CARS project

[1 Concurrentieanalyse 4](#_Toc248545240)

[2 Plus- en minpunten 8](#_Toc248545241)

[2.1 Pluspunten (waarvoor we willen gaan) 8](#_Toc248545242)

[2.2 Minpunten (te vermijden) 8](#_Toc248545243)

[3 Doelgroep 9](#_Toc248545244)

[4 Doelstellingen 10](#_Toc248545245)

[4.1. Business goals 10](#_Toc248545246)

[4.2. User goals 11](#_Toc248545247)

[5 Flowcharts 12](#_Toc248545248)

[5.1. Front-End 12](#_Toc248545249)

[5.2. Back-End 13](#_Toc248545250)

[6 Use-case diagram 14](#_Toc248545251)

[7 Use-cases 15](#_Toc248545252)

[8 Schermontwerpen 29](#_Toc248545253)

[9 Usertesting 33](#_Toc248545254)

[9.1. Front-End testing 35](#_Toc248545255)

[9.2. Analyse 36](#_Toc248545256)

[10 Problemen bij het testen 39](#_Toc248545257)

[11 Leerreflectie 40](#_Toc248545258)

[11.1 Frederik Vermeiren 40](#_Toc248545259)

[11.2 Frederik Van Den Hof 40](#_Toc248545260)

[11.3 Frank De Sterke 41](#_Toc248545261)

[11.4 Yarric Van den broeck 42](#_Toc248545262)

[11.5 Beerend Lauwers 42](#_Toc248545263)

[12 Besluit 43](#_Toc248545264)

[13 Bijlagen 44](#_Toc248545265)

[13.1 User-testen front-end 44](#_Toc248545266)

[Test nummer [ 1 ] van [ 10 ] 44](#_Toc248545267)

[Opdrachten: 45](#_Toc248545268)

[Test nummer [ 2 ] van [ 10 ] 48](#_Toc248545269)

[Opdrachten: 49](#_Toc248545270)

[Test nummer [3] van [ 10 ] 52](#_Toc248545271)

[Opdrachten: 53](#_Toc248545272)

[Test nummer [4] van [ 10 ] 56](#_Toc248545273)

[Opdrachten: 57](#_Toc248545274)

[Test nummer [ 5 ] van [10] 60](#_Toc248545275)

[Opdrachten: 61](#_Toc248545276)

[Test nummer [6] van [10 ] 64](#_Toc248545277)

[Opdrachten: 65](#_Toc248545278)

[Test nummer [7 ] van [10] 68](#_Toc248545279)

[Opdrachten: 69](#_Toc248545280)

[Test nummer [8] van [10] 72](#_Toc248545281)

[Opdrachten: 73](#_Toc248545282)

[Test nummer [ 9 ] van [ 10 ] 76](#_Toc248545283)

[Opdrachten: 77](#_Toc248545284)

[Test nummer [ 10 ] van [ 10 ] 80](#_Toc248545285)

[Opdrachten: 81](#_Toc248545286)

[13.2 Functionele Analyse 84](#_Toc248545287)

# Concurrentieanalyse

**Website 1: http://www.avis.be**

**Datum: 12/09/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kenmerk** | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| Homepage | |  |  | x |  |  |  |
| Design | |  |  | x |  |  |  |
| Navigatie | |  |  |  | x |  |  |
| Inhoud | |  |  |  | x |  |  |
| Interactie | |  |  | x |  |  |  |
| Leesbaarheid | |  |  |  |  | x |  |
| Technische kwaliteit | |  |  |  | x |  |  |
| Totaalindruk | |  |  | x |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Beschrijving website** |
| Onze eerste indruk van de site is dat het een zeer sobere site is, met een op het eerste zicht eenvoudige structuur.  Over het design kan men dus niet al te veel aan- of opmerken.  De navigatie is eenvoudig en duidelijk genoeg. Er staat bij reservering duidelijk welke velden verplicht zijn, alle datum velden zijn dropdowns, dus foute invoer (en frustratie) kan er niet plaatsvinden. Bij alle keuzemogelijkheden is er ook informatie beschikbaar onder “?” icoon.  Inhoud is wat het moet zijn. Er is duidelijkheid over tarieven, huurgegevens, de auto, etc...  Op de homepage staan interessante blocks die verbandt houden met auto-verhuur, die de klant misschien zouden kunnen interesseren.  Interactie is te vinden onder contact hetgeen steeds bovenaan het venster te zien is. Ook ziet men wanneer men een een te vroege datum kiest, dat het telefoon nummer wordt weergegeven bij de foutmelding, zodat de klant kan bellen om te reserveren.  De Leesbaarheid is goed, veel kan er niet over gezegd worden, ze gebruiken geen excentriek lettertype en de lettergrootte is groot genoeg.  Technische kwaliteit; de site werkt op IE, FF, chrome en wordt dus voldoende ondersteund.  Hyperlinks zijn soms beter dan anders weergegeven, maar steeds in een speciale kleur, eigen aan hyperlinks voor de site.  De reservatie is redelijk afprintbaar. |

**Website 2: http://www.nationalcar.co.uk/ukweb/default.jsp**

**Datum: 10/12/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kenmerk** | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| Homepage | |  |  | x |  |  |  |
| Design | |  |  | x |  |  |  |
| Navigatie | |  |  |  | x |  |  |
| Inhoud | |  |  |  |  | x |  |
| Interactie | |  |  |  | x |  |  |
| Leesbaarheid | |  |  | x |  |  |  |
| Technische kwaliteit | |  |  |  | x |  |  |
| Totaalindruk | |  |  |  | x |  |  |

|  |
| --- |
| **Beschrijving website** |
| De navigatie op deze website is zeer duidelijk, het gebruik van kleuren is ook gepast. De gehele site is professioneel gemaakt, er zijn niet echt storende of onduidelijke elementen te vinden.  Het had misschien wel handig geweest als de voorpagina een soort introductie aanbood in plaats van zomaar direct de zoekfilters te plaatsen, om zo een beeld te geven van wat National Car juist is en doet. |

**Website 3: http://www.mols.be/Nederlands/Algemeen/index.html**

**Datum: 10/12/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kenmerk** | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| Homepage | |  |  | x |  |  |  |
| Design | |  |  | x |  |  |  |
| Navigatie | |  |  | x |  |  |  |
| Inhoud | |  |  | x |  |  |  |
| Interactie | |  | x |  |  |  |  |
| Leesbaarheid | |  |  |  | x |  |  |
| Technische kwaliteit | |  | x |  |  |  |  |
| Totaalindruk | |  |  | x |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Beschrijving website** |
| De homepage van deze site website geeft uitleg over wat MOLS juist is en doet, wat al zeker goed is, maar de site had toch nog iets professioneler gekund. Er had bijvoorbeeld op sommige plaatsen perfect gebruik kunnen gemaakt worden van buttons, om de presentatie van de site aangenamer te maken.  Alles is wel mooi in rijen en kolommen geschikt en niet zomaar door elkaar, wat dan weer goed is. |

**Website 4: http://www.sixt.be/**

**Datum: 11/10/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| **Homepage** | | | | | | | |
| * Hoe is de eerste indruk? | |  |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de snelheid van laden? | |  |  |  |  | x |
| * Is de informatie voldoende interessant? | |  |  |  | x |  |
| **Design** | | | | | | | |
| * In welke mate heeft de site een juiste ‘look and feel’? (gerelateerd aan doel en doelgroep) | |  |  |  |  | x |  |
| * + Hoe consistent is de stijl in de site doorgevoerd? | |  |  | x |  |  |
| * + In welke mate draagt het ontwerp bij aan de herkenbaarheid van het bedrijf of product? | |  |  |  | x |  |
| **Navigatie** | | | | | | | |
| * Kan de bezoeker altijd eenvoudig terug naar de homepage? | |  |  |  |  | x |  |
| * Hoe is de site gestructureerd? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe consistent is de navigatie toegepast? | |  |  |  |  | x |
| * In welke mate weet de bezoeker altijd waar hij is en waar hij naar toe kan? | |  |  |  | x |  |
| * In welke mate zijn de menunamen logisch gekozen en niet te lang? | |  |  |  | x |  |
| * In welke mate zijn hyperlinks voldoende informatief? (dus niet ‘klik hier’) | |  |  |  |  | x |
| * Hoe zijn zoekmogelijkheden toegepast? | |  |  | x |  |  |
| **Inhoud** | | | | | | | |
| * Hoe up-to-date is de informatie? | |  |  |  |  | x |  |
| * Geeft de site de gewenste informatie? | |  |  |  |  | x |
| * Geeft de site voldoende informatie? | |  |  |  | x |  |
| **Interactie** | | | | | | | |
| * In welke mate voldoet de site aan de verwachte interactie? | |  |  |  |  | x |  |
| * Hoe eenvoudig is het contact te leggen? | |  |  |  | x |  |
| **Leesbaarheid** | | | | | | | |
| * In welke mate verhoogt het gebruikte lettertype de leesbaarheid? | |  |  |  |  | x |  |
| * En de lettergrootte? | |  |  |  |  | x |
| * En het kleurgebruik? | |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de schrijfstijl? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn teksten geschikt voor het web (niet te lange zinnen, kleine tekstblokken)? | |  |  |  | x |  |
| **Technische kwaliteit** | | | | | | | |
| * Hoe is de herkenbaarheid van hyperlinks? | |  |  |  | x |  |  |
| * In welke mate is de site browsercompatibel? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe is de keuze van de gebruikte technieken? | |  |  |  | X |  |
| * In welke mate zijn de gebruikte technieken correct toegepast? | |  |  |  | X |  |
| * In welke mate zijn afbeeldingen correct vervaardigd? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe printbaar is de site? | |  | x |  |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Totaalindruk** | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 |  |
| Totalen per waardering | |  | 1 | 4 | 11 | 13 |  |

**Website 5: http://www.holidayautos.be/BEL/**

**Datum: 08/12/2009**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | *slecht* | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | *uitstekend* |
| **Homepage** | | | | | | | |
| * Hoe is de eerste indruk? | |  |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de snelheid van laden? | |  |  | x |  |  |
| * Is de informatie voldoende interessant? | |  |  | x |  |  |
| **Design** | | | | | | | |
| * In welke mate heeft de site een juiste ‘look and feel’? (gerelateerd aan doel en doelgroep) | |  |  |  | x |  |  |
| * + Hoe consistent is de stijl in de site doorgevoerd? | |  |  |  | x |  |
| * + In welke mate draagt het ontwerp bij aan de herkenbaarheid van het bedrijf of product? | |  |  | x |  |  |
| **Navigatie** | | | | | | | |
| * Kan de bezoeker altijd eenvoudig terug naar de homepage? | |  |  |  | x |  |  |
| * Hoe is de site gestructureerd? | |  |  |  | x |  |
| * Hoe consistent is de navigatie toegepast? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate weet de bezoeker altijd waar hij is en waar hij naar toe kan? | |  |  |  |  | x |
| * In welke mate zijn de menunamen logisch gekozen en niet te lang? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn hyperlinks voldoende informatief? (dus niet ‘klik hier’) | |  |  |  | x |  |
| * Hoe zijn zoekmogelijkheden toegepast? | |  |  | x |  |  |
| **Inhoud** | | | | | | | |
| * Hoe up-to-date is de informatie? | |  |  |  |  | x |  |
| * Geeft de site de gewenste informatie? | |  |  |  |  | x |
| * Geeft de site voldoende informatie? | |  |  |  | x |  |
| **Interactie** | | | | | | | |
| * In welke mate voldoet de site aan de verwachte interactie? | |  |  | x |  |  |  |
| * Hoe eenvoudig is het contact te leggen? | |  |  |  |  | x |
| **Leesbaarheid** | | | | | | | |
| * In welke mate verhoogt het gebruikte lettertype de leesbaarheid? | |  |  | x |  |  |  |
| * En de lettergrootte? | |  |  | x |  |  |
| * En het kleurgebruik? | |  |  |  | x |  |
| * Hoe is de schrijfstijl? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn teksten geschikt voor het web (niet te lange zinnen, kleine tekstblokken)? | |  |  | x |  |  |
| **Technische kwaliteit** | | | | | | | |
| * Hoe is de herkenbaarheid van hyperlinks? | |  |  |  | x |  |  |
| * In welke mate is de site browsercompatibel? | |  |  |  | x |  |
| * Hoe is de keuze van de gebruikte technieken? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn de gebruikte technieken correct toegepast? | |  |  | x |  |  |
| * In welke mate zijn afbeeldingen correct vervaardigd? | |  |  |  |  | x |
| * Hoe printbaar is de site? | |  |  | x |  |  |
|  | | | | | | | |
| **Totaalindruk** | |  |  |  |  |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 | 🡣 |  |
| Totalen per waardering | |  | 0 | 14 | 10 | 5 |  |

# Plus- en minpunten

## Pluspunten (waarvoor we willen gaan)

* Een goede zoekfunctie
* Gedetailleerde productinfo
* Goed kleurgebruik  
  🡪 Geen storende, flashy kleuren gebruiken.
* Geen pop-ups
* Informatie over wat CARS is en doet
* Snelle site (lage laadtijd)

## Minpunten (te vermijden)

* Geen weg naar de homepage hebben vanaf andere pagina’s
* Onduidelijkheid over waar op de site de gebruiker zich op het moment bevindt
* Onduidelijke, onleesbare onderdelen elementen
* Dode links
* Geen duidelijk onderscheid tussen producten
* Langdradige teksten
* Taalfouten

# Doelgroep

Hoewel we meerdere doelgroepen erkennen op marketing vlak (verhuizers, toeristen, testers, feestvierders, trouwers, mensen zonder auto, etc.) zullen we al deze groepen voor het user testen moeten herleiden tot 2 groepen, namelijk bedrijven en particulieren.

Niettegenstaande het feit dat de einddoelen van de doelgroepen ver uiteen kunnen liggen beschikt het cars reservatiesysteem enkel over aparte modules gericht naar bedrijven en particulieren. Grofweg interesseert het ons vanaf een gegeven moment niet meer wat de doelen van de gebruiker zijn, eens hij beslist over te gaan tot de reservatie moet dit zo snel en efficiënt mogelijk afgehandeld kunnen worden.

De gerichtheid naar de verschillende doelgroepen moet enkel merkbaar blijven in een straightforward zoeksysteem waarin de gebruiker snel terugvindt waar hij of zij naar op zoek is. Aangezien dit volledig analoog is voor alle verschillende commerciële doelgroepen en aangezien de cognitieve vaardigheden van de doelgroepen niet onderling verschillen is het overbodig om dit individueel te testen.

Het grote verschil tussen een particulier en een bedrijf blijft de vereiste om een btw-nummer in te vullen. Verder is het voor een bedrijf veel waarschijnlijker dat het meer dan één auto reserveren zal per klantenaccount, deze functionaliteiten zullen dus uitvoeriger getest moeten worden voor bedrijven.

Uit deze doelgroep gaan we 5 personen selecteren, en deze elk 2 maal de test laten afleggen.

# Doelstellingen

De algemene doelstelling van ‘CARS’ is natuurlijk om zoveel mogelijk inkomsten te genereren, door zoveel mogelijk auto’s te verhuren. De inkomsten verhogen kan bereikt worden door een systeem te ontwikkelen voor de verhuur van auto’s. Door dit systeem zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken zorgen we er voor dat er meer bezoekers dan ook daadwerkelijk overgaan tot het huren van een wagen. We willen voor de mensen uit onze doelgroep de eerste keuze worden wanneer ze er aan denken om een wagen te huren.

Wij willen zoveel mogelijke doelgroepen aanspreken; bedrijven, maar zeker ook het gewone volk.

De doelstellingen worden gekoppeld aan gespecificeerde doelgroepen. Deze doelgroepen zijn dan op zich locatiegebonden. De doelgroepen zullen namelijk niet ergens ver weg een auto gaan huren. Daarom zal het systeem toelaten om per vestiging te filteren alvorens verdere keuzes i.v.m. het voertuig beginnen te maken.

## Business goals

Dit systeem zou de efficiëntie en gemakkelijkheid van het hele verhuurproces verhogen, dit zowel vanuit het perspectief van de klant als van CARS.

Waarvoor dit systeem gaat zorgen:

* De klant kan online en autonoom een auto reserveren voor een periode naar keuze.
* Het hele verhuurproces wordt overzichtelijker en meer controleerbaar voor CARS en zijn werknemers.
* Men gaat het doelpubliek vergroten, het bedrijf toegankelijker maken. Zo zal er door de mogelijkheid tot online reservatie een procentuele groei van klanten komen.
* Het aanbod wordt ook duidelijker en wordt 24/24 7/7 beschikbaar om online te bekijken (reserveren).

## User goals

* *Bedrijfsgericht:*
  + Het doel voor de garagist is snel kunnen zien welke auto’s onderhoud nodig hebben
  + De garagist moet de status van auto kunnen aanpassen
  + Het doel voor de bediende is om te reserveren en te annuleren van een reservatie
  + Een bediende moet de status van een auto kunnen aanpassen
  + De bedrijfsleider wil klanten op “non-actief” kunnen zetten.
  + Juiste historieken en gegevens moeten voor de juiste mensen beschikbaar zijn
* *Klantgericht:*
  + De klant wil auto kunnen reserveren, zonder hulp van CARS
  + De klant wil reservatie kunnen annuleren en wijzigen
  + De klant wil duidelijke zijn facturatiegegevens kunnen bekijken
  + Er moet een duidelijk overzicht van beschikbare auto’s en data getoond worden aan de klant
  + Sommige klanten willen de mogelijkheid hebben om meerdere auto’s te reserveren
  + Sommige klanten krijgen groepskorting?

# Flowcharts

## 5.1. Front-End

Home

Default.aspx

Contact

Contact.aspx

Registratiepagina

NieuweGebruikerAanmaken.aspx

Reservatiepagina

NieuweReservatieAanmaken.aspx

Reservatiebevestigingspagina

ReservatieBevestigen.aspx

Mijn Gebruikersgegevens

GebruikersBeheer.aspx

Mijn Chauffeurs

Chauffeur.aspx

Mijn Reservaties

ReservatieBeheer.aspx

Reservatie Wijzigen

ReservatieWijzigen.aspx

Applicatiebeheer (back-end)

ApplicatieBeheer.aspx

## 5.2. Back-End

**Applicatiebeheeroverzicht**

**ApplicatieBeheer.aspx**

**Autobeheer**

**AutoBeheer.aspx**

**Nieuwe Auto Aanmaken**

**NieuweAutoAanmaken.aspx**

**Parkingbeheer**

**ParkingBeheer.aspx**

**Kalenderoverzicht**

**AutoSchema.aspx**

**Auto Inchecken**

**AutoInchecken.aspx**

**Auto Uitchecken**

**AutoUitchecken.aspx**

**Auto Wijzigen**

**AutoWijzigen.aspx**

**Filiaalbeheer**

**Filiaalbeheer.aspx**

**Reservatie Wijzigen**

**ReservatieWijzigen.aspx**

**Nieuw Onderhoud**

**NieuwOnderhoud.aspx**

**Onderhoudbeheer**

**Onderhoudbeheer.aspx**

**Onderhoud Wijzigen**

**OnderhoudWijzigen.aspx**

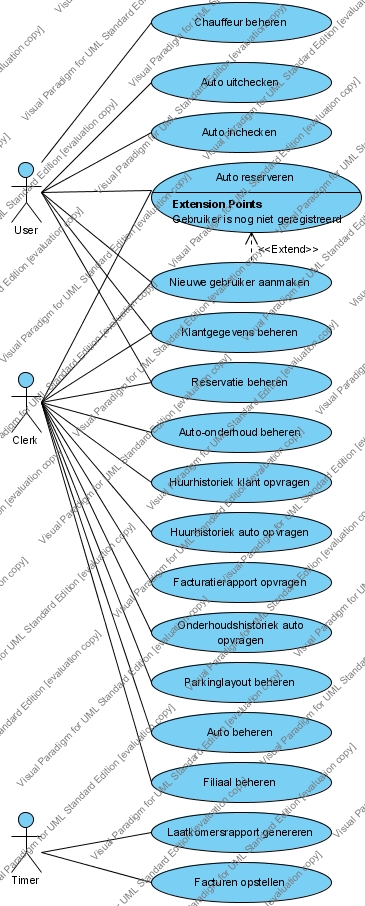
**Reservatiebeheer**

**ReservatieBeheer.aspx**

**Factuurbeheer**

Factuurbeheer.aspx

# Use-case diagram



# Use-cases

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Nieuwe Gebruiker Aanmaken |
| Doel | Een anonieme bezoeker van de site registreert zich om toegang te krijgen tot meer mogelijkheden van de site. |
| Actors | Anonieme bezoeker, medewerker |
| Stakeholders | Anonieme bezoeker, bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De bezoeker klikt op de tab “Registeren”. 2. De bezoeker krijgt een formulier van benodigde klantgegevens. 3. De bezoeker vult dit formulier correct in. 4. De bezoeker klikt op “Maak Gebruiker Aan”. 5. Het systeem verwerkt de aanvraag en geeft de gebruiker feedback. 6. De bezoeker klikt op de knop “Doorgaan” om terug te gaan naar de hoofdpagina. 7. De bezoeker is nu ingelogd. |
| Alternatief scenario  (Medewerker maakt nietuwe gebruiker aan voor een bezoeker) | 1. De medewerker klikt op de tab “Registeren”. 2. De medewerker krijgt een formulier van benodigde klantgegevens. 3. De medewerker vult dit formulier correct in. 4. De medewerker klikt op “Maak Gebruiker Aan”. 5. Het systeem verwerkt de aanvraag en geeft de medewerker feedback. 6. De medewerker klikt op de knop “Doorgaan” om terug te gaan naar de hoofdpagina. 7. De nieuwe gebruiker is nu aangemaakt. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Auto Reserveren |
| Doel | Een bezoeker vraagt een overzicht van beschikbare auto’s op basis van verschillende filters en selecteert er één van. |
| Actors | Anonieme bezoeker, klant, medewerker |
| Stakeholders | Anonieme bezoeker, klant , bedrijf |
| Voorwaarden | De klant is ingelogd.  De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De klant klikt op de tab “Auto Reserveren”. 2. De klant krijgt een formulier met verschillende filters, alsook twee velden om de gewenste huurperiode in te vullen. 3. De klant selecteert de gewenste filters. 4. De klant klikt op “Geef beschikbare auto’s”. 5. Het systeem verwerkt de opdracht en geeft een overzicht van beschikbare auto’s in de geselecteerde filiaal. Het geeft ook een Google Maps-overzicht weer dat aanduidt welke andere filialen ook auto’s hebben die beantwoorden aan de filters. 6. De klant selecteert een auto. 7. Het systeem geeft een overzicht van de details van de auto, samen met een bevestigingsknop. 8. De klant drukt op de bevestigingsknop. 9. De auto is nu gereserveerd voor de gewenste datum aan die klant. |
| Alternatief scenario (Anonieme bezoeker) | 1. De bezoeker klikt op de tab “Auto Reserveren”. 2. De bezoeker krijgt een formulier met verschillende filters, alsook twee velden om de gewenste huurperiode in te vullen. 3. De bezoeker selecteert de gewenste filters. 4. De bezoeker klikt op “Geef beschikbare auto’s”. 5. Het systeem verwerkt de opdracht en geeft een overzicht van beschikbare auto’s in de geselecteerde filiaal. Het geeft ook een Google Maps-overzicht weer dat aanduidt welke andere filialen ook auto’s hebben die beantwoorden aan de filters. 6. De bezoeker selecteert een auto. 7. Het systeem stuurt de bezoeker naar het gebruikersregistratieoverzicht (zie Use Case “ Nieuwe Gebruiker Aanmaken”) 8. Eens aangemeld, stuurt het systeem de klant door naar de oorspronkelijke reservatie. 9. Het systeem geeft een overzicht van de details van de auto, samen met een bevestigingsknop. 10. De klant drukt op de bevestigingsknop. 11. De auto is nu gereserveerd voor de gewenste datum aan die klant. |
| Alternatief scenario ( Medewerker vult auto in voor klant) | 1. De medewerker klikt op de tab “Auto Reserveren”. 2. De medewerker krijgt een formulier met verschillende filters, alsook twee velden om de gewenste huurperiode in te vullen. 3. De medewerker selecteert de filters die klant wenst. 4. De medewerker klikt op “Geef beschikbare auto’s”. 5. Het systeem verwerkt de opdracht en geeft een overzicht van beschikbare auto’s in de geselecteerde filiaal. Het geeft ook een Google Maps-overzicht weer dat aanduidt welke andere filialen ook auto’s hebben die beantwoorden aan de filters. 6. De klant selecteert een auto. 7. Het systeem geeft een overzicht van de details van de auto, samen met een bevestigingsknop. 8. De medewerker drukt op de bevestigingsknop als de klant de auto graag wil hebben. 9. De auto is nu gereserveerd voor de gewenste datum aan die klant. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Auto Uitchecken |
| Doel | Een klant (of een chauffeur daarvan) gaat naar een filiaal van Cars om een gereserveerde auto op te halen en uit te checken. |
| Actors | Klant, chauffeur van klant, medewerker |
| Stakeholders | Klant, bedrijf |
| Voorwaarden | De klant heeft een auto geregistreerd bij deze filiaal voor de gewenste datum.  De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De klant gaat naar het bureel van de filiaal en meldt zich bij de bureelmedewerker. 2. De bureelmedewerker vraagt de identiteitskaart of het rijbewijs van de klant om de klantgegevens van de klant op te halen. 3. Het systeem haalt de klantgegevens op en geeft deze weer, alsook de reservatiegegevens voor die klant. 4. In het geval van meerdere reservaties op dezelfde dag bevestigt de klant welke auto hij wenst uit te checken. 5. De bureelmedewerker klikt op de knop “Deze auto uitchecken” van de gewenste auto. 6. Het systeem maakt een verkoopscontract op en stuurt dit naar de printer. 7. De klant ondertekent het verkoopscontract. 8. De medewerker steekt een lege magneetkaart in de kaartlezer. 9. Het systeem schrijft het reservatieID op de kaart. 10. De medewerker neemt de kaart uit de kaartlezer en geeft deze aan de klant, samen met de autosleutels. 11. De klant rijdt met de auto naar de toegangsbareel en steekt de kaart in de daar aanwezige kaartlezer. De auto is nu uitgecheckt. 12. De bareel gaat omhoog. 13. De klant rijdt weg. |
| Alternatief scenario ( Chauffeur van klant komt auto ophalen ) | 1. De chauffeur gaat naar het bureel van de filiaal en meldt zich bij de bureelmedewerker. 2. De bureelmedewerker vraagt om de bedrijfsgegevens van de baas van de chauffeur om de klantgegevens van de klant op te halen. 3. Het systeem haalt de klant- en chauffeurgegevens op en geeft deze weer, alsook de reservatiegegevens voor die klant. 4. In het geval van meerdere reservaties op dezelfde dag bevestigt de chauffeur welke auto hij wenst uit te checken. 5. De bureelmedewerker klikt op de knop “Deze auto uitchecken” van de gewenste auto. 6. Het systeem maakt een verkoopscontract op en stuurt dit naar de printer. 7. De chauffeur ondertekent het verkoopscontract. 8. De medewerker steekt een lege magneetkaart in de kaartlezer. 9. Het systeem schrijft het reservatieID op de kaart. 10. De medewerker neemt de kaart uit de kaartlezer en geeft deze aan de chauffeur, samen met de autosleutels. 11. De chauffeur rijdt met de auto naar de toegangsbareel en steekt de kaart in de daar aanwezige kaartlezer. De auto is nu uitgecheckt. 12. De bareel gaat omhoog. 13. De chauffeur rijdt weg. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Auto Inchecken |
| Doel | Een klant (of een chauffeur daarvan) gaat naar een filiaal van Cars om een gehuurde auto terug te brengen (in te checken). |
| Actors | Klant, chauffeur van klant, medewerker |
| Stakeholders | Klant, bedrijf |
| Voorwaarden | De klant heeft een auto gehuurd bij deze filiaal.  De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De klant opent de toegangsbareel met behulp van zijn magnetische kaart. 2. De klant rijdt naar het bureel van de filiaal en meldt zich bij de bureelmedewerker. 3. De bureelmedewerker vraagt de identiteitskaart of het rijbewijs van de klant om de klantgegevens van de klant op te halen. 4. Het systeem haalt de klantgegevens op en geeft deze weer, alsook de reservatiegegevens voor die klant. 5. In het geval van meerdere reservaties op dezelfde dag bevestigt de klant welke auto hij wenst in te checken. 6. De bureelmedewerker klikt op de knop “Deze auto inchecken” van de gewenste auto. 7. Het systeem berekent een boete indien deze auto te laat werd binnengebracht. 8. De medewerker vult het incheckformulier in en klikt op “Check in”. De auto is nu ingecheckt. 9. Indien deze werd gegeven, voegt het systeem de kost van de boete toe aan de factuur van deze reservatie. 10. De klant geeft de sleutels en de magneetkaart terug en vertrekt terug. |

|  |  |
| --- | --- |
| Alternatief scenario  ( Chauffeur checkt de auto in ) | 1. De chauffeur opent de toegangsbareel met behulp van zijn magnetische kaart. 2. De chauffeur rijdt naar het bureel van de filiaal en meldt zich bij de bureelmedewerker. 3. De bureelmedewerker vraagt de bedrijfsgegevens van de baas van de chauffeur om de klantgegevens van de klant op te halen. 4. Het systeem haalt de klantgegevens op en geeft deze weer, alsook de reservatiegegevens voor die klant. 5. In het geval van meerdere reservaties op dezelfde dag bevestigt de chauffeur welke auto hij wenst in te checken. 6. De bureelmedewerker klikt op de knop “Deze auto inchecken” van de gewenste auto. 7. Het systeem berekent een boete indien deze auto te laat werd binnengebracht. 8. De medewerker vult het incheckformulier in en klikt op “Check in”. De auto is nu ingecheckt. 9. Indien deze werd gegeven, voegt het systeem de kost van de boete toe aan de factuur van deze reservatie. 10. De chauffeur geeft de sleutels en de magneetkaart terug en vertrekt terug. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Chauffeur beheren |
| Doel | Chauffeur(gegevens) van een klant toevoegen, wijzigen of verwijderen. |
| Actors | Klant |
| Stakeholders | Klant, bedrijf |
| Voorwaarden | De klant is een bedrijfsverantwoordelijke. De klant is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De klant hovert boven “Mijn Gegevens”. 2. De klant klikt op “Mijn Chauffeurs”. 3. De klant klikt op het panel “Chauffeur Toevoegen”. 4. De klant vult de chauffeurgegevens correct in. 5. De klant klik op de knop “Chauffeur Toevoegen”. 6. Het systeem slaat de nieuwe chauffeur op. |
| Alternatief scenario ( Chauffeur wijzigen ) | 1. De klant hovert boven “Mijn Gegevens”. 2. De klant klikt op “Mijn Chauffeurs”. 3. De klant klikt op het panel “Chauffeur Wijzigen”. 4. De klant selecteert een chauffeur uit het chauffeuraanbod. 5. De klant wijzigt de chauffeurgegevens. 6. De klant klikt op de knop “Chauffeur Wijzigen”. 7. Het systeem slaat de wijzigingen op. |
| Alternatief scenario ( Chauffeur verwijderen ) | 1. De klant hovert boven “Mijn Gegevens”. 2. De klant klikt op “Mijn Chauffeurs”. 3. De klant klikt op het panel “Chauffeur Verwijderen”. 4. De klant selecteert een chauffeur uit het chauffeuraanbod. 5. De klant klikt op de knop “Chauffeur Verwijderen”. 6. Het systeem slaat de wijzigingen op. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Reservatie beheren |
| Doel | Reservatie(gegevens) wijzigen of verwijderen. |
| Actors | Klant, medewerker |
| Stakeholders | Klant, bedrijf |
| Voorwaarden | De klant is ingelogd.  De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De klant hovert boven “Mijn Gegevens”. 2. De klant klikt op “Mijn Reservaties”. 3. De klant krijgt een overzicht van zijn reservaties. 4. De klant klikt op het wijzig-knopje van een bepaalde reservatie om deze te wijzigen. 5. De klant krijgt een overzicht van filters en twee velden om de nieuwe gewenste datum te selecteren. 6. De klant selecteert de gewenste filters en vult de gewenste periode in. 7. De klant klikt op de knop ‘Toon Aanbod’. 8. Het systeem toont een aanbod van auto’s die aan de voorwaarden van de klant voldoen. 9. De klant klikt op de link “Selecteer deze auto” om een bepaalde auto te selecteren. 10. Het systeem verwerkt de aanvraag en geeft feedback aan de klant. 11. Het systeem wijzigt de reservatie en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Reservatie verwijderen door klant) | 1. De klant hovert boven “Mijn Gegevens”. 2. De klant klikt op “Mijn Reservaties”. 3. De klant krijgt een overzicht van zijn reservaties. 4. De klant klikt op het verwijder-knopje van een bepaalde reservatie om deze te verwijderen. 5. De klant krijgt een bevestigingsscherm te zien waarin wordt gevraagd of hij echt de reservatie wenst te verrwijderen. 6. De klant klikt op “Ja”. 7. Het systeem verwijdert de reservatie en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Reservatie wijzigen door medewerker) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “Reservatiebeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van de reservaties, gefilterd per auto. 4. De medewerker klikt op het wijzig-knopje van een bepaalde reservatie om deze te wijzigen. 5. De medewerker krijgt een formulier waarin hij bepaalde eigenschappen van de reservatie kan aanpassen. 6. De medewerker vult het formulier in en klikt op de knop ‘Reservatie wijzigen’. 7. het systeem wijzigt de reservatie en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Reservatie verwijderen door medewerker) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “Reservatiebeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van de reservaties, gefilterd per auto. 4. De medewerker klikt op het verwijder-knopje van een bepaalde reservatie om deze te verwijderen. 5. De medewerker krijgt een bevestigingsscherm te zien waarin wordt gevraagd of hij echt de reservatie wenst te verwijderen. 6. De medewerker klikt op “Ja”. 7. Het systeem verwijdert de reservatie en geeft feedback. 8. Het systeem verstuurt een e-mail naar de klant die de reservatie heeft gemaakt dat zijn reservatie werd geannuleerd wegens een administratieve tussenkomst. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Auto-onderhoud beheren |
| Doel | Onderhouden van auto’s toevoegen, wijzigen of verwijderen. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “Onderhoudbeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van alle auto’s en selecteert er één. 4. De medewerker drukt op de knop “Nieuw Onderhoud”. 5. De medewerker krijgt een invulformulier te zijn voor een nieuw onderhoud en vult deze in. 6. De medewerker klikt op de knop ‘Onderhoud Toevoegen’. 7. Het systeem voegt het onderhoud toe en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Onderhoud wijzigen ) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “Onderhoudbeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van alle auto’s en selecteert er één. 4. De medewerker krijgt een overzicht van bestaande onderhouden en selecteert er één. 5. De medewerker krijgt een invulformulier te zien om het onderhoud te wijzigen en vult deze in. 6. De medewerker klikt op de knop ‘Onderhoud Wijzigen’. 7. Het systeem wijzigt het onderhoud en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Onderhoud verwijderen ) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “Onderhoudbeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van alle auto’s en selecteert er één. 4. De medewerker krijgt een overzicht van bestaande onderhouden. 5. De medewerker drukt op het verwijder-knopje om het onderhoud te verwijderen. 6. De medewerker krijgt een bevestigingsscherm te zien waarin wordt gevraagd of hij echt het onderhoud wenst te verwijderen. 7. De medewerker klikt op “Ja”. 8. Het systeem verwijdert het onderhoud en geeft feedback. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Auto beheren |
| Doel | Auto(gegevens) toevoegen, wijzigen of verwijderen. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “Autobeheer”. 3. De medewerker klikt op de knop ‘Nieuwe Auto Aanmaken’. 4. De medewerker krijgt een invulformulier te zien om een nieuwe auto aan te maken en vult deze in. 5. De medewerker klikt op de knop ‘Auto Aanmaken'. 6. Het systeem maakt de auto aan en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Auto wijzigen ) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “ Autobeheer ”. 3. De medewerker klikt op het wijzig-knopje van de gewenste auto’s. 4. De medewerker krijgt een invulformulier te zien om de auto te wijzigen en vult deze in. 5. De medewerker klikt op de knop ‘Auto Wijzigen’. 6. Het systeem wijzigt de auto en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Auto verwijderen ) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de link “ Autobeheer ”. 3. De medewerker drukt op het verwijder-knopje om de auto te verwijderen. 4. De medewerker krijgt een bevestigingsscherm te zien waarin wordt gevraagd of hij echt de auto wenst te verwijderen. 5. De medewerker klikt op “Ja”. 6. Het systeem verwijdert de auto en geeft feedback. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Filiaal beheren |
| Doel | Filiaal(gegevens) toevoegen, wijzigen of verwijderen. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Filiaalbeheer”. 3. De medewerker klikt op het panel “Filiaal Toevoegen”. 4. De medewerker krijgt een invulformulier te zien om een nieuw filiaal aan te maken en vult deze in. 5. De medewerker klikt op de knop ‘Filiaal Toevoegen. 6. Het systeem voegt de filiaal toe en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Filiaal wijzigen ) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Filiaalbeheer”. 3. De medewerker klikt op het panel “Filiaal Wijzigen”. 4. De medewerker krijgt een invulformulier te zien om de filiaal te wijzigen en vult deze in. 5. De medewerker klikt op de knop ‘Filiaal Wijzigen’. 6. Het systeem wijzigt de filiaal en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Filiaal verwijderen ) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Filiaalbeheer”. 3. De medewerker klikt op het panel “Filiaal Verwijderen”. 4. De medewerker selecteert een filiaal uit het aanbod. 5. De medewerker drukt op het verwijder-knopje om de filiaal te verwijderen. 6. De medewerker krijgt een bevestigingsscherm te zien waarin wordt gevraagd of hij echt de filiaal wenst te verwijderen. 7. De medewerker klikt op “Ja”. 8. Het systeem verwijdert de filiaal en geeft feedback. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Parkinglayout beheren |
| Doel | Parking(gegevens) toevoegen, wijzigen of verwijderen. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Parkingbeheer”. 3. De medewerker selecteert uit het aanbod een filiaal. 4. De medewerker krijgt een invulformulier te zien om een nieuwe parking aan te maken en vult deze in. 5. De medewerker klikt op de knop ‘Layout Opslaan’. 6. Het systeem slaat de layout op en geeft feedback. |
| Alternatief scenario ( Parkinglayout wijzigen ) | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Parkingbeheer”. 3. De medewerker selecteert uit het aanbod een filiaal. 4. De medewerker krijgt een invulformulier te zien om de parking te wijzigen en vult deze in. 5. De medewerker klikt op de knop ‘Layout Opslaan’. 6. Het systeem slaat de layout op en geeft feedback. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Onderhoudshistoriek auto opvragen |
| Doel | De onderhoudshistoriek van een auto bekijken om bepaalde gegevens (bv. welke klant heeft welke beschadiging aangebracht) na te kijken. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Onderhoudbeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van alle auto’s. 4. De medewerker klikt op het ‘Toon Historiek’-icoontje van de gewenste auto. 5. De medewerker krijgt een overzicht te zien van alle onderhouden voor die auto in chronologische volgorde. 6. De medewerker klikt op een bepaald onderhoud om verdere details te bezien. |

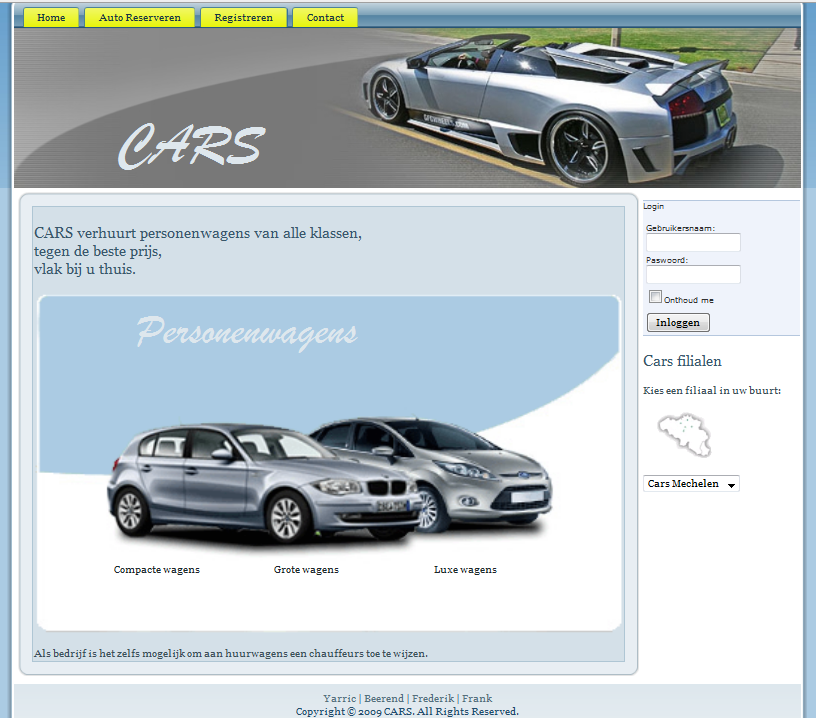
|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Huurhistoriek auto opvragen |
| Doel | De huurhistoriek van een auto bekijken om bepaalde gegevens (bv. hoe populair in welke periodes) na te kijken. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Autobeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van alle auto’s. 4. De medewerker klikt op het ‘Toon Kalender’-icoontje van de gewenste auto. 5. De medewerker krijgt een overzicht te zien van alle reservaties voor die auto in kalendervorm. 6. De medewerker klikt op een bepaalde reservatie om verdere details te bezien. |

|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Huurhistoriek klant opvragen |
| Doel | De historiek van een klant bekijken om bepaalde gegevens (bv. favoriete auto’s or merken) na te kijken. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Autobeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van alle auto’s. 4. De medewerker klikt op het ‘Toon Kalender’-icoontje van de gewenste auto. 5. De medewerker krijgt een overzicht te zien van alle reservaties voor die auto in kalendervorm. 6. De medewerker filtert de kalender op de gewenste klant. 7. De medewerker klikt op een bepaalde reservatie om verdere details te bezien. |

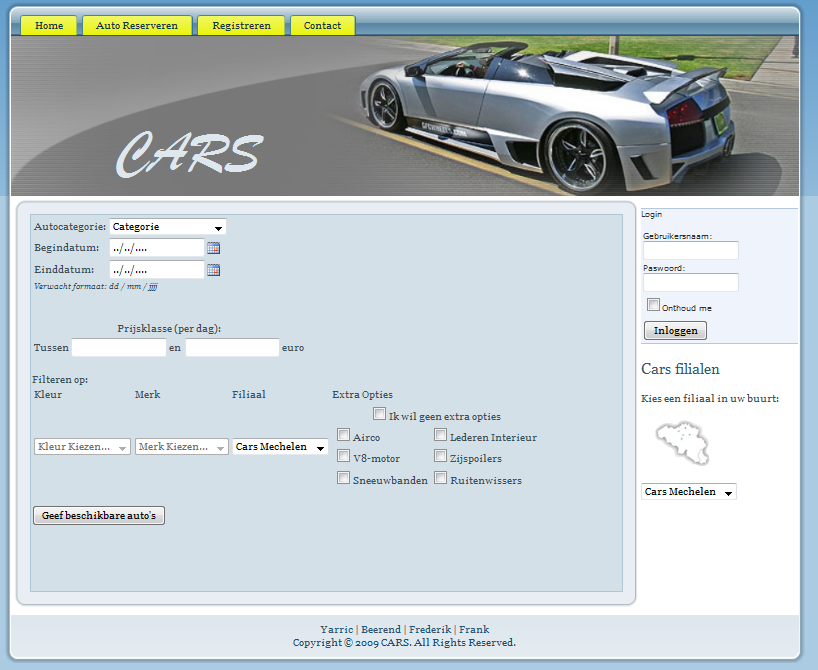
|  |  |
| --- | --- |
| Naam | Facturatierapport opvragen |
| Doel | Het overzicht van alle facturen bekijken om bv. te zien welke facturen in wacht staan wegens een beschadiging of administratieve reden. |
| Actors | Medewerker |
| Stakeholders | Medewerker , bedrijf |
| Voorwaarden | De medewerker is ingelogd. |
| Basisscenario | 1. De medewerker klikt op de tab “Applicatiebeheer”. 2. De medewerker klikt op de knop “Factuurbeheer”. 3. De medewerker krijgt een overzicht van alle facturen. Dit overzicht is filterbaar op auto en klant.. 4. De medewerker klikt op een bepaalde factuur om verdere details te bezien. |

# Schermontwerpen

Home – Default.aspx

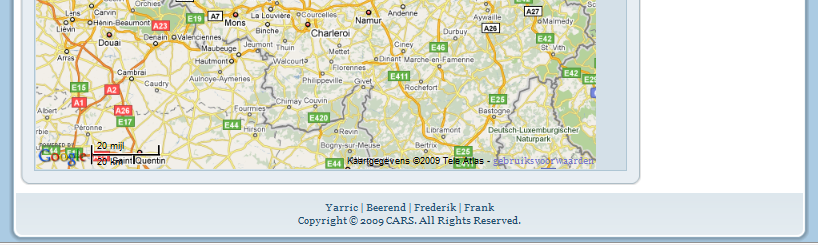
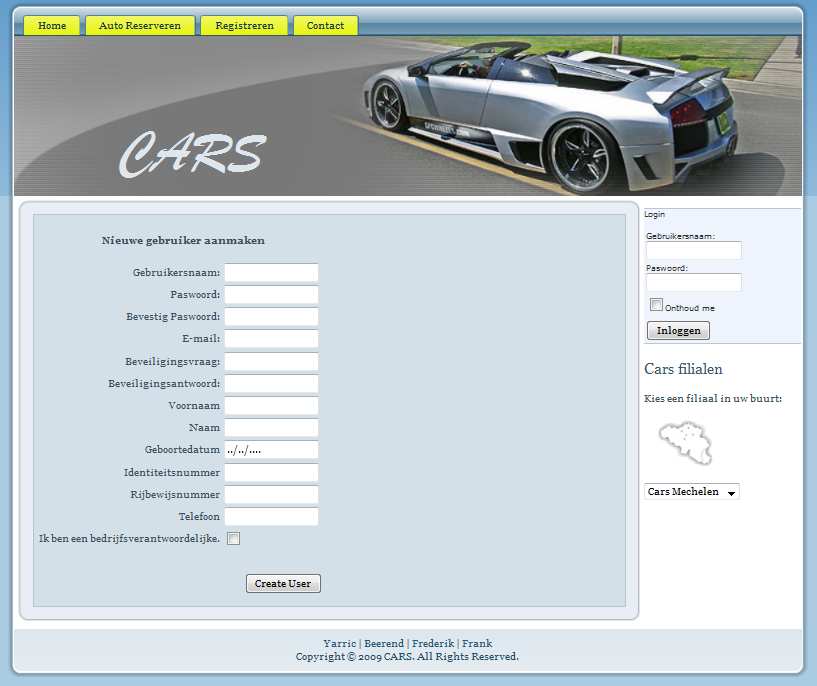


Auto reserveren – NieuweReservatieAanmaken.aspx



Registreren - NieuweGebruikerAanmaken.aspx

Contact – Contact.aspx



# Usertesting

Doel van de test:

Nagaan of onze site effectief gebruiksvriendelijk genoeg is voor de alledaagse surfer.

Door na te gaan of de meeste heuristics worden nageleefd, kunnen we zien of de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid naar wens zijn.

Concreet zouden we dit moeten zien aan een verhoging van het aantal bezoekers, en specifiek het aantal bezoekers dat overgaat tot registratie/reservatie van een auto.

Ook gaan we d.m.v. usertesting nagaan of er nog bepaalde fouten in het systeem zijn geslopen die wij als ontwikkelaar over het hoofd hebben gezien.

Front-end:

Allereerst gaan we nakijken of een bezoeker op een gemakkelijke manier kan navigeren naar de registratiepagina, en of hij eens daar aangekomen eenvoudig kan registreren, en of alles duidelijk is voor de gebruiker.

Vervolgens kunnen we nagaan of een gebruiker op een aangename en makkelijke manier een auto kan reserveren. Of hier alle gegevens vermeld staan die een gebruiker wenst te zien bij een reservatie. De gebruiker moet kunnen reserveren ook al is hij nog geen geregistreerd gebruiker, een ongeregistreerde gebruiker moet een extra pagina te zien krijgen waarin hij zijn gebruikersgegevens alsnog kan invullen.

Wanneer een gebruiker is ingelogd moet hij snel en eenvoudig:

1. naar de pagina kunnen gaan waar zijn gebruikersgegevens staan, en deze op een gebruiksvriendelijke manier kunnen aanpassen.
2. naar de pagina kunnen gaan waar zijn reservatiegegevens te bezichtigen zijn, om deze op een gecontroleerde manier aan te kunnen passen.
3. kunnen uitloggen.

Test-methode:

De meest geschikte testmethode voor onze applicatie te verbeteren zal waarschijnlijke one/one observation zijn. We gaan dus opdrachtenlijsten maken (2 versies). Na de eerste test onze lijsten aanpassen, en dan dezelfde personen de test opnieuw laten uitvoeren. We hopen hiermee voldoende feedback te krijgen over; de kwaliteit van de site, de snelheid waarmee de gebruiker er in slaag zijn opdracht uit te voeren, wat de gebruiker nog mist in onze applicatie en wat de gebruiker vindt van onze site over het algemeen.

## Front-End testing

* 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen.
  2. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders.
  3. Maak een nieuwe account aan.
  4. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW.
  5. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan.
  6. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010.
  7. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen.
  8. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen.
  9. Log uit
  10. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010.

## Analyse

Gebruikte formule: (Impact + Persistentie) \* Frequentie

Frequentie: Hoeveel users komen met een bepaalde fout in contact? Hoe vaak valt de fout voor?

Impact: Hoe zwaar komt de fout aan? Zorgt her ervoor dat er bij iemand een verkeerd been geamputeerd wordt, of gaat het over een verwaarloosbare interface fout?

Persistentie:Hoe persistent is de fout? Als men eenmaal weet wat er scheelt kan de gebruiker hier dan makkelijk rond werken, of wordt hij steeds opnieuw met dezelfde usability problemen geconfronteerd? De puntenindeling varieert van 1 tot 4.

1 De fout is verwaarloosbaar, eens een gebruiker weet welk probleem er zich voordoet kan hij zich er zonder problemen rond werken.

4 De fout is veelvoorkomend en de gebruiker ervaart ze iedere keer hij gebruik maakt van de bijhorende functies.

Hieronder volgt een uiteenzetting van de onderstaande functionaliteiten en de impact die toegekend zou worden indien deze niet operationeel zouden zijn. We maken gebruik van de Likert schaal (punten variërend van 1 tot 4) aangezien de aanwezige onevenheid de “balans” kan doen overhellen naar een bepaalde kant wat daadwerkelijk van nut is voor het toekennen van prioriteiten.

1. **De bezoeker moet vlot kunnen registreren.**

Weging:

Impact = 4

De reservatie is een absolute noodzaak, vooral als de applicatie nog in zijn kinderschoenen staat. Indien een gebruiker zich niet kan registreren, kan hij ook niet overgaan tot de reservatie. Dit zorgt ervoor dat het uiteindelijke doel van de site niet kan worden bereikt.

1. **De geregistreerde gebruiker moet zich makkelijk en snel kunnen aanmelden op de site.**  
     
   Weging:

Impact = 4

Ten allen tijden moet deze fout ten strengste voorkomen worden, een klant die niet kan inloggen is een klant die geen reservaties kan doen.

1. **De gebruiker moet op een aangename en makkelijke manier een auto kunnen reserveren.**  
     
   Weging:

Impact = 2

Eén van de grootste peilers binnenin het domein van usability is de mogelijkheid voor gebruikers om op een snelle – overzichtelijke – manier alle benodigdheden terug te vinden om een taak tot een goed einde te brengen. Indien te omslachtig blijkt te zijn kan dit een afschrikwekkend effect hebben op klanten wat ze in de armen van de concurrentie drijft.

1. **De gebruiker moet kunnen reserveren ook al is hij nog niet geregistreerd; deze krijgt dan een extra pagina te zien om zich alsnog kan aanmelden.**Weging:

Impact = 2

Hoewel dit op eerste zicht belangrijk blijkt te zijn kunnen de meeste gebruikers hier makkelijk rond werken.

1. **De geregistreerde gebruiker moet snel en makkelijk zijn persoonlijke gegevens kunnen aanpassen.**Weging:

Impact = 1

Alhoewel belangrijk in het geval de gebruiker van adres verandert of bijvoorbeeld extra chauffeurs zou willen toevoegen valt dit op de achtergrond te schuiven wanneer de andere fouten in achting worden genomen.

1. **De gebruiker moet eenvoudig naar zijn reservatiegegevens kunnen gaan en eventueel deze wijzigen.**Weging:

Impact = 3

De gebruiker moet de kans hebben om zijn reservatiegegevens aan te passen naargelang zijn wensen, foutieve of ongewenste reservatiegegevens leiden in de meeste gevallen tot een contract dat niet ondertekend wordt wat resulteert in meer administratief werk, eventuele foute reservaties en een ontevreden klant.

1. **Er moet vlot uitgelogd kunnen worden.**

Weging:

Impact = 1

# Problemen bij het testen

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Frequentie | Impact | Persistentie | **Gewicht** |
| De “Doorgaan” knop werkt niet | 5 | 1 | 1 | **10** |
| "Gemaakte reservaties" niet snel terugvinden | 2 | 2 | 1 | **6** |
| Reservatie verwijderen lukt niet | 1 | 3 | 4 | **7** |
| Je moet aangemeld zijn eer je prijzen kan zien | 2 | 2 | 1 | **6** |
| Chauffeurs toevoegen lukt niet | 3 | 4 | 3 | **21** |
| Adresgegevens aanpassen lukt (nog) niet. | 6 | 2 | 4 | **36** |
| Verwarring rondom opties bij verhuurpagina | 1 | 1 | 1 | **2** |
| Icoon om gegevens te verwijderen was onduidelijk | 1 | 2 | 1 | **3** |
| Error bij aanmaken nieuwe user. (wachtwoord error) | 1 | 2 | 1 | **3** |

# Leerreflectie

## Frederik Vermeiren

Ik heb enkel moeten meewerken voor het vak Informatie-Architectuur, niet voor webtech en systeemontwikkeling, dus ik kan niet echt zelf oordelen over het deze aspecten van het project. Doch heb ik wel kunnen constateren dat de meeste problemen niet liggen waar de meeste mensen het denken (puur bij het programmeren), maar zeker ook bij de communicatie met de opdrachtgever (de vraag verkeerd geïnterpreteerd e.d.) en bij de presentatie naar de gebruiker toe, waardoor er vaak dingen moeten worden hernomen.

De user tests waren zeer belangrijk, aangezien deze ons toch wel hebben duidelijk gemaakt wat niet en wat wel goed is, naar de gebruiker toe. Het is niet zomaar onze visie die belangrijk is, de ‘acceptatie’ bij de gebruiker moet er zeker ook zijn, anders heeft het systeem niet veel nut.

Communicatie in de groep was zeer belangrijk; wanneer er bepaalde dingen eens niet duidelijk gezegd waren, kwam er direct vertraging in onze planning en moesten we hier wat in schuiven.

## 11.2 Frederik Van Den Hof

De voornaamste les die ik getrokken heb uit het cars project op vlak van usability is dat men op geen gegeven moment mag veronderstellen dat de eindgebruiker ook maar over enig logisch inzicht beschikt. Na gezwoegd te hebben op een strak ogende, gesofisticeerde interface bleek dat er toch gebruikers waren die vast kwamen te zitten op - voor ons - enorm voor de hand liggende zaken.

Een voorbeeld hiervan is een tabel met reservaties waar een klein sleuteltje naast staat waarop men moet klikken indien men een aanpassing wil doen. Voor iemand die enigszins IT-minded is, zijn deze zaken vanzelfsprekend, doch behoren deze mensen tot een minderheid.

Om een applicatie te adverteren aan een zo breed mogelijk publiek blijkt het best om dezelfde weg van de reclame-industrie op te gaan en zich te richten tot de kleinste gemene deler.

Een andere belangrijke les die ik geleerd heb is dat het esthetische aspect van een interface slechts het topje van de ijsberg is. De usability heuristics van Jacob Nielsen bleken een waardevol iets om in het achterhoofd te houden om een interface zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken.

De nood aan feedback voor de gebruiker is voor mij het best blijven hangen omdat deze zich rechtstreeks vertaalt naar het programmeerwerk wat het merendeel van dit project in beslag nam.

Wat ik in retrospect kan concluderen is dat een goede interface niet een middel is waar de gebruiker met werkt om zijn doel te bereiken, maar dat het de gebruiker gidst doorheen de applicatie naar zijn doel.

## 11.3 Frank De Sterke

Door dit vak te volgen is het mij duidelijk geworden dat er bij het ontwikkelen van een applicatie zoveel meer bij komt kijken dan ik had verwacht. Dit vak leek een aantal vergeten aandachtspunten terug op te frissen. Als ontwikkelaar lijkt alles wat je maakt heel logisch en vanzelfsprekend, en denk je dat de gebruiker dat ook allemaal zo zal ervaren. Dit is echter verre van waar. Niet alleen zijn er soms kleine (of grote) bugs, maar zijn menu’s of formulieren niet duidelijk genoeg, waardoor een gebruiker misschien afhaakt en naar een andere website overstapt.

Wat ook overduidelijk werd door dit vak is, dat ook al heb je een mooie planning gemaakt, het nog niet altijd zeker is dat je de deadline van je project zal halen. (Dit kwam ook deels door de hele korte tijd die we hadden voor dit project, en al het werk daarnaast nog).

Ook viel het soms niet erg mee om volgens de bepaalde goals (user, business) de pagina in te richten en rekening met iedereen te houden. Ook is informatie architectuur niet bepaald een exacte wetenschap, en is wat je doet niet altijd 100% juist of fout. Ook de doelgroepen bepalen voor een abstract project als dit was niet altijd eenvoudig, ook omdat we niet aan de klant konden vragen naar die doelgroepen. Wat bewijst dat er veel communicatie nodig is tussen de klant en ontwikkelaar.

Wat ik eigenlijk wel heel interessant vond waren die heuristics. Daar stonden veel puntjes in die je zonder het te weten gewoon zou vergeten. Het is ook te gebruiken als een eenvoudige checklist, die waarschijnlijk wel gebruikt zal worden indien men er de tijd voor heeft en met een volwaardige applicatie bezig is.

## 11.4 Yarric Van den broeck

Wanneer ik terugkijk op het vak ‘Informatiearchitectuur’ denk ik meteen terug aan die ellenlange checklist die we moesten opstellen. Een checklist van 100 praktische vragen rond de usability heuristics van Jacob Nielsen. Een lijst die ik in het begin nutteloos werk vond, waarvan ik nooit had gedacht iets te leren. Niets is minder waar gebleken.

Bij ons project was voornamelijk ik diegene die instond voor de lay-out van het project.

En bij het maken van onze interface kon ik niet anders dan denken aan alle praktische informatie die er te halen viel uit de usability heuristics. Is alles duidelijk aangegeven? Zijn de juiste kleurcodes gebruikt? Is alles logisch ingedeeld? …

Door dit vak ben ik gaan inzien dat er veel meer komt kijken bij het ontwikkelen van een applicatie dan gedacht. Een applicatie mag dan wel zeer goeie achterliggende code hebben, en het mag dan wel een mooie interface hebben, maar wat ben je ermee als de gemiddelde mens er niet mee kan werken?

Veel dingen lijken misschien vanzelfsprekend voor de ontwikkelaar – iemand met een goede IT-kennis – van de applicatie, maar is alles wel zo vanzelfsprekend voor iemand zonder diezelfde kennis? Het is duidelijk gebleken dat dit niet het geval is. Je moet je applicatie kunnen aanpassen aan je doelgroep!

Bij het testen van ons project door gewone gebruikers werd nogmaals zeer duidelijk dat het niet voor iedereen voor de hand liggend is om makkelijk te navigeren doorheen de hele applicatie. Voor leken zoals mijn moeder mag het allemaal niet te moeilijk zijn. En dat is de kunst die we aangeleerd kregen bij ‘Informatiearchitectuur’; om iets simpel te houden en toch functioneel te blijven, dat iedereen ermee overweg kan. Iedereen kan tenslotte iets moeilijk en complex maken, maar iets simpel en toch functioneel maken; dat is niet van de poes.

Het mag dan wel extra tijd en werk kosten om volgens deze regels te werken, maar als je kijkt naar de resultaten die ermee worden behaald, dan is het onontbeerlijk.

## 11.5 Beerend Lauwers

Ik ben altijd al een grote voorstander van gebruiksvriendelijkheid geweest, dus in het begin dacht ik dat Informatiearchitectuur enkel maar de dingen ging herhalen die ik reeds wist. Gelukkig was niets minder waar, want het vak gaat zeer diep in op usability en hoe die te bereiken.

Vooral over dat laatste heb ik heel veel geleerd. Ik wist dat sommige bedrijven Usability Testing deden, maar dat het zoveel werk omvatte (en een project zo sterk kon beïnvloeden), daar had ik het gissen naar. Aangezien ik veel van het programmeerwerk van het project op me heb genomen, kwam ik vaak in confrontatie met hoe lastig het wel is om een ‘aangename’ user interface te maken, vooral voor een website. Ook op performantie en feedback heb ik sterker gelet.

Maar er zaten nog steeds enkele gaten in het net, waarvoor de usertesting erg handig was. De suggesties van sommige mensen bracht ons team aan het denken over hoe we iets nu het beste benaderden. Het was spijtig dat de usertesting zo laat kwam in het project, omdat sommige feature requests inderdaad wel zeer handig zouden geweest zijn. Ik begrijp nu zeer goed dat usability testing zo vroeg mogelijk moet gedaan worden, en zo vaak mogelijk om tot het gewenste resultaat te komen. En ik heb heel, heel veel medelijden met de development teams in het echte leven die laat in het project opeens een stapel usertests op hun bureau gegooid krijgen.

# Besluit

We hebben veel werk gehad aan en door de user testing. De gegevens dan allemaal nagaan, de problemen weten te lokaliseren en dan op te lossen namen redelijk wat tijd in beslag. We hebben 4 personen 2 keer laten testen (en dus de problemen opgelost die ze bij de eerste test hadden) om zo reeds de grootste fouten weg te werken. 2 personen hebben dan elk maar één keer getest.

# Bijlagen

## User-testen front-end

Test nummer [ 1 ] van [ 10 ] afgenomen op **4/12/2009** door **Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Van der Heyden |
| **Voornaam:** | Bruno |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 23/08/1989 |
| **Opleiding:** | Verzekerings en financiewezen |
| **Beroep:** | /  Student |
| **Woonplaats:** | 1740 Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Had handig geweest als de prijs kon worden bekeken zonder alle stappen reeds te moeten volgen. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De knop “Doorgaan” lijkt niet te werken. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Alles ging qua selectie, maar toen ik moest inloggen/registreren kon ik dus niet verder aangezien de “Doorgaan” knop niets doet. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Geen reservatie doorgevoerd. |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Zelfde probleem bestaat nog hier. |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog niet aangemeld |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Tot wanneer er moet worden ingelogd (of geregistreerd) lukt alles perfect. |

Test nummer [ 2 ] van [ 10 ] afgenomen op **9/12/2009** door **Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Van der Heyden |
| **Voornaam:** | Bruno |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 23/08/1989 |
| **Opleiding:** | Verzekerings en financiewezen |
| **Beroep:** | /  Student |
| **Woonplaats:** | 1740 Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Had handig geweest als de prijs kon worden bekeken zonder alle stappen reeds te moeten volgen. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Alles lijkt perfect te werken. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Was niet al te duidelijk. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [3] van [ 10 ] afgenomen op **04/12/2009** door **Frank De Sterke**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | De Sterke |
| **Voornaam:** | Chris |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 26/09/1963 |
| **Opleiding:** | / |
| **Beroep:** | Bediende |
| **Woonplaats:** | 1820 Melsbroek |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gevonden |
| Commentaar:  Eerst moest er een nieuw user aangemaakt worden  Daarna werkte de “Doorgaan” knop niet meer |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Was al gebeurd tijdens autoreservatie |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Niet onmiddelijk gevonden |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Geen mogelijkheid tot |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 6) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Idem vraag 1 |

Test nummer [4] van [ 10 ] afgenomen op **10/12/2009** door **Frank De Sterke**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | De Sterke |
| **Voornaam:** | Chris |
| **Geslacht:** | Man |
| **Geboortedatum:** | 26/09/1963 |
| **Opleiding:** | / |
| **Beroep:** | Bediende |
| **Woonplaats:** | 1820 Melsbroek |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Eerst moest er een nieuw user aangemaakt worden, maar nu ging alles perfect, de Doorgaan knop gaf deze keer geen problemen. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Was al gebeurd tijdens autoreservatie |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Niet onmiddelijk gevonden |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Geen mogelijkheid tot |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 6) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Idem vraag 1 |

Test nummer [ 5 ] van [10] afgenomen op **05/12/2009** door **Yarric Van den broeck**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Cuyt |
| **Voornaam:** | Elisabeth |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 10/11/1964 |
| **Opleiding:** | Hoger Onderwijs – Optometrie |
| **Beroep:** | Opticien |
| **Woonplaats:** | Bornem |
| **Opmerkingen:** | Moeder van Yarric  Een leek met computers |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gevonden |
| Commentaar:  Er moet ingelogd worden om de prijs te kunnen zien; maar wanneer je een nieuw account aanmaakt werkt de knop om door te gaan niet. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De contact-pagina werd makkelijk gevonden. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Het typen verloopt zeer traag.  De account werd aangemaakt, maar de knop om door te gaan deed zijn werk niet. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Eens ingelogd ging het redelijk vlot; het wees zichzelf uit. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ditmaal ging het al iets sneller |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Is (nog) niet mogelijk. |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ze wist niet meteen dat er op het rode kruisje moest gedrukt worden om een reservatie te verwijderen. Vanaf dat ze doorhad dat ze erop kon klikken was het snel gedaan natuurlijk. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Lukt niet, door zelfde reden als vraag 1 |

Test nummer [6] van [10 ] afgenomen op **13/12/2009** door **Yarric Van den broeck**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Cuyt |
| **Voornaam:** | Elisabeth |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 10/11/1964 |
| **Opleiding:** | Hoger Onderwijs – Optometrie |
| **Beroep:** | Opticien |
| **Woonplaats:** | Bornem |
| **Opmerkingen:** | Moeder van Yarric  Een leek met computers |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Ze moest zich nog inloggen alvorens ze de kost kon zien; maar haar account van vorige keer werkte nog. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De contact-pagina werd wederom makkelijk gevonden. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ze heeft een 2de account gemaakt. Dit duurde even lang als vorige keer. 2 weken later typt ze nog niet sneller als ervoor. Ditmaal werkte wel alles. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ze had het systeem door, dit ging vlot. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ging even snel als ervoor, ook al moest ze even goed zoeken met de kalender omdat de maand niet standaard op maart 2010 stond. |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Het zijn redelijk wat pagina’s om te doorkruisen; en ze moest haar nieuwe adresgegevens nog intypen… dit duurde wel even. |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  De kleurcodes/het incoontje was nu gekend. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [7 ] van [10] afgenomen op **12/12/2009** door **Frederik Van Den Hof**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Van de Velde |
| **Voornaam:** | Ingrid |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 09/09/1953 |
| **Opleiding:** |  |
| **Beroep:** | Huisvrouw |
| **Woonplaats:** | Zele |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Verwarring rondom de opties, niet 100% duidelijk dat deze louter optioneel zijn. |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Onoverzichtelijke google map: Gebruiker was verward door de scroll/zoomfunctie.  Er is geen direct overzicht van de filialen: niet iedereen is vertrouwd met google maps. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Traag getypt  De knop ‘Doorgaan’ doet niks |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ging vlot, opties waren duidelijk (merk, kleur, …) |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Onvoldoende vakjes (geen adres)  Verwarring rondom knoppen wijzigen gegevens/wijzigingen opslaan.  Geen feedback na het opslaan van de gegevens. |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Icoon om de gegevens te verwijderen was onduidelijk. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [8] van [10] afgenomen op **12/12/2009** door **Frederik Van Den Hof**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Waeterschoot |
| **Voornaam:** | Liesbeth |
| **Geslacht:** | V |
| **Geboortedatum:** | 27/09/1988 |
| **Opleiding:** | Regentaar Platische Opvoeding/Project Kunstvakken |
| **Beroep:** | Student |
| **Woonplaats:** | Zele |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de middenklasse te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar: |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je bent verhuisd, dus je gaat je adresgegevens aanpassen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 7) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |

Test nummer [ 9 ] van [ 10 ] afgenomen op **03/12/2009** door **Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Vermeiren |
| **Voornaam:** | Liesbeth |
| **Geslacht:** | Vrouwelijk |
| **Geboortedatum:** | 20/03/1987 |
| **Opleiding:** |  |
| **Beroep:** | bediende |
| **Woonplaats:** | Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gevonden |
| Commentaar:  Ik kan blijkbaar geen prijzen zien tot ik echt een auto wil huren? |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [x ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Wanneer ik de gegevens heb ingevuld en op Create User klik, krijg ik een foutmelding dat mijn wachtwoord niet de juiste lengte heeft. Ik controleer dit, druk nogmaals op Create User en nu lijkt de knop helemaal niet te werken. |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Ik kan wel naar de auto naartoe gaan, maar het huren gaat niet omdat ik niet ingelogd ben. |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x ] niet gelukt |
| Commentaar:  Ben sowieso nog niet ingelogd |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |

Test nummer [ 10 ] van [ 10 ] afgenomen op **10/12/2009** door **Frederik Vermeiren**

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam:** | Vermeiren |
| **Voornaam:** | Liesbeth |
| **Geslacht:** | Vrouwelijk |
| **Geboortedatum:** | 20/03/1987 |
| **Opleiding:** |  |
| **Beroep:** | bediende |
| **Woonplaats:** | Ternat |
| **Opmerkingen:** |  |

## Opdrachten:

Eventuele problemen kunnen gemeld worden in de commentaarvakken onder elke vraag.

|  |
| --- |
| 1. Ga na hoeveel het ongeveer kost om een wagen van de klasse klein/middelmaat te huren, voor 3 dagen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gevonden |
| Commentaar:  Ik kan blijkbaar geen prijzen zien tot ik echt een auto wil huren? |
| 1. Probeer een vraag / klacht te sturen naar de beheerders. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Google maps kan wel beetje irritant doen, als je bijvoorbeeld nog maar lichtjes tegen je scroll komt. |
| 1. Maak een nieuwe account aan. Je moet een bedrijf zijn. Naam, locatie en BTW-nummer maken niet uit. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ x] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Huur een wagen van 16 december tot 24 december 2009. Je wil een zwarte luxewagen van het merk BMW. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Ga je aangevraagde reservatie nakijken en controleer dus of deze er correct staan. |
| Tijd:  [x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Nu wil je een grijze Mercedes huren van 2 maart 2010 tot 13 maart 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ x] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar:  Nog steeds zelfde probleem |
| 1. Voeg drie chauffeurs toe die de auto’s mogen komen afhalen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Je agenda is veranderd en je hebt die grijze Mercedes (stap 5) niet meer nodig op die datum; ga de reservatie verwijderen. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar:  Dit was wel een beetje onduidelijk aangegeven. |
| 1. Log uit |
| Tijd:  [ x] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ ] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ ] niet gelukt |
| Commentaar: |
| 1. Reserveer (terwijl u uitgelogd bent) een luxewagen; een BMW, van 5 januari tot 7 januari 2010. |
| Tijd:  [ ] tussen 0 en 30 seconden  [ ] tussen 30 seconden en 1 minuut  [ x] tussen 1 minuut en 2 minuten  [ ] langer dan 2 minuten  [ x] niet gelukt |
| Commentaar: |

## Functionele Analyse

**Verklarende woordenlijst**

**Klant:** Een persoon die een auto wenst te huren.

**Particulier:** Een **klant** zonder een BTW-nummer.

**Bedrijfsklant:** Een **klant** met BTW-nummer.

**Trouwe Klant:** Een **klant** die reeds enkele keren een auto heeft gehuurd. Het systeem kan een **trouwheidskorting** suggereren als een trouwe klant een auto huurt.

**Problematische Klant:** Een **klant** die, om een of andere reden, als onbetrouwbaar wordt omschreven.

**Filiaal:** Locatie waar auto’s zijn gestationeerd en waar de klant zich kan melden om een gereserveerde auto af te halen of een **reservatie** te maken. Er zijn 10 filialen. Elk filiaal heeft zijn **filiaalbureel** waar een klant zich moet melden bij het **uitchecken** van een auto en het **inchecken** van een auto.

**Reservatie:** Een aanvraag van een **klant** om een **beschikbare** auto te huren voor een bepaalde periode, uitgedrukt in dagen.

**Verhuring:** Een auto is **verhuurd** als de **klant** die hem heeft **gereserveerd** de auto heeft **uitgecheckt**.

**Uitchecken:** Het **uitchecken** van een auto is het geheel van de acties die de **klant** uitvoert om de auto van het terrein van de **filiaal** te rijden.

**Inchecken:** Bij het **inchecken** van een auto brengt de **klant** met behulp van de **elektronische kaart** de toegangsbareel op en rijdt naar het **filiaalbureel**.

**Werkdagen:** Werkdagen zijn de dagen van de week dat de **filialen** open zijn voor de **klant**. Dit zijn maandag t.e.m. zaterdag. Een **werkdag** begint om 9u ’s morgens en eindigt om 18u ’s avonds.

**Elektronische kaart:** Bij het **uitchecken** van zijn **gereserveerde** auto, haalt de klant bij het **filiaalbureel** een plastiek kaart af waarmee hij de bareel die toegang verleent tot de parking kan laten ophalen. Zonder kaart is ingang of uitgang van de parking niet mogelijk.

**Garagist:** Persoon binnen een **filiaal** die auto’s controleert, **onderhoud** en herstellingen uitvoert, en tenslotte de auto’s terug op hun **parkeerplaats** zet en alle nodige gegevens omtrent al deze acties in het systeem invoert.

**Standaardonderhoud:** Na elk verhuur wordt een auto gecontroleerd, hersteld indien nodig, en wordt deze volgetankt alvorens terug op zijn **parkeerplaats** gezet te worden en **beschikbaar** gemaakt te worden.

**Autocategorie:** Onderverdeling tussen auto’s waartussen de klant kan kiezen. Er zijn slechts 3 types; *kleine middelmaat*, *groot*, *luxe.*

**Opties:** Extra functies van een auto die de klant kan kiezen.

**Parkeerplaats:** Een afgetekende plek binnen een **filiaal**, waar 1 enkele auto op staat. Deze plaats wordt binnen het systeem bijgehouden, zodat de auto (indien **beschikbaar**) steeds kan gelokaliseerd worden.

**Verkoopscontract**: Een **verkoopscontract** is een overeenkomst tussen de **filiaal** en de **klant**.

**Factuur:** Bewijs van het te vergoeden bedrag, met al de gegevens van het **verkoopscontract**, alsook extra kosten zoals verbruikte benzine. De **factuur** bevat al de nodige info die de klant nodig heeft om de betaling te maken.

**Minimale reservatietermijn:** De periode waarin de auto **verhuurd** wordt, bestaat uit minstens 1 dag en kent geen maximum. Een auto kan niet enkel voor zondag verhuurd worden. De termijn bestaat dan minimaal uit 3 dagen: zaterdag-zondag-maandag.

**Totaalkost:** Het dagtarief van de auto maal de gewenste reservatieperiode.

**Laatheidsboete:** Indien een **klant** een auto te laat **incheckt**, kan hij een **laatheidsboete** opgelegd krijgen.

**Trouwheidskorting:** Het systeem kan een korting (nog te bepalen) suggereren.

**Functionele Analyse**

1. **Iedereen kan een nieuwe gebruiker aanmaken.**
   1. Men kan een nieuwe gebruiker aanmaken via een formulier op de website. Op dit webformulier moeten enkele gegevens over de klant worden ingegeven, namelijk:
      1. (Verplicht) Gebruikersnaam van de klant.
      2. (Optioneel) Gebruikerspaswoord van de klant.
         1. Indien dit veld niet is ingevuld, wordt er een willekeurig paswoord gegenereerd.
      3. (Verplicht) Achternaam van de klant.
      4. (Verplicht) Voornaam van de klant.
      5. (Verplicht) Telefonisch contactnummer van de klant.
      6. (Verplicht) Geboortedatum van de klant.
      7. (Optioneel) E-mail adres van de klant.
      8. (Optioneel) BTW-nummer van de klant.
      9. (Verplicht) Rijbewijsnummer van de klant.
      10. (Verplicht) Identiteitskaartnummer van de klant.
      11. Knop: ‘Gebruiker Aanmaken’.
   2. De gegevens wordt automatisch gevalideerd terwijl de persoon ze intypt. Met behulp van een vinkje of een kruisje kan hij zien of zijn gegevens geldig zijn ingegeven.
   3. Als alle gegevens geldig zijn ingegeven en op de knop ‘Gebruiker Aanmaken’ is aangeklikt, worden de gegevens opgeslagen in de database.
   4. Als de gegevens niet correct worden opgeslagen, wordt er een foutmelding getoond.
   5. Als de gegevens correct werden opgeslagen, wordt er een e-mail verstuurd naar de klant om zijn registratie te bevestigen. De e-mail bevat de volgende informatie:
      1. Loginnaam.
      2. Gebruikerspaswoord.
      3. Een bevestigingslink. De klant dient hierop te drukken om zijn gebruiker activeren.
      4. Informatie over hoe de klant zijn gegevens kan wijzigen op de site.
      5. Contactinformatie indien de klant vragen of problemen heeft.
   6. Deze Use Case moet niet noodzakelijk gebeuren door de klant zelf. Het is mogelijk dat de klant de gegevens doorgeeft aan een medewerker, waarna deze de gegevens invult in het webformulier.
2. **Iedereen kan hun persoonlijke klantgegevens beheren.**
   1. De persoon gebruikt de gebruikersnaam en het gebruikerspaswoord van de klant wiens gegevens aangepast dienen te worden om in te loggen op de website.
   2. De persoon klikt op de knop ‘Mijn gegevens’ en krijgt toegang tot een webformulier. Hierop staat:
      1. (Niet wijzigbaar) Gebruikersnaam van de klant.
      2. (Wijzigbaar) Gebruikerspaswoord van de klant.
         1. Om dit gegeven te wijzigen, dienen drie velden te worden ingevuld: één met het huidige paswoord, en twee die het nieuwe paswoord bevatten.
      3. (Niet wijzigbaar) Achternaam van de klant.
      4. (Niet wijzigbaar) Voornaam van de klant.
      5. (Niet wijzigbaar) Geboortedatum van de klant.
      6. (Wijzigbaar) Telefonisch contactnummer van de klant.
      7. (Wijzigbaar) E-mail adres van de klant.
      8. (Wijzigbaar) BTW-nummer van de klant.
      9. (Wijzigbaar) Rijbewijsnummer van de klant.
      10. (Wijzigbaar) Identiteitskaartnummer van de klant.
      11. (Wijzigbaar, enkel zichtbaar voor medewerkers) Vlagje voor “Problematische klant”.
   3. De nieuwe gegevens worden automatisch gevalideerd terwijl de persoon ze intypt. Met behulp van een vinkje of een kruisje kan hij zien of zijn gegevens geldig zijn ingegeven.
   4. Als alle nieuwe gegevens geldig zijn ingegeven en op de knop ‘Gegevens Wijzigen’ is aangeklikt, worden de nieuwe gegevens opgeslagen in de database.
   5. Als de gegevens niet correct worden opgeslagen, wordt er een foutmelding getoond.
   6. Deze Use Case moet niet noodzakelijk gebeuren door de klant zelf. Het is mogelijk dat de klant de gegevens doorgeeft aan een medewerker, waarna deze de gegevens invult in het webformulier.
3. **Iedereen kan een auto reserveren.**
   1. Dit kan gebeuren via twee manieren:
      1. Via de website:
         1. De klant gebruikt zijn gebruikersnaam en gebruikerspaswoord om in te loggen op de website.
         2. De klant klikt op de knop ‘Auto Reserveren’ om toegang te krijgen tot het reservatieformulier.
      2. Via het filiaalbureel:
         1. De klant vraagt een medewerker om een overzicht van beschikbare auto’s gefilterd op basis van enkele karakteristieken waaruit de klant kan kiezen.
         2. De klant kan dan een keuze maken. De medewerker vult de gegevens in op het reservatieformulier. Ook vraagt de klant om de gebruikersnaam van de klant en oftewel zijn identiteitskaartnummer oftewel zijn rijbewijsnummer en kijkt of dit nummer overeenkomt met het nummer van de gebruikersnaam.
   2. Het reservatieformulier bevat de volgende informatie:
      1. (Voor iedereen zichtbaar) Gewenste reservatieperiode.
         1. Dit veld moet voldoen aan de **minimale reservatietermijn.**
      2. (Voor iedereen zichtbaar) **Autocategorie.**
      3. (Voor iedereen zichtbaar) Automerk.
      4. (Voor iedereen zichtbaar) Kleur.
      5. (Voor iedereen zichtbaar) Type brandstof.
      6. (Voor iedereen zichtbaar) Bouwjaar.
      7. **Opties**:
         1. (Voor iedereen zichtbaar) Auto met airconditioning
         2. (Voor iedereen zichtbaar) Auto met GPS
      8. (Enkel voor medewerkers) Gebruikersnaam.
         1. Naast dit veld staat een zoekknop waarmee men de gebruikersnaam kan bepalen op basis van verschillende zoekcriteria, waaronder:
            1. Rijbewijsnummer van de klant.
            2. Identiteitskaartnummer van de klant.
            3. Voornaam en achternaam van de klant.
         2. De klant moet hierna bevestigen dat de juiste loginnaam geselecteerd is.
      9. (Enkel voor medewerkers) Identiteitskaartnummer of rijbewijsnummer.
      10. (Voor iedereen zichtbaar) Knop: ‘Auto Reserveren’.
   3. De gegevens wordt automatisch gevalideerd terwijl de persoon ze intypt. Met behulp van een vinkje of een kruisje kan hij zien of zijn gegevens geldig zijn ingegeven.
   4. Als alle gegevens geldig zijn ingegeven en op de knop ‘Auto Reserveren’ is aangeklikt, worden de gegevens opgeslagen in de database.
   5. Als de gegevens niet correct worden opgeslagen, wordt er een foutmelding getoond.
   6. Als de gegevens correct werden opgeslagen, wordt er een e-mail verstuurd naar de klant omtrent zijn reservatie. De e-mail bevat de volgende informatie:
      1. De gegevens van het reservatieformulier die voor iedereen zichtbaar zijn.
      2. Informatie over hoe de klant zijn reservatie kan wijzigen op de site.
      3. Contactinformatie indien de klant vragen of problemen heeft.
   7. Als een problematische klant een **reservatie** wenst uit te voeren, moet deze reservatie worden geconfirmeerd door de bedrijfsleider vooraleer ze geldig is. In dit geval wordt de reservatie in een wachtlijst geplaatst.
4. **Iedereen kan zijn autoreservaties beheren.**
   1. Als de klant zijn reservaties wenst te beheren, gebruikt hij zijn gebruikersnaam en gebruikerspaswoord om in te loggen op de website.
      1. De klant klikt op de knop ‘Mijn reservaties’ om een overzicht te krijgen van door hem gereserveerde auto’s. Dit overzicht bevat per auto de volgende informatie in tabelvorm:
         1. Reservatienummer.
         2. Filiaal.
         3. Gewenste reservatieperiode.
         4. **Autocategorie.**
         5. Automerk.
         6. Kleur.
         7. Type brandstof.
         8. Bouwjaar.
         9. **Opties**:
            1. Auto met airconditioning
            2. Auto met GPS
         10. Knop: ‘Reservatie wijzigen’.
      2. Het is mogelijk dat de klant geen reservaties heeft. Dan wordt enkel de tekst “U heeft geen reservaties.” getoond.
      3. De klant klikt op de knop ‘Reservatie wijzigen’. Hierdoor krijgt hij enkele opties te zien:
         1. “Gewenste reservatieperiode wijzigen”. Indien de klant hierop klikt, krijgt hij het reservatieperiodewijzigingsformulier te zien. Hierop staat de volgende informatie:
            1. Huidige gewenste reservatieperiode.
            2. Een kalender waarop de dagen waarop de auto beschikbaar is aangeduid zijn.
            3. Een niet-wijzigbaar veld dat de nieuwe gewenste reservatieperiode bevat. Dit veld wordt automatisch ingevuld als de klant een nieuwe periode selecteert met behulp van de kalender.
            4. Een bevestigingsknop.

Indien hierop wordt gedrukt en er een nieuwe, geldige gewenste reservatieperiode is geselecteerd, wordt deze periode opgeslagen in de database.

Als de gegevens niet correct worden opgeslagen, wordt er een foutmelding getoond.

* + - 1. “Auto wijzigen”. Indien de klant hierop klikt, krijgt hij een aangepaste versie van het reservatieformulier te zien. Hierop staat de volgende informatie:
         1. De standaardgegevens die voor iedereen zichtbaar zijn, ingevuld met de huidige reservatiewaardes.

Als de auto gewijzigd wordt, wordt de reservatie voor de andere auto impliciet verwijderd en vervangen door de andere reservatie.

* + - 1. “Reservatie annuleren”. Indien de klant hierop klikt, krijgt hij een bevestigingsformulier te zijn dat vraagt of hij de auto echt wilt annuleren. Indien hij op “Ja” klikt, wordt de reservatie verwijderd en keert hij terug naar het reservatieoverzicht.
  1. Een medewerker kan alle reservaties beheren. Dit is mogelijk nodig door bijvoorbeeld zware schade aan de gereserveerde auto, toegediend door de vorige klant.
     1. De medewerker gaat naar de website en klikt op de knop “Alle reservaties”. Hier krijgt hij een overzicht van alle reservaties, gefilterd op filiaal.
     2. De medewerker klikt op de knop ‘Reservatie wijzigen’ van de beschadigde auto. Hij krijgt de volgende opties te zien:
        1. “Gewenste reservatieperiode wijzigen”. Indien de medewerker hierop klikt, krijgt hij het reservatieperiodewijzigingsformulier te zien. Hierop staat de volgende informatie:
           1. Huidige gewenste reservatieperiode.
           2. Een kalender.
           3. Een niet-wijzigbaar veld dat de nieuwe gewenste reservatieperiode bevat. Dit veld wordt automatisch ingevuld als de medewerker een nieuwe periode selecteert met behulp van de kalender.
           4. Een bevestigingsknop.

Indien hierop wordt gedrukt en er een nieuwe, geldige gewenste reservatieperiode is geselecteerd, wordt deze periode opgeslagen in de database.

Als de gegevens niet correct worden opgeslagen, wordt er een foutmelding getoond.

De klant waarvan de reservatie geannuleerd dreigt te worden, wordt op de hoogte gebracht via zijn telefonisch contactnummer en via e-mail.

Via e-mail kan de klant eerst kiezen uit een **reserveauto** van dezelfde klasse. Deze reserveauto wordt automatisch geactiveerd indien de klant deze selecteert.

Daarnaast worden er enkele alternatieve auto’s voorgesteld in de e-mail.

Deze klant kan dan kiezen om de reserveauto of één van de alternatieven te selecteren of de reservatie te annuleren. Indien men een andere auto selecteert, neemt deze de informatie over van de beschadigde auto.

Als er geen reserveauto en geen enkele andere auto beschikbaar is voor de gewenste reservatieperiode, dan wordt de reservatie automatisch geannuleerd. Dit wordt vermeldt in de e-mail.

Het is mogelijk dat het onderhoud om de beschadiging te herstellen over meerdere reservaties loopt. Als dit het geval is, worden deze klanten geïnformeerd op dezelfde wijze als hierboven.

* + - 1. “Auto wijzigen”. Zelfde menu als bij de klant.
      2. “Reservatie annuleren”. Zelfde menu als bij de klant, maar in dit geval wordt de desbetreffende klant op de hoogte gebracht via e-mail en telefonisch contact dat zijn reservatie is geannuleerd. In de e-mail wordt de naam van de medewerker gegeven die de annulatie heeft uitgevoerd.

1. **Een klant kan een door hem gereserveerde auto uitchecken.**
   1. De klant gaat naar het **filiaalbureel**, vertelt het reservatienummer van zijn reservatie en toont zijn identiteitskaart en rijbewijsnummer aan de medewerker.
   2. De medewerker vergelijkt deze klantengegevens met de gegevens die gekoppeld zijn aan de gegeven reservatie.
   3. Indien alles overeenkomt, stelt de medewerker een **verkoopscontract** op waarin wordt aangeduid dat de klant akkoord gaat met de voorgestelde auto en de verhuurtermijn. Met dit contract duidt de filiaal ook aan dat hij de gegevens van de klant accepteert. Dit contract bestaat uit:
      1. De gegevens van de klant.
      2. De details van de geselecteerde auto, alsook de **totaalkost**.
      3. Foto’s van de auto die genomen zijn geweest na het meest recente **onderhoud**.
      4. Huur- en andere voorwaarden.
   4. De klant ondertekent het contract.
   5. De medewerker neemt een lege **elektronische kaart** en zet hierop de volgende gegevens:
      1. Reservatienummer.
   6. De medewerker geeft de elektronische kaart en de sleutels van de auto aan de klant. Hierna gaat de klant zelf naar de auto en rijdt naar de toegangsbareel.
   7. Aangekomen aan de bareel, steekt de klant de elektronische kaart in een kaartlezer. De kaartlezer schrijft de huidige datum op de kaart. Dit is de uitcheckdatum. De klant krijgt de kaart terug en de bareel gaat omhoog. De klant rijdt weg.
   8. De auto is nu **verhuurd.** De kaartlezer geeft deze status in in het systeem.
   9. Het systeem maakt een factuur aan met de details van het verkoopscontract en zet deze factuur in de wachtlijst met als bijschrift “Auto Verhuurd”.
   10. Een auto is altijd een dag langer **onbeschikbaar** dan de gewenste reservatieperiode, zodat de **garagist** tijd heeft om **onderhoud** uit te voeren.
2. **Een verhuurde auto kan worden ingecheckt (teruggebracht).**
   1. Een klant kan inchecken binnen de **werkdagen**.
      1. De klant kan één dag later dan voorzien inchecken als hij dit doet vóór 9u ’s morgens.
      2. Als de klant later dan dit tijdstip incheckt, riskeert hij een **laatheidsboete**.
         1. Deze boete bestaat uit het dagtarief van de auto maal het aantal dagen dat de auto te laat is ingecheckt.
   2. De **klant** steekt de **elektronische kaart** in een kaartlezer om de toegangsbareel op te halen. De kaartlezer schrijft de huidige datum op de kaart. Dit is de incheckdatum. De bureel gaat omhoog, de klant krijgt de kaart terug en rijdt naar het **filiaalbureel**.
   3. De klant geeft de sleutels en de elektronische kaart aan de bureelmedewerker.
   4. De auto is nu **ingecheckt**. De klant mag weggaan.
   5. De medewerker gaat naar de website en gaat naar “Auto 🡪 Inchecken”. Hij krijgt het autoincheckformulier te zien, wat de volgende informatie bevat:
      1. (Automatisch) Incheckdatum.
      2. (Optioneel) Vlagje om een **laatheidsboete** te geven als de klant te laat was met inchecken.
      3. (Optioneel) Vlagje om aan te tonen of de klant een **problematische klant** is geworden.
   6. De **garagist** doet een onderhoud op de auto.
      1. Hij vult de benzinetank bij en plaatst de kost van de brandstof in het systeem.
      2. Hij onderzoekt de auto op nieuwe beschadigingen.
         1. Indien er nieuwe beschadigingen zijn, documenteert hij deze in het systeem en voert mogelijk herstellingen uit. Deze herstellingskosten plaatst hij in het systeem.
      3. Hij bekijkt de kilometerstand en kijkt na of de auto een olieverversing nodig heeft. Deze informatie plaatst hij in het systeem.
   7. Als de garagist klaar is, rijdt hij met de auto op een beschikbare **parkeerplaats** en documenteert deze in het systeem.
3. **Een medewerker kan een auto beheren.**
   1. De medewerker gaat naar de website en klikt op “Alle Auto’s”. Hierna krijgt hij een overzicht van alle auto’s, gefilterd op filiaal.
   2. Dit overzicht kan verder gefilterd worden op:
      1. Vlagje “Algemeen onderhoud nodig”
      2. Autonummer.
      3. Autonummerplaat.
      4. Autocategorie.
      5. Automerk**.**
      6. Kleur.
      7. Type brandstof.
      8. Bouwjaar.
      9. **Opties**.
   3. Boven het standaardoverzicht is er een knop “Nieuwe auto aanmaken”. Indien men hierop klikt, krijgt men het autocreatieformulier te zien, wat bestaat uit:
      1. (Verplicht) Autocategorie.
      2. (Verplicht) Automerk**.**
      3. (Verplicht) **Opties.**
      4. (Verplicht) Kleur.
      5. (Verplicht) Bouwjaar.
      6. (Verplicht) Nummerplaat**.**
      7. (Verplicht) Dagtarief.
      8. (Verplicht) Type brandstof.
      9. (Verplicht) Status.
         1. Voor dit veld kan men kiezen uit een drop-down box met de volgende opties:
            1. Beschikbaar. Een auto is beschikbaar als hij niet in **onderhoud**, **verhuurd** of **gereserveerd** is en klaarstaat op zijn **parkeerplaats**, rijklaar met een volle tank. Wordt met een groen vakje op de huurkalender aangeduid.
            2. Administratief onbeschikbaar.
            3. Reserve. Een reserveauto is niet zichtbaar voor klanten en wordt enkel gebruikt indien er een gelijkaardige auto onbeschikbaar wordt gesteld (vaak wegens een ongeval). In dit geval kan de klant kiezen om een reserveauto te kiezen, waarna deze auto de status ‘Beschikbaar’ krijgt.
      10. (Verplicht) Filiaal.
      11. Knop: “Auto aanmaken”. Indien hierop wordt geklikt, krijgt de medewerker een overzicht van de aan te maken auto en vraagt het systeem om een bevestiging. Indien op “Ja” wordt geklikt, wordt de informatie in de database opgeslagen.
   4. Het standaardoverzicht bevat per auto de volgende informatie in tabelvorm:
      1. (Optioneel) Vlagje “Algemeen onderhoud nodig” (zwarte “!” in een rood bolletje) als de auto onderhouden dient te worden wegens:
         1. Olieverversing.
         2. Bougieverandering.
      2. Knop: “Nieuw onderhoud”.
      3. Knop: “Recentste onderhoud wijzigen”.
      4. Knop: “Toon extra opties”.
      5. Autonummer.
      6. Status.
      7. Autonummerplaat.
      8. Autocategorie.
      9. Automerk**.**
      10. Kleur.
      11. Type brandstof.
      12. Bouwjaar.
      13. **Opties**.
   5. Indien de medewerker op de knop “Toon extra opties” klikt, krijgt enkele extra opties te zien, namelijk:
      1. Link “Wijzig de gegevens van deze auto”. Deze link gaat naar een aangepaste versie van het autocreatieformulier.
      2. Link “Verwijder deze auto”. Deze link verwijdert de auto.
      3. Link “Toon onderhoudshistoriek van deze auto”. Deze link gaat naar een overzicht van alle onderhoud van deze auto.
      4. Link “Toon huurhistoriek van deze auto”. Deze link gaat naar een overzicht van alle verhuringen van deze auto.
   6. Indien de werknemer op de link “Wijzig de gegevens van deze auto” klikt, krijgt hij een aangepaste versie van de autocreatieformulier te zien:
      1. (Wijzigbaar) Autocategorie.
      2. (Wijzigbaar) Automerk**.**
      3. (Wijzigbaar) **Opties.**
      4. (Wijzigbaar) Kleur.
      5. (Wijzigbaar) Bouwjaar.
      6. (Wijzigbaar) Nummerplaat**.**
      7. (Wijzigbaar) Dagtarief.
      8. (Wijzigbaar) Type brandstof.
      9. (Wijzigbaar) Status.
         1. Voor dit veld kan men kiezen uit een drop-down box met de volgende opties:
            1. Beschikbaar.
            2. Administratief onbeschikbaar.
            3. Reserve.
      10. (Wijzigbaar) Filiaal.
      11. Knop: “Auto wijzigen”. Indien hierop wordt geklikt, wordt de informatie in de database opgeslagen.
          1. Indien de auto van filiaal wijzigt en op administratief onbeschikbaar of op reserve wordt gezet en er nog reservaties zijn voor deze auto, wordt de medewerker gevraagd of het systeem alternatieven mag voorstellen aan de klanten wiens reservaties in het gedrang komen.
   7. Indien de werknemer op de link “Verwijder deze auto” klikt, krijgt de medewerker een overzicht van de te verwijderen auto en vraagt het systeem om een bevestiging. Indien op “Ja” wordt geklikt, wordt de auto verwijderd uit het systeem.
      * 1. Indien de auto wordt verwijderd en er nog reservaties zijn voor deze auto, wordt de medewerker gevraagd of het systeem alternatieven mag voorstellen aan de klanten wiens reservaties in het gedrang komen.
4. **Een medewerker kan het onderhoud van een auto beheren.**
   1. De medewerker gaat naar de website en klikt op “Alle Auto’s”. Hierna krijgt hij een overzicht van alle auto’s zoals omschreven in F7.1 t.e.m F7.4.
   2. Indien de medewerker op de knop “Nieuw onderhoud” klikt, krijgt hij het auto-onderhoudsformulier te zien. Dit formulier bevat de volgende velden:
      1. (Optioneel) Een vinkje “Dit is een algemeen onderhoud” om aan te tonen dat dit onderhoud geen **standaardonderhoud** is.
      2. De volgende velden worden weergegeven bij elk onderhoud:
         1. (Automatisch) De datum van vandaag als onderhoudsdatum.
         2. (Automatisch) Lijst van oude beschadigingen aan de auto. Deze worden automatisch overgeladen vanuit het vorige onderhoud. Een beschadigingslijst bestaat uit rijen met de volgende informatie:
            1. (Automatisch) Datum van opmerking beschadiging = datum van onderhoud.
            2. (Verplicht) Omschrijving van beschadiging.
            3. (Automatisch) Klantnummer, voornaam en achternaam van de klant aan wie de beschadiging werd toegekend.
            4. (Indien hersteld, verplicht) Kost van de herstelling.
         3. (Optioneel) Lijst van herstelde beschadigingen aan de auto. Deze wordt gepopuleerd via de twee onderstaande velden.
         4. (Optioneel) Veld om herstelde beschadigingen te selecteren via een drop-down box. Deze drop-down box wordt gepopuleerd met data uit de lijst van oude en nieuwe beschadigingen.
         5. (Optioneel) Veld om de kost van een herstelling in te vullen. Men kan enkel waarden in dit veld invullen als er iets is geselecteerd in het bovenstaande veld.
            1. Men kan dit veld invullen en dan op de knop “Toevoegen” ernaast klikken. Hierna wordt de beschadiging, zijn kost en de klant aan wie de beschadiging wordt toegekend ingevuld op de lijst van herstelde beschadigingen.
         6. (Automatisch) Lijst van huidige beschadigingen. Deze lijst bestaat uit het verschil tussen de gecombineerd lijst van oude en nieuwe beschadigingen, en de lijst van de herstelde beschadigingen.
         7. (Optioneel) Lijst van andere onderhoudsacties. Deze lijst bevat enkel de volgende informatie, en kan worden ingevuld door de velden 8.4.2.8 en 8.4.2.9:
            1. (Automatisch) Datum van onderhoud.
            2. (Verplicht) Omschrijving van actie.
            3. (Verplicht) Kost van de actie.
         8. (Optioneel) Veld om een onderhoudsactie in te voeren.
            1. Men kan voor dit veld oftewel kiezen uit een drop-down box met enkele voorgedefinieerde opties zoals “Olieverversing”, of zelf iets invoeren.
         9. (Optioneel) Veld om de kost van de onderhoudsactie in te voeren. Men kan enkel waarden in dit veld invullen als er iets is geselecteerd in het bovenstaande veld.
            1. Men kan dit veld invullen en dan op de knop “Toevoegen” ernaast klikken. Hierna wordt de informatie in de lijst van andere onderhoudsacties geplaatst.
         10. (Verplicht) Parkeerplaats van de auto.
         11. Knop: “Onderhoud opslaan”.Indien hierop wordt geklikt, wordt de informatie opgeslagen in de database.
             1. Indien het gaat om een **standaardonderhoud**, worden de kosten automatisch toegevoegd aan de desbetreffende factuur.

Indien er nieuwe beschadigingen zijn, wordt de factuur in de wachtlijst geplaatst met als bijschrift “Auto Beschadigd”.

* + 1. De volgende velden worden enkel ingevuld als het om een **standaardonderhoud** gaat:
       1. (Automatisch) Klant die de auto heeft ingecheckt. Deze informatie wordt uit het verkoopscontract gehaald.
       2. (Verplicht) Brandstofkost, dewelke wordt berekend als volgt:  
          Tank bij uitchecken – Tank bij inchecken = Verbruikte brandstof
       3. (Optioneel) Lijst van nieuwe beschadigingen aan de auto.
       4. (Optioneel) Veld om nieuwe beschadigingen toe te voegen.
          1. Men kan dit veld invullen en dan op de knop “Toevoegen” ernaast klikken. Hierna wordt deze beschadiging in de lijst van huidige beschadigingen toegevoegd.
       5. (Verplicht) Veld om de kilometerstand van de auto in te vullen.
          1. Dit veld wordt automatisch gevalideerd om na te gaan of er een olieverversing nodig is. Indien dit het geval is, kan het onderhoud niet worden opgeslagen als de lijst van andere onderhoudsacties niet de optie “Olieverversing” bevat.
  1. Indien de medewerker op de knop “Recentste onderhoud wijzigen” klikt, krijgt hij het meest recente auto-onderhoudsformulier voor die auto te zien. Dit formulier bevat de volgende velden:
     1. (Niet wijzigbaar) Een vinkje “Dit is een algemeen onderhoud” om aan te tonen dat dit onderhoud geen **standaardonderhoud** is.
     2. De volgende velden worden weergegeven bij elk onderhoud:
        1. (Niet wijzigbaar) De datum van vandaag als onderhoudsdatum.
        2. (Niet wijzigbaar) Lijst van oude beschadigingen aan de auto.
        3. (Wijzigbaar) Lijst van herstelde beschadigingen aan de auto. Deze wordt gepopuleerd via de twee onderstaande velden.
        4. (Wijzigbaar) Veld om herstelde beschadigingen te selecteren via een drop-down box. Deze drop-down box wordt gepopuleerd met data uit de lijst van oude en nieuwe beschadigingen.
        5. (Wijzigbaar) Veld om de kost van een herstelling in te vullen. Men kan enkel waarden in dit veld invullen als er iets is geselecteerd in het bovenstaande veld.
           1. Men kan dit veld invullen en dan op de knop “Toevoegen” ernaast klikken. Hierna wordt de beschadiging, zijn kost en de klant aan wie de beschadiging wordt toegekend ingevuld op de lijst van herstelde beschadigingen.
        6. (Automatisch) Lijst van huidige beschadigingen. Deze lijst bestaat uit het verschil tussen de gecombineerd lijst van oude en nieuwe beschadigingen, en de lijst van de herstelde beschadigingen.
        7. (Wijzigbaar) Lijst van andere onderhoudsacties.
        8. (Wijzigbaar) Veld om een onderhoudsactie in te voeren.
           1. Men kan voor dit veld oftewel kiezen uit een drop-down box met enkele voorgedefinieerde opties zoals “Olieverversing”, of zelf iets invoeren.
        9. (Wijzigbaar) Veld om de kost van de onderhoudsactie in te voeren. Men kan enkel waarden in dit veld invullen als er iets is geselecteerd in het bovenstaande veld.
           1. Men kan dit veld invullen en dan op de knop “Toevoegen” ernaast klikken. Hierna wordt de informatie in de lijst van andere onderhoudsacties geplaatst.
        10. (Wijzigbaar) Parkeerplaats van de auto.
        11. Knop: “Onderhoud opslaan”.Indien hierop wordt geklikt, wordt de informatie opgeslagen in de database.
            1. Indien het gaat om een **standaardonderhoud**, worden de kosten automatisch gewijzigd in de desbetreffende factuur.
     3. De volgende velden worden enkel getoond als het om een **standaardonderhoud** gaat:
        1. (Niet wijzigbaar) Klant die de auto heeft ingecheckt. Deze informatie wordt uit het verkoopscontract gehaald.
        2. (Wijzigbaar) Brandstofkost.
        3. (Wijzigbaar) Lijst van nieuwe beschadigingen aan de auto.
        4. (Wijzigbaar) Veld om nieuwe beschadigingen toe te voegen.
           1. Men kan dit veld invullen en dan op de knop “Toevoegen” ernaast klikken. Hierna wordt deze beschadiging in de lijst van huidige beschadigingen toegevoegd.
        5. (Wijzigbaar) Veld om de kilometerstand van de auto in te vullen.
           1. Dit veld wordt automatisch gevalideerd om na te gaan of er een olieverversing nodig is. Indien dit het geval is, kan het onderhoud niet worden opgeslagen als de lijst van andere onderhoudsacties niet de optie “Olieverversing” bevat.

1. **Een medewerker kan de huurhistoriek van een auto opvragen.**
   1. De medewerker gaat naar de website en selecteert uit de dropdown box met als “Alle Verhuringen” de optie “Per auto”.Hierna krijgt hij een overzicht van alle verhuringen per auto, gefilterd op filiaal.
   2. Dit overzicht kan verder gefilterd worden op:
      1. Vlagje “Factuur in wachtlijst”.
      2. **Autocategorie.**
      3. Automerk**.**
      4. Kleur.
      5. Type brandstof.
      6. Bouwjaar.
      7. **Opties**.
   3. Het standaardoverzicht bevat per auto de volgende informatie in tabelvorm:
      1. (Optioneel) Vlagje: “Factuur in wachtlijst” als één of meerdere facturen van deze auto nog niet verstuurd zijn geweest.
      2. Knop: “Toon Details”.
      3. Autonummer.
      4. **Autocategorie.**
      5. Automerk.
      6. Kleur.
      7. Type brandstof.
      8. Bouwjaar.
      9. **Opties**:
         1. Auto met airconditioning
         2. Auto met GPS
      10. Nieuwe rij: Tijdlijn van een maand.
      11. (Indien wachtende facturen) Nieuwe rij: Onder elke verhuring kan een vlagje (zwarte “F” in rood bolletje) staan voor “Factuur in wachtlijst”. Dit betekent dat de factuur van de desbetreffende verhuring nog niet verstuurd is geweest.
          1. Men kan op dit vlagje klikken om naar de details van de wachtende factuur te gaan *(vul in welk formulier).*
   4. Indien men op de knop “Toon Details”, drukt, wordt er enkele extra informatie getoond:
      1. Totaal aantal dagen dat een auto is gereserveerd.
      2. Totaal aantal dagen dat een auto is verhuurd geweest.
      3. Een link “Toon onderhoudshistoriek van deze auto” die naar de onderhoudshistoriek van de desbetreffende auto gaat.
   5. Op de tijdlijn zijn de geweeste verhuringen, de komende reservaties en de geweeste en toekomstige onderhoudsperiodes aangeduid.
      1. De tijdlijn kan aangepast worden om weer te worden gegeven per week, per x aantal maanden of per jaar.
      2. Een verhuring ziet er zo uit: “V – (Nummer van de klant)”.
      3. Een reservatie ziet er zo uit: “R – (Nummer van de klant)”.
      4. De verhuringen en reservaties op de tijdlijn zijn aanklikbaar**.**
      5. Indien men een verhuring aanklikt, krijgt men alle verhuringsdetails te zien *(uit te werken)*.
      6. Indien men een reservatie aanklikt, krijgt men alle reservatiedetails te zien *(uit te werken)*.
2. **Een medewerker kan de huurhistoriek van een klant opvragen.**
   1. De medewerker gaat naar de website en selecteert uit de dropdown box met als “Alle Verhuringen” de optie “Per klant”.Hierna krijgt hij een overzicht van alle verhuringen per klant, gefilterd op filiaal.
   2. Dit overzicht kan verder gefilterd worden op:
      1. Vlagje “Factuur in wachtlijst” als één of meerdere facturen van deze klant nog niet verstuurd zijn geweest.
      2. Gebruikersnaam van de klant.
      3. Achternaam van de klant.
      4. Voornaam van de klant.
      5. Telefonisch contactnummer van de klant.
      6. E-mail adres van de klant.
      7. BTW-nummer van de klant.
      8. Rijbewijsnummer van de klant.
      9. Identiteitskaartnummer van de klant.
   3. Het standaardoverzicht bevat per klant de volgende informatie in tabelvorm:
      1. (Optioneel) Vlagje (zwarte “P” in een geel bolletje) als de klant een **problematische klant** is.
      2. (Optioneel) Vlagje (zwarte “T” in een groen bolletje) als de klant in aanmerking komt voor een **trouwheidskorting.**
      3. Knop: “Toon Details”.
      4. Klantnummer.
      5. Achternaam**.**
      6. Voornaam.
      7. (Standaard) Identiteitskaartnummer. Kan ook rijbewijsnummer zijn als dit werd gebruikt om te filteren.
      8. Telefonisch contactnummer
      9. E-mail.
      10. Nieuwe rij: Tijdlijn van een maand.
      11. (Indien wachtende facturen) Nieuwe rij: Onder elke verhuring kan een vlagje (zwarte “F” in rood bolletje) staan voor “Factuur in wachtlijst”. Dit betekent dat de factuur van de desbetreffende verhuring nog niet verstuurd is geweest.
          1. Men kan op dit vlagje klikken om naar de details van de wachtende factuur te gaan *(vul in welk formulier).*
   4. Indien men op de knop “Toon Details”, drukt, wordt er enkele extra informatie getoond:
      1. Totaal aantal dagen dat een klant heeft **gereserveerd**.
      2. Totaal aantal dagen dat een klant reeds heeft **gehuurd**.
      3. Hoeveel kilometer een klant reeds in totaal heeft gereden.
      4. Of de klant in aanmerking komt voor een **trouwheidskorting**, en sinds wanneer.
      5. Of de klant een **problematische klant** is, en sinds wanneer.
   5. Op de tijdlijn zijn de geweeste verhuringen en de komende reservaties door deze klant aangeduid.
      1. De tijdlijn kan aangepast worden om weer te worden gegeven per week, per x aantal maanden of per jaar.
      2. Een verhuring ziet er zo uit: “V – (Nummer van de auto)”.
      3. Een reservatie ziet er zo uit: “R – (Nummer van de auto)”.
      4. De verhuringen en reservaties op de tijdlijn zijn aanklikbaar**.**
      5. Indien men een verhuring aanklikt, krijgt men alle verhuringsdetails te zien *(uit te werken)*.
      6. Indien men een reservatie aanklikt, krijgt men alle reservatiedetails te zien *(uit te werken)*.
3. **Een medewerker kan de onderhoudshistoriek van een auto opvragen.**
   1. De medewerker gaat naar de website en klikt op de knop “Alle Onderhoud”. Hierna krijgt hij een overzicht van de auto’s, gefilterd op filiaal.
   2. Het standaardoverzicht bevat per auto de volgende informatie in tabelvorm:
      1. (Optioneel) Vlagje “Algemeen onderhoud” (zwarte “!” in een geel bolletje) als de auto werd onderhouden wegens:
         1. Olieverversing.
         2. Bougieverandering.
      2. (Optioneel) Vlagje “Nieuwe Beschadiging(en)” (zwarte “NB” in een rood bolletje) als de auto een nieuwe beschadiging heeft opgedaan sinds dat deze medewerker er naar heeft gekeken.
      3. (Optioneel) Vlagje “Oude beschadiging(en)” (zwarte “OB” in een bruin bolletje) als de auto oude beschadigingen heeft.
      4. Knop: “Toon Onderhoudshistoriek”.
      5. Autonummer.
      6. **Autocategorie.**
      7. Automerk.
      8. Kleur.
      9. Type brandstof.
      10. Bouwjaar.
   3. Dit overzicht kan verder gefilterd worden op:
      1. Vlagje “Algemeen onderhoud”.
      2. Vlagje “Nieuwe Beschadiging(en)”.
      3. Vlagje “Oude beschadiging(en)”.
      4. Autonummer
      5. Autocategorie.
      6. Automerk.
      7. Kleur.
      8. Type brandstof.
      9. Bouwjaar.
   4. Indien men op de knop “Toon Onderhoudshistoriek” drukt, krijgt men een overzicht van alle onderhoud aan die auto. Men ziet per onderhoud de volgende informatie in tabelvorm:
      1. (Optioneel) Vlagje “Algemeen onderhoud” (zwarte “!” in een geel bolletje) als de auto werd onderhouden wegens:
         1. Olieverversing.
         2. Bougieverandering.
      2. (Optioneel) Vlagje “Nieuwe Beschadiging(en)” (zwarte “NB” in een rood bolletje) als de auto een nieuwe beschadiging heeft opgedaan sinds dat deze medewerker er naar heeft gekeken.
      3. (Optioneel) Vlagje “Oude beschadiging(en)” (zwarte “OB” in een bruin bolletje) als de auto oude beschadigingen heeft.
      4. Knop: “Toon Details”.
      5. De klant die de auto heeft ingecheckt.
      6. Datum van onderhoud.
   5. Indien men op de knop “Toon Details” drukt, krijgt men extra informatie omtrent dat onderhoud, namelijk:
      1. Kilometers te gaan tot een olieverversing.
      2. Verbruikte benzine door incheckklant.
      3. Oude beschadigingen, aangericht door vorige klanten.
      4. Nieuwe beschadigingen, aangericht door incheckklant.
      5. Herstelde beschadigingen in dit onderhoud.
      6. De kost van de herstellingen en of deze werden doorgerekend naar de klant.
      7. Huidige beschadigingen ( = overblijvende beschadigingen ).
      8. Andere ondernomen onderhoudsacties ( olieverversing, bougieverandering, etc )
4. **Een medewerker kan het facturatierapport opvragen.**
   1. De medewerker gaat naar de website en klikt op de knop “Facturatierapport”. Hierna krijgt hij een overzicht van de facturen, gefilterd op filiaal.
   2. Dit overzicht kan verder gefilterd worden op:
      1. Vlagje “Factuur in wachtlijst”.
      2. Facturatienummer.
      3. Klantnummer.
      4. Autonummer.
      5. Autocategorie.
   3. Het standaardoverzicht bevat per factuur de volgende informatie in tabelvorm:
      1. Vlagje “Factuur in wachtlijst” (zwarte “F” in een rood bolletje) als de factuur nog niet verstuurd is geweest, of vlagje “Factuur afgehandeld” (groen vinkje) als de factuur reeds verstuurd en betaald is.
      2. Knop: “Toon Details”.
      3. Facturatienummer.
      4. Klantnummer.
      5. Achternaam van de klant.
      6. Voornaam van de klant.
      7. Autonummer.
      8. Autocategorie.
      9. Automerk.
   4. Indien men op de knop “Toon Details” drukt, krijgt men extra informatie omtrent die factuur, namelijk:
      1. De **totaalkost** van de geselecteerde auto.
      2. De kost van de brandstof die de garagist in het systeem heeft ingegeven.
      3. Een overzicht van beschadigingen die de klant heeft veroorzaakt, en de kost van elke beschadiging.
         1. Indien de factuur in wachtlijst is en de medewerker de bedrijfsverantwoordelijke is, is er bij elke beschadiging een vinkje dat de medewerker kan aan- of afvinken om aan te duiden of de klant voor deze beschadiging dient te betalen.
            1. De medewerker kan dan op de knop “Beslissing(en) opslaan” klikken om deze vinkjes op te slaan in de database.
         2. Indien de klant niet hoeft te betalen voor een beschadiging, is de kost op de factuur hiervoor € 0,00.
      4. Een knop “Factuur Verzenden” die enkel de bedrijfsverantwoordelijke te zien krijgt en enkel zichtbaar is als de factuur in wachtrij staat.
         1. Als de bedrijfsverantwoordelijke hierop klikt, wordt hem gevraagd of hij akkoord gaat met de beschadigingsregeling van deze factuur. Eens geklikt, wordt de factuur automatisch opgemaakt en afgeprint.
5. **Een medewerker kan de parkinglayout beheren.**
   1. De medewerker gaat naar de website en klikt op de knop “Parkinglayout beheren”. Hierna krijgt hij enkele opties:
      1. “Parkinglayout wijzigen”. Indien men hierop klikt, krijgt men het volgende formulier te zien:
         1. (Wijzigbaar) Veld met de X-grootte (=horizontaal) van de parkinglayout.
         2. (Wijzigbaar) Veld met de Y-grootte (=verticaal) van de parkinglayout.
         3. Knop: “Parkinglayout wijzigen”. Indien je hierop klikt, wordt de parkinglayout aangepast.
         4. De parkinglayout. Dit is een tabel met X aantal kolommen en Y aantal rijen. Door in een cel te klikken verander je de beschikbaarheid van de cel. Standaard zijn alle cellen beschikbaar (wit). Als je klikt op de cel, wordt hij grijs (weg). Als je nog een keer klikt op de cel, wordt hij zwart (geen bedrijfsterrein).
            1. Je kan de parkinglayout enkel wijzigen als je geen wijzigingen hebt aangebracht aan de X en Y-waarden.
         5. Het raster is vanboven horizontaal aangeduid met nummers, startend vanaf 1, en links verticaal aangeduid met hoofdletters, startend vanaf A.
         6. Knop: “Parkinglayout opslaan”. Indien je hierop klikt, wordt de parkinglayout opgeslagen en ga je terug naar het overzicht dat je bereikt via 12.1.
      2. “Parkeerplaatsen beheren”. Indien men hierop klikt, krijgt men het volgende formulier te zien:
         1. De parkinglayout is nu een raster met vinkjes erin. Deze vinkjes tonen aan wat een geldige parkeerplaats is. Als men op een vinkje klikt, verandert dit in een kruisje, wat betekent dat er geen auto kan geparkeerd worden. Als men op een kruisje klikt, verandert dit terug in een vinkje.
         2. Het raster is vanboven horizontaal aangeduid met nummers, startend vanaf 1, en links verticaal aangeduid met hoofdletters, startend vanaf A.
         3. Onder dit raster staat een knop “Layout opslaan”. Indien hierop gedrukt wordt, wordt de nieuwe layout opgeslagen in de database.
            1. Indien er auto’s staan op plaatsen die niet meer geldig zijn, wordt dit vermeld aan de medewerker. De medewerker krijgt terug het raster voor zich, maar ditmaal zijn er geen vinkjes meer op het bord. Op lege plaatsen zijn er nu drop-down boxes met daarin de namen van de auto’s die geen geldige parkeerplaats meer hebben. Alle auto’s staan ook in een lijst rechts van het raster.
            2. Indien een auto op een lege plaats wordt gezet, verdwijnt deze uit de andere drop-down boxes en uit de lijst rechts van het raster.
            3. Onder het raster staat een knop “Wijzigingen opslaan”. Indien hierop wordt gedrukt, worden de nieuwe parkeerplaatsen opgeslagen.