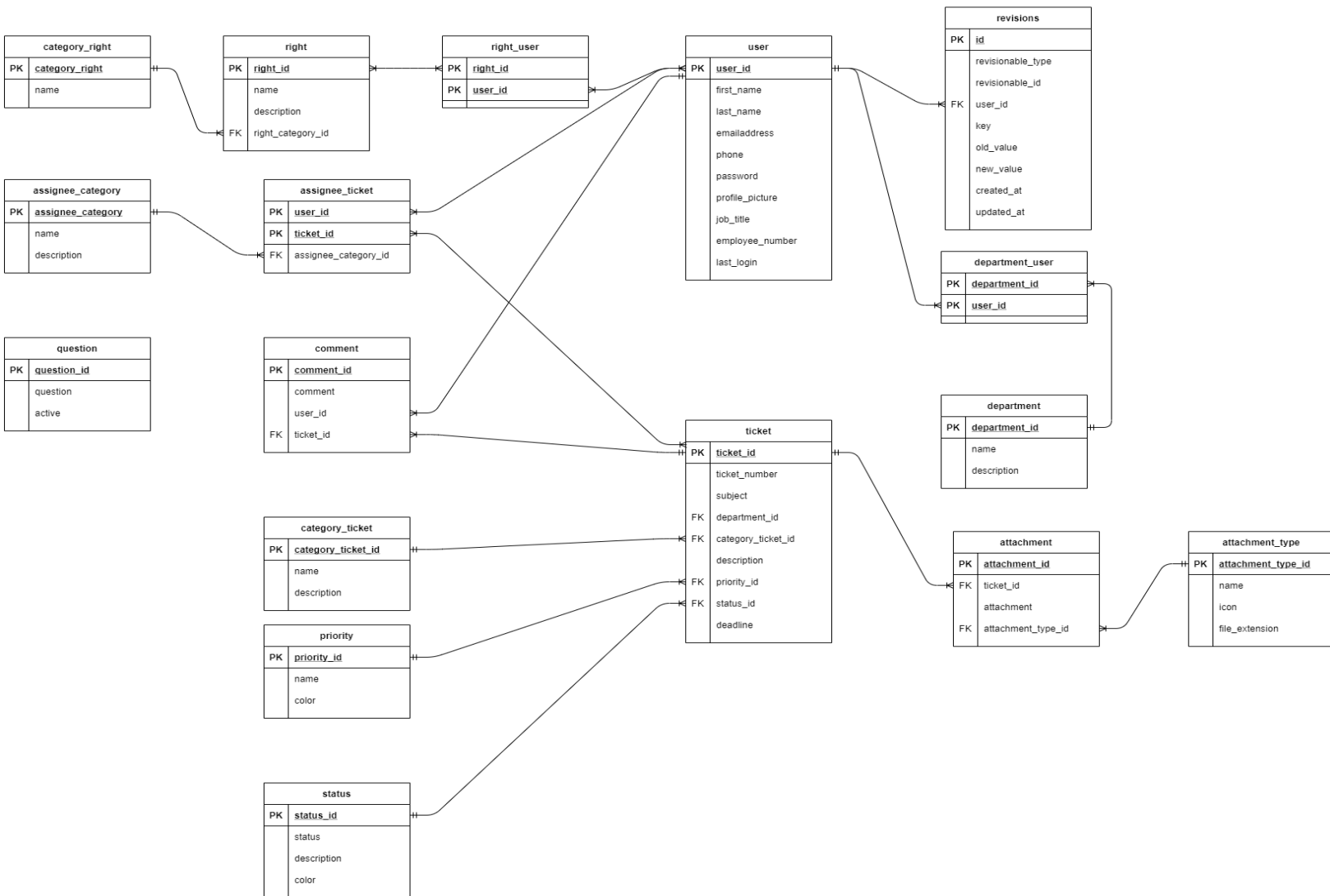
In de ticket prioriteiten CRUD zie je de verschillende prioriteiten die een ticket kan hebben. In deze CRUD kun je nieuwe prioriteiten toevoegen, verwijderen, bekijken en aanpassen. Ook zie je hier de eigenschappen van de prioriteiten, zoals kleur en naam. Deze eigenschappen zie je terug bij het ticket wanneer die een bepaalde prioriteit heeft.

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.6

## 4.6 Entiteit Relatie Diagram (ERD) versie 2



## 5 Sprint 3

### 5.1 Rechten voor gebruikers

Wij hebben in het systeem een rechtssysteem gemaakt. Met dit rechtssysteem kunnen leidinggevende per medewerker bepalen wat hij/zij te zien krijgt in het systeem. Hiervoor zijn 3 tools gemaakt:

- Een pagina waar alle categorieën van rechten kunnen worden beheerd (bijvoorbeeld 'System' of 'User');
- Een pagina waar alle rechten kunnen worden beheerd (bijvoorbeeld 'user-edit');
- Een pagina waar per gebruiker de rechten kunnen worden ingesteld.

### Permissions for **Kevin Sentjens**

Attachment type

Department

Permission

Permission category

Question

System

Ticket category

Ticket priority

Ticket status

User

☒ **Attachment type overview**

Permission to see all the attachment types

☒ **Attachment type show**

Permission to see more info about a specific attachment type

☒ **Attachment type edit**

Permission to edit an attachment type

☒ **Attachment type delete**

Permission to delete an attachment type

☒ **Attachment type create**

Permission to create an attachment type









Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 5.2 Jaspersoft tickets

De bestanden die automatisch worden gegenereerd vanuit Jaspersoft kunnen nu automatisch in het systeem gezet worden. Vanuit Jaspersoft wordt een html-bestand gestuurd naar een folder in onze applicatie. Onze applicatie leest om het uur deze folder. Als er bestanden in deze folder staan dan worden er van deze bestanden tickets gemaakt. De titel van dit ticket wordt met Reguliere Expressies (REGEX) uit het html-bestand gelezen. Op de titel kan je vervolgens zoeken in het ticket overzicht.

10 showing results

Search:

id ↑↓	Title ↑↓	Age ↑↓	Assigned to ↑↓	Reported by ↑↓	Department ↑↓	Priority ↑↓	Category ↑↓	Status ↑↓
19	Totalen opgeslagen in order_vehicle matchen niet met	2 hours ago	 Jovi	Jaspersoft	IT	Low 	Jaspersoft	Resolved 
20	Quantity reserved incorrect! corrigeren en oorzaak achterhalen!	2 hours ago	 Jovi	Jaspersoft	IT	Low 	Jaspersoft	Resolved 
id	Title	Age	Assigned to	Reported by	Department	Priority	Category	Status

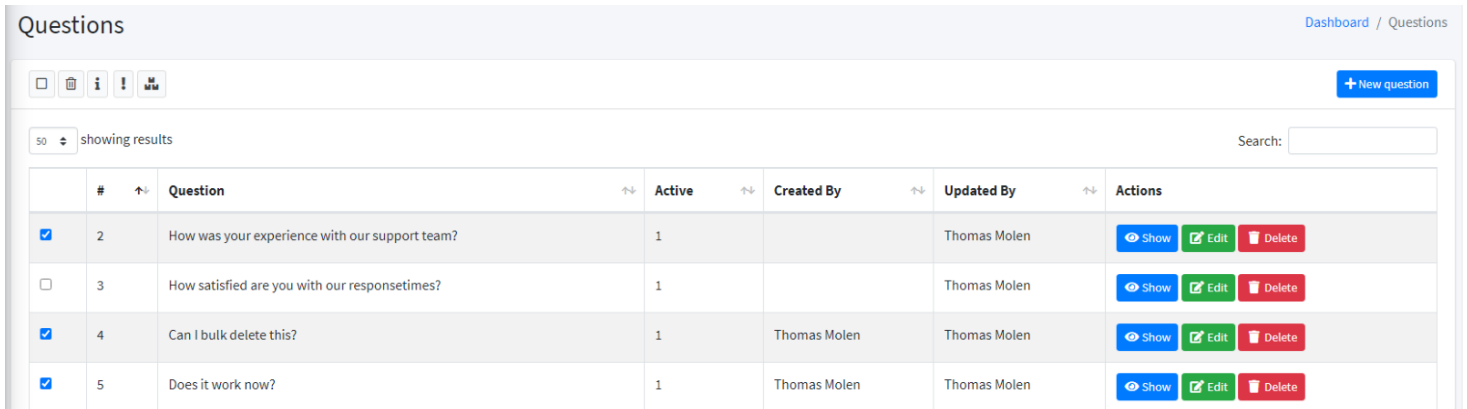
1 from 2 to 2 results

Previous **1** Next

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 5.3 Bulk action

Om de user experience binnen ons systeem te verbeteren, hebben wij bulk actions toegevoegd. Bulk actions zijn bedoeld voor een gebruiker die meerdere records tegelijkertijd wil aanpassen. Dit kan nodig zijn om records massaal te verwijderen, of om de status van soortgelijke records te veranderen.



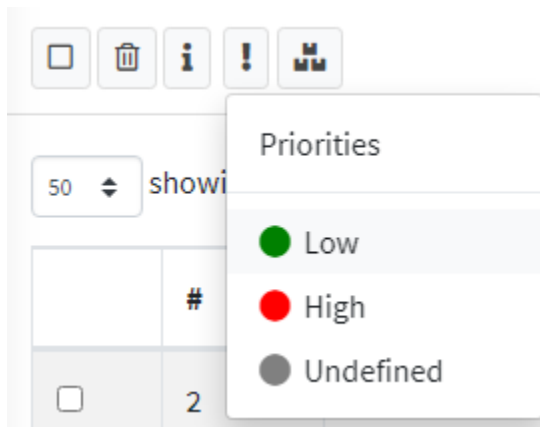
Questions Dashboard / Questions

50 showing results Search:

+ New question

	#	Question	Active	Created By	Updated By	Actions
<input checked="" type="checkbox"/>	2	How was your experience with our support team?	1		Thomas Molen	<span>Show</span> <span>Edit</span> <span>Delete</span>
<input type="checkbox"/>	3	How satisfied are you with our responsetimes?	1		Thomas Molen	<span>Show</span> <span>Edit</span> <span>Delete</span>
<input checked="" type="checkbox"/>	4	Can I bulk delete this?	1	Thomas Molen	Thomas Molen	<span>Show</span> <span>Edit</span> <span>Delete</span>
<input checked="" type="checkbox"/>	5	Does it work now?	1	Thomas Molen	Thomas Molen	<span>Show</span> <span>Edit</span> <span>Delete</span>

De records kunnen gemakkelijk via de checkboxes links van het record geselecteerd worden, of via de grote select all knop bij de action knoppen bovenaan. Als een gebruiker de benodigde records heeft geselecteerd kan er via de knoppen besloten worden welke actie ondernomen gaat worden. Als de gekozen actie bestaat uit een waarde aanpassen naar iets anders zal er een drop down menu met de keuzes worden getoond.



## 5.4 User Experience (UX)

In het UX-onderzoek hebben we onderzoek gedaan naar verbeterpunten in onze applicatie. Hierbij hebben we vanuit ons eigen perspectief gekeken naar het systeem. Ook hebben we een onderzoek uitgewerkt om toekomstige gebruikers het te laten testen. Dit moet alleen nog even wachten omdat het product nog niet ver genoeg af is daarvoor.

3.1.2

### 4 Expert-review & Usability-test

#### 4.1 Expert-review

Eerst begin je met het formuleren van user stories (beschrijving van taken die de gebruiker kan uitvoeren).

Daarna beoordeel je zelf, of vanuit jouw perspectief de doelgroep de omschreven taken naar tevredenheid en volgens verwachting kan uitvoeren.

Zo kom je zelf al achter dingen waar gebruikers mogelijk tegen aanlopen.

#### 4.2 Usability-test

Deze test wordt uitgevoerd door de doelgroep. Tijdens deze test laat je gebruikers verschillende taken uitvoeren.

##### 4.2.1 Hoe te starten met een usability-test?

- Testscript
- 5 tot 10 deelnemers die gaan testen.
- Tests verspreiden (waarschijnlijk niet van toepassing)
- Planning (waarschijnlijk niet van toepassing)
- Resultaten uitwerken en bespreken met de klant. (PowerPoint)

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6  
**5.5 Created at & Updated at**

New attachment type

10 showing results

Search:

#	Name	Icon	File Extension	Created By	Created At	Updated By	Updated at	Actions
1	asdfasdfasdf	asdf	asdf	Sies Wiertz	2021-04-28 10:06:49	Sies Wiertz	2021-04-28 10:07:22	<div>ShowEditDelete</div>

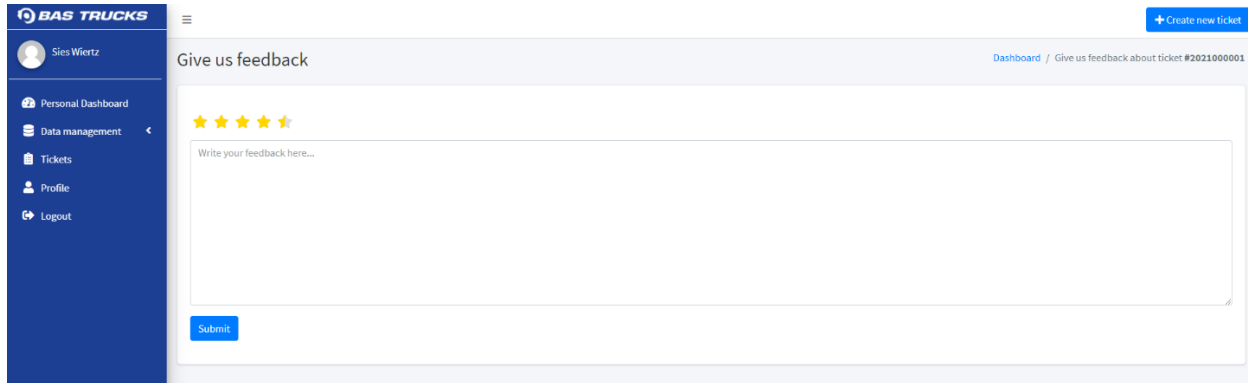
1 from 1 to 1 results

Previous1Next

Elke CRUD-tabel heeft nu een Created At & Updated At rij. Met Created At kun je precies zien op welke datum en tijd een item is aangemaakt en met Updated At kun je de datum en tijd zien wanneer iets is gewijzigd.

## 6 Sprint 4

### 6.1 Feedback-score



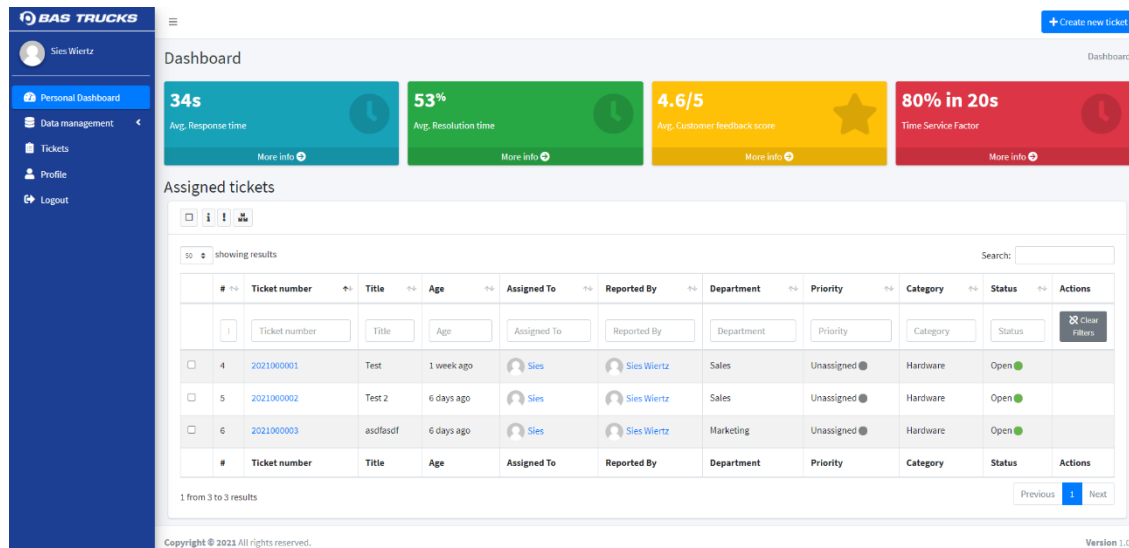
The screenshot shows a web interface for 'BAS TRUCKS'. On the left is a dark blue sidebar with a user profile 'Sies Wiertz' and navigation links: 'Personal Dashboard', 'Data management', 'Tickets', 'Profile', and 'Logout'. The main content area is titled 'Give us feedback' and includes a breadcrumb trail 'Dashboard / Give us feedback about ticket #2021000001'. At the top right of the main area is a '+ Create new ticket' button. The feedback form consists of a five-star rating system (all stars are yellow), a large text input field with the placeholder 'Write your feedback here...', and a blue 'Submit' button at the bottom left.

In deze sprint is een feedback pagina aangemaakt. Op deze pagina kun je met behulp van sterren jouw tevredenheid aangeven over de afhandeling van jouw ticket. Ook kun je een opmerking achterlaten als dat nodig is.

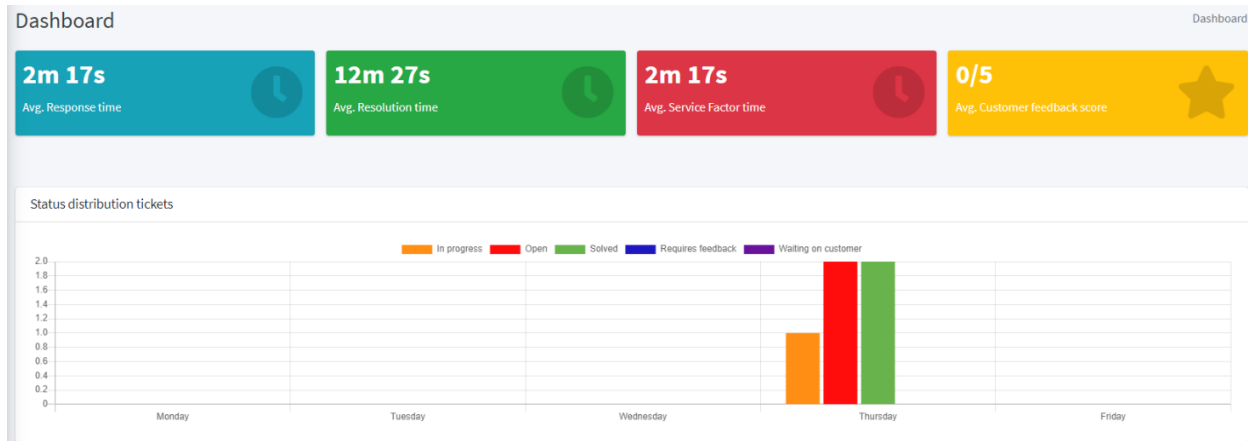
De link om op deze pagina te komen krijg je per mail wanneer het door jou ingestuurde ticket is opgelost.

Het aantal sterren dat je geeft wordt opgeslagen en gebruikt voor de KPI Feedback score. De eventuele opmerkingen komen bij het ticket te staan.

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6  
**6.2 Dashboard**



Het dashboard heeft een ticket overzicht gekregen. In dit ticket overzicht krijg je de tickets te zien die aan de gebruiker geassigned zijn. Hierdoor kun je gemakkelijk vanuit het dashboard al zien wat voor tickets er zijn en waar je aan kan beginnen in plaats van dat je specifiek naar het ticket-overzicht moet klikken.



Op het dashboard kunnen medewerkers met de benodigde rechten een overzicht zien van verschillende KPI's. De KPI's houden scores bij die verbonden zijn aan de tickets.

#### 6.3.1 Response time

De gemiddelde response time, houdt bij hoelang het gemiddeld duurt voordat een ticket wordt geopend vanaf het moment van uitzending van een ticket.

#### 6.3.2 Resolution time & time service factor

De resolution time & time service factor is de gemiddelde tijd dat het duurt voordat een ticket is opgelost.

#### 6.3.3 Feedback score

Feedback scores worden verzameld vanuit mails die gebruikers krijgen als een ticket is opgelost. De gebruiker kan dan op een link klikken en hier een score invullen (Zie header 6.1). Hiervan wordt het gemiddelde gepakt.

#### 6.3.4 Statusverdeling

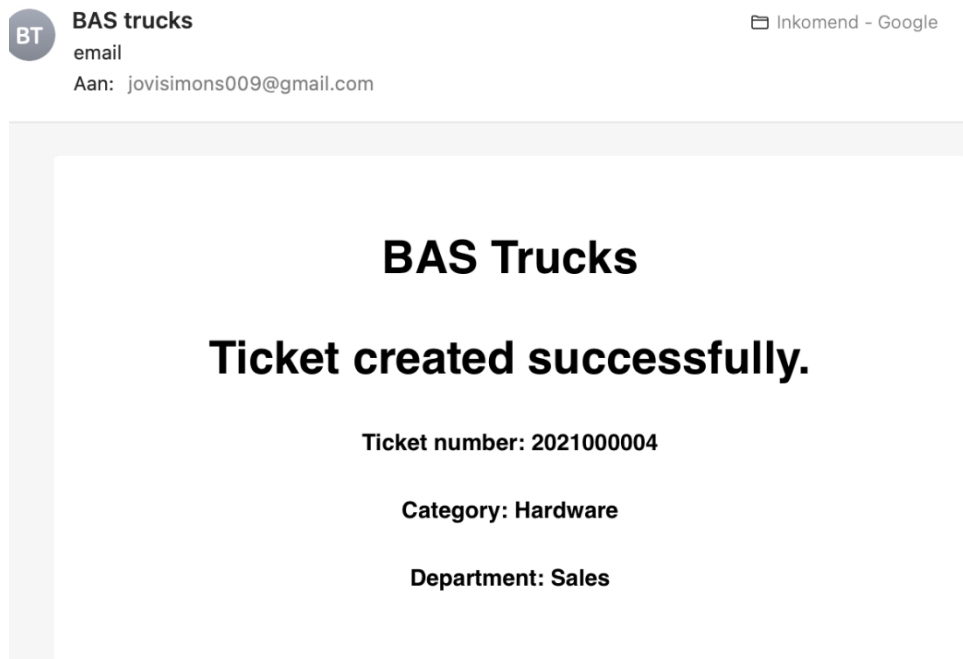
Onder de 4 blokken staat een bar-grafiek waarin je de huidige statussen van de tickets kan inzien. In het voorbeeld hierboven zie je dat er deze week 5 tickets zijn gemaakt. Alle 5 de tickets zijn op donderdag aangemaakt en er staan nog 2 tickets open, 2 zijn solved en eentje is In progress.

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 6.4 Ticketmail

#	Ticket Number	Title	Age	Assigned To	Reported By	Department	Priority	Category	Status	Actions
	<input type="text" value="Ticket Num"/>	<input type="text" value="ema"/>	<input type="text" value="Age"/>	<input type="text" value="Assign"/>	<input type="text" value="Reporte"/>	<input type="text" value="Departm"/>	<input type="text" value="Priori"/>	<input type="text" value="Categ"/>	<input type="text" value="St"/>	
<input type="checkbox"/>	4	<a href="#">2021000004</a>	email	6 days ago	Jovi Simons	Sales	Unassigned	Hardware	Open	

Als er een nieuwe ticket is aangemaakt stuurt hij een mail ter bevestiging naar de persoon die hem heeft aangemaakt.



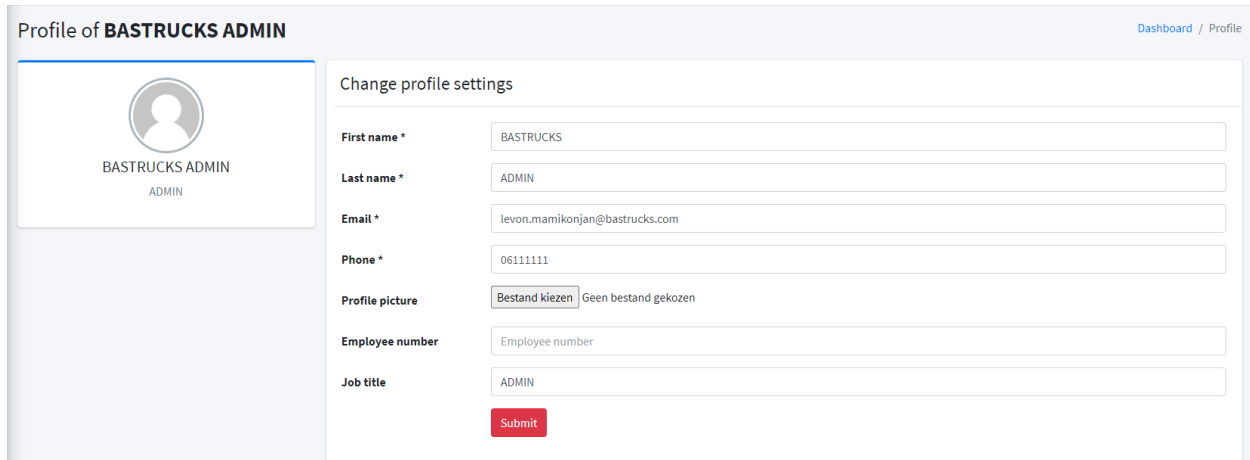
Hierboven is de mail te zien die wordt verstuurd. In de mail wordt bij het onderwerp van de mail de titel van het ticket vermeld. De mail wordt verstuurd naar de maker van het ticket. Het ticket nummer, de categorie en afdeling komen ook in het ticket te staan.



Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 6.5 Profiel

In het dashboard heb je nu je eigen profiel pagina. Op deze pagina kan je gegevens van jezelf veranderen. Bijvoorbeeld: email, telefoonnummer, job title, etc. Je kan ook een profiel foto instellen die in de applicatie te zien is.



Profile of **BASTRUCKS ADMIN** [Dashboard](#) / [Profile](#)

**Change profile settings**

**First name \*** BASTRUCKS

**Last name \*** ADMIN

**Email \*** levon.mamikonjan@bastrucks.com

**Phone \*** 06111111

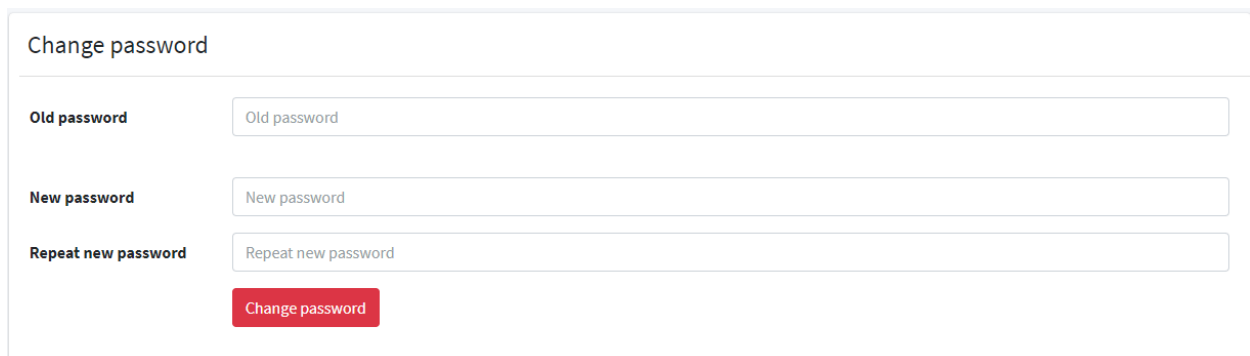
**Profile picture** Bestand kiezen Geen bestand gekozen

**Employee number** Employee number

**Job title** ADMIN

**Submit**

Ook je wachtwoord kan je makkelijk aanpassen op de profiel pagina. Wachtwoorden kunnen ook veranderd worden onder users. Dus iemand zal altijd je wachtwoord kunnen herstellen.



**Change password**

**Old password** Old password

**New password** New password

**Repeat new password** Repeat new password




**Change password**

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 6.6 Jaspersoft tickets

De Jaspersoft tickets werken nu volledig. Jaspersoft stuurt via FTP het bestand naar de server waar deze applicatie op draait. Om het uur checkt de applicatie of er nieuwe bestanden zijn.

Als er nieuwe bestanden zijn worden die bestanden omgezet in tickets. Deze tickets staan vervolgens in het overzicht met de categorie "Jaspersoft". Ook het bestand is meegeleverd als attachment. Dus die is ook los te downloaden.

<input type="checkbox"/>	1	2021000001	Quantity reserved incorrect! corrigeren en oorzaak achterhalen!	1 hour ago	 Jaspersoft	IT	Unassigned 	Jaspersoft	In progress 	
--------------------------	---	------------	---	------------	--	----	--	------------	---	--

Attachments:

 quantity\_reserved\_incorrect\_check.html

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 6.7 Ticket inzichtpagina

In de sprint hebben we ook een pagina gemaakt waar je meer informatie kunt inzien over het ticket. Onderstaand is een afbeelding hiervan.

Ticket #2021000001

Tickets / #2021000001

#2021000001 details

General information

Logs

Comments

Subject:

Test

Description:

Testing

Edit

#2021000001

Category: [Services](#)

Status: [In progress](#)

Priority: [Low](#)

Department: [IT](#)

Reported by: [Kevin Sentjens](#)

Assigned: [Kevin Sentjens](#) ✖

Attachments: [Banner1533542768.jpg](#)

Edit files

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.6

Op de pagina is de volgende informatie te zien:

- Subject;
- Description;
- Category;
- Status;
- Priority;
- Department;
- Reported By;
- Assigned users;
- Attachments;
- Een log waar alle veranderingen staan;
- Een plaats waar mensen commentaar kunnen invullen.

## 6.8 Demo

De opdrachtgever van BAS Trucks wilde graag de applicatie een keer testen. We hebben 21 mei dus een demo gelanceerd zodat de opdrachtgever dit ook kon testen.

## 7.1 Created tickets tabel

Tickets that you created

50 showing results Search:

	#	Ticket number	Title	Age	Assigned To	Reported By	Department	Priority	Category	Status	Actions
	<input type="checkbox"/>	<input type="text" value="Ticket number"/>	<input type="text" value="Title"/>	<input type="text" value="Age"/>	<input type="text" value="Assigned To"/>	<input type="text" value="Reported By"/>	<input type="text" value="Department"/>	<input type="text" value="Priority"/>	<input type="text" value="Category"/>	<input type="text" value="Status"/>	<input type="button" value="Clear Filters"/>
<input type="checkbox"/>	4	2021000001	Test	2 weeks ago	Sies	Sies Wiertz	Sales	Unassigned	Hardware	Open	
<input type="checkbox"/>	5	2021000002	Test 2	2 weeks ago	Sies	Sies Wiertz	Sales	Unassigned	Hardware	Open	
<input type="checkbox"/>	6	2021000003	asdfasdf	2 weeks ago	Sies	Sies Wiertz	Marketing	Unassigned	Hardware	Open	
	#	Ticket number	Title	Age	Assigned To	Reported By	Department	Priority	Category	Status	Actions

1 from 3 to 3 results Previous **1** Next

In de sprint heeft het dashboard nog een paar toevoegingen gekregen. Eén toevoeging is de 'Created tickets' tabel. Hierin zie je een overzicht van de tickets die jijzelf hebt aangemaakt. Dit is handig om snel bij het ticket te komen en bijvoorbeeld de status van je tickets te controleren. Je kunt dan ook zien of het ticket al is verwerkt.

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 7.2 Department tickets

Tickets from your department

50

showing results

Search:

	#	Ticket number	Title	Age	Assigned To	Reported By	Department	Priority	Category	Status	Actions
	<div></div>	<div>Ticket number</div>	<div>Title</div>	<div>Age</div>	<div>Assigned T</div>	<div>Reported By</div>	<div>Departmen</div>	<div>Priority</div>	<div>Categori</div>	<div>Stat</div>	<div><div></div><div>Clear Filters</div></div>
<div></div>	6	2021000003	asdfasdf	2 weeks ago	<div><div></div>Sies</div>	<div><div></div>Sies Wiertz</div>	Marketing	Unassigned	Hardware	Open	
	#	Ticket number	Title	Age	Assigned To	Reported By	Department	Priority	Category	Status	Actions

1 from 1 to 1 results

Previous

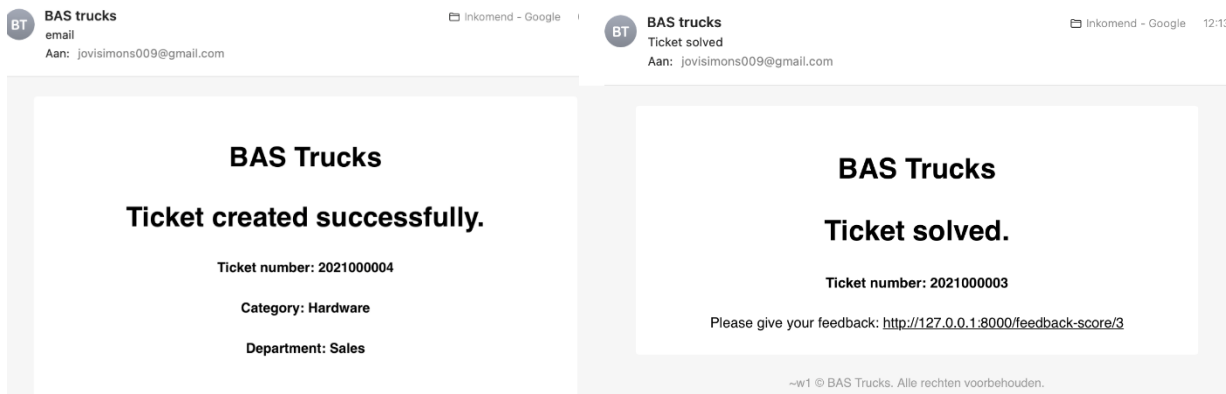
1

Next

Naast de 'created tickets' tabel is er nu ook een 'Department tickets' tabel op het dashboard bijgekomen. Hierin zie je alle tickets van jouw afdeling. Hierdoor kun je bijvoorbeeld controleren of collega's niet hetzelfde probleem hebben ingestuurd.

## 7.3 Automatisch mailsysteem





De must haves van het automatisch mailsysteem zijn deze sprint afgerond. Zo wordt er een bevestigingsmail verstuurd als het ticket succesvol is aangemaakt en als de status van het ticket naar solved is gegaan. Hieronder zijn de twee mails te zien.



Als een ticket succesvol is aangemaakt krijg je in de mail het 'Ticket number', 'Category' en 'Department' te zien. Voor ticket solved daarentegen krijg je alleen het 'Ticket number' te zien en een linkje om feedback in te vullen.

Titel: Functioneel design  
Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1  
Versie: 1.6

## 7.4 Feedback label en score

**Thomas Molen** Reporter Feedback  
 Jun 8, 2021  13:23  4.5

Issue was resolved in a very short time good job!

Wanneer er feedback is gegeven op een ticket kun je deze lezen bij de opmerkingen van het ticket. Hier staat dan met een label aangegeven welke opmerking de feedback is en hoeveel sterren er gegeven zijn.

## 7.5 Ticket log

Deze sprint hebben we verder gewerkt aan de log van het ticket. We hebben zowel de formatering van de logs als het aantal items in de log veranderd. We houden nu bijvoorbeeld ook per ticket bij wanneer een nieuwe medewerker wordt toegewezen.

**Ticket #2021000001** Tickets / #2021000001


**#2021000001 details**

General information

Logs


Comments

Jun 9, 2021

 Kevin Sentjens removed filename 13:43


**FROM:**  
Banner1533542768.jpg

**TO:**  
-

 Kevin Sentjens added filename 13:43


**FROM:**  
-


**TO:**  
Banner1533542768.jpg


 Kevin Sentjens added assignee 13:23


**FROM:**


**#2021000001**





Category:  Software



Status:  Solved

Priority:  Medium

Department:  Operations & Logistics

Reported by:  Kevin Sentjens

Assigned:  Test Testing   Kevin Sentjens 

Attachments:  Zoom\_001.jpg 

[Add attachments](#)

Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 profitaakgroep 1

Versie: 1.6

## 7.6 Filteren met een periode

Tickets Dashboard / Tickets

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

June 9, 2021 June 11, 2021

50 showing results Search:

#	Ticket Number	Title	Age	Assigned To	Reported By	Department	Priority	Category	Status	Actions	
	<input type="text" value="Ticket Number"/>	<input type="text" value="Title"/>	<input type="text" value="Age"/>	<input type="text" value="Assigned To"/>	<input type="text" value="Reported By"/>	<input type="text" value="Department"/>	<input type="text" value="Priority"/>	<input type="text" value="Category"/>	<input type="text" value="Stat"/>	<input type="button" value="Clear Filters"/>	
<input type="checkbox"/>	1	<a href="#">2021000001</a>	Probleem met windows 10	2 seconds ago	BASTRUCKS	BASTRUCKS ADMIN	Sales	Unassigned	Hardware	Open	
#	Ticket Number	Title	Age	Assigned To	Reported By	Department	Priority	Category	Status	Actions	

In het ticket overzicht kan je nu makkelijk een start datum en een einddatum selecteren waarmee je kan filteren in een periode.



Titel: Functioneel design

Proftaak groep: S2-DB05 proftaakgroep 1

Versie: 1.6

## 7.7 Entiteit Relatie Diagram (ERD) versie 3

