Naomi, Rick &Robby

HICAPO5P |

ticketsysteem

project scrum / wordpress

voorwoord

inhoudsopgave

wat wilt de opdrachtgever precies?

ticketsysteem heeft zoiezo de volgende basis: 1. in behandeling nemen, 2. afhandelen, 3.afsluiten.

* Registreren en in behandeling nemen
* Escaleren naar verschillende lijnen, afhandelen
* Afsluiten

Eigenschappen van ons ticketsysteem

* Gebruiksvriendelijk
* Simpel interface
* Weinig knoppen
* Is uitbreidbaar met nieuwe functies
* Database is later uitbreidbaar
* Elke klas heeft zijn eigen inloggegevens

TICKETS

1. In behandeling nemen incidenten

Om een incident in behandeling te nemen wordt er een ticket aangemaakt met het volgende:

* Naam en achternaam, adres , woonplaats, postcode , telefoonnummer, email,

Datum van opname.

* Keuzevak met instantie bijv: bedrijf of school
* Categorie bijv: software, hardware, toetsenbord
* Tekstvak met omschrijving van het probleem
* Naam, achternaam, leerlingnummer/docentennummer Behandelaar(hoofdverantwoordelijke)
* Als ticket is aangemaakt wordt er een e-mail verstuurd naar de klant dat zijn/haar incident in behandeling is genomen.

1. Afhandelen incidenten

* 1ste lijn heeft de mogelijkheid om tickets door te sturen naar de 2de lijn en 2de naar de 3de lijn.

(1ste lijn blijft verantwoordelijk voor afhandeling en contact met klant)

* Tickets krijgen een veld erbij met logs ( bijhouden van werkzaamheden etc zodat iemand anders het kan oppakken)
* tickets kunnen door hogere lijnen terug gestuurd worden als het incident is verholpen of niet duidelijk is.
* Tickets die door zijn verstuurd naar een andere lijn krijgen een tijdslimiet van 3 dagen daarna wordt er melding gegeven dat de ticket afgehandeld moet worden.

1. Afsluiten

* Als de ticket behandeld is komt er door middel van een knop een automatisch opgestelde email tevoorschijn die nog bewerkt kan worden voordat het verstuurd wordt naar de klant.
* Alle tickets worden bewaard.
* Ticket heeft nu een checkbox met: succesvol behandeld, niet behandeld, etc

pagina

dashboard:

Zoeken naar opgeloste problemen.

Ticket die openstaan.

tickets

datebase nummer

ticketnaam

trefwoorden

klantgegevens

klachtomschrijving

checkbox met terugkoppeling naar klant.

database

urgentie: 1,2,3 = laag, normal, hoog