Programma van Eisen



Naam: Fabiano Erdas

Project: FAQ website

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

[Kern van het project 3](#_Toc74128909)

[Beschrijving opdrachtgever 3](#_Toc74128910)

[Aanleiding project 3](#_Toc74128911)

[Algemene beschrijving website 3](#_Toc74128912)

[Doelen website 4](#_Toc74128913)

[Doelgroep website 4](#_Toc74128914)

[Beschrijving lay-out en grafische vormgeving 4](#_Toc74128915)

[Beschrijving speciale grafische elementen 4](#_Toc74128916)

[Informatie op website 5](#_Toc74128917)

[Interactie website 9](#_Toc74128918)

[Devices waarop website bekeken wordt 9](#_Toc74128919)

[Hoe reageert de interface op de devices 9](#_Toc74128920)

[Typografie 10](#_Toc74128921)

# Kern van het project

De FAQ website wordt gemaakt voor gebruikers die tegen problemen aanlopen. Denk daar bij aan bijvoorbeeld aan de volgende problemen:

* Problemen met inloggen
* Foutmeldingen
* Wachtwoord vergeten
* Uitleg over hoe de training werkt

En nog veel meer voorkomende problemen. Zo willen we het makkelijker maken voor de gebruiker. Deftiq kan natuurlijk niet altijd klaar staan om vragen te beantwoorden, daarom maken we een FAQ website. Zo kan een gebruiker altijd de meest gestelde vragen vinden en heeft die gelijk een antwoord.

# Beschrijving opdrachtgever

Het project wordt gemaakt voor het bedrijf Deftiq. Zij zijn een bedrijf die zich specialiseert in het maken van online trainingen voor het personeel van andere bedrijven. Denk daar bij aan mensen die moeten werken met hoge druk reinigingen of chemisch technisch reinigen. Doormiddel van de online trainingen wordt het personeel opgeleid. Deftiq bestaat sinds 1 maart 2019 en ze hebben al een aantal succesvolle trainingen gemaakt met positieve resultaten.

# Aanleiding project

De aanleiding voor het project is omdat mensen natuurlijk vaker vragen hebben over hoe bepaalde dingen werken in de training of met inloggen bijvoorbeeld. Doormiddel van een FAQ pagina wil Deftiq het makkelijker maken. Zo kan iedereen altijd zijn vraag vinden als die ergens tegen aan loopt. Er zal dan ook tijdens trainingen een vraagtekenbutton in beeld komen, zo dat de FAQ pagina altijd bij de hand is. Nu merkt Deftiq nog dat ze vaak persoonlijk vragen krijgen en dat kunnen ze natuurlijk niet altijd direct beantwoorden. Daarom is een FAQ pagina juist belangrijk, wanneer mensen een vraag hebben willen ze gelijk antwoord. Op de FAQ pagina kunnen ze alle meest gestelde vragen vinden en hebben ze ook gelijk een antwoord. Mocht de vraag er echt niet bij staan, dan kunnen ze altijd contact opnemen met Deftiq, ook hier zal een speciaal kopje voor te zien zijn op de website.

# Algemene beschrijving website

De website wordt dus een FAQ website. FAQ is een vraag en antwoord website, waar de meest voorkomende vragen/problemen op staan. De website zal een homepagina krijgen waarop verschillende onderwerpen staan. Je kan dan op een onderwerp klikken, je wordt dan doorgestuurd naar de juiste pagina met alle vragen en antwoorden van dat onderwerp

# Doelen website

Het doel van de website is om mensen te helpen die tijdens trainingen of inloggen tegen problemen aanlopen. Zo kunnen ze snel en makkelijk een antwoord vinden op de vraag die ze hebben. Mocht de vraag er niet bij staan, kan er altijd contact worden opgenomen met Deftiq. Ook dit zal te vinden zijn op de website.

# Doelgroep website

De doelgroep van de website zijn de volgende mensen:

* Personeel van Deftiq
* Klanten
* Mensen die de trainingen volgen

De doelgroep is dus best wel breed, het is belangrijk dat mensen altijd een oplossing kunnen vinden bij hun vraag.

# Beschrijving lay-out en grafische vormgeving

De lay-out is simpel en overzichtelijk. De vragen zijn onderverdeeld in categorieën, zo dat het makkelijk te vinden is. Wanneer je op een vraag klikt word je doorgestuurd naar de pagina met het antwoord. Ook vind je daar nog een kopje met zocht u misschien? Daar vind je andere vragen die de gebruiker zou kunnen hebben en die met hetzelfde onderwerp te maken heeft.

# Beschrijving speciale grafische elementen

Er is gebruik gemaakt van hovers zo dat de gebruiker kan zien op welke link die momenteel staat. Zo is het makkelijker om te zien waar je op klikt.

# Informatie op website

De informatie die op de website komen te staan zijn veel voorkomende vragen en daar de antwoorden bij. Hieronder alle vragen en antwoorden van wat er op komt te staan.

**Inloggen**

Via website

1. Ga naar deftiq.com.

2. Klik rechtsboven in je scherm op de knop login.

3. Nu komen er 2 knoppen tevoorschijn ‘academy’ en ‘beheerportaal’.

4. Klik op academy.

5. Nu ben je bij de log-in

Via e-mail

1. Ga naar je e-mail account.

2. Klik op de zoekbalk in je e-mail account.

3. Typ in ‘Welkom op de academy van deftiq’ en klik op de bovenste e-mail die tevoorschijn komt.

4. Onderaan in de mail staat en groene knop met de tekst ‘Direct naar de Academy’, klik op deze knop.

**Waar vind ik mijn login gegevens**

1. Ga naar je e-mail account.

2. Klik op de zoekbalk in je email account.

3. Typ in ‘welkom op de academy van deftiq’ en klik op de bovenste e-mail die tevoorschijn komt.

4. Nu staat er midden in de e-mail een kop ‘loginname:’ met daaronder uw gebruikersnaam.

5. Daaronder staat een kop ‘Password:’ met daaronder uw wachtwoord.

**Hoe log ik in**

Succesvol inloggen

1. Vul in bij ‘Gebruikersnaam/ e-mail’ uw ‘loginname:’

2. Vul in bij ‘wachtwoord’ uw ‘Password:’

3. Vink ‘gebruikersnaam onthouden’ aan als u wilt dat elke keer als u wilt inloggen uw gebruikersnaam automatisch in de login komt te staan. Wilt u dit niet, vink hem dan niet aan.

4. Klik nu op de knop ‘login’

5. U wordt nu doorgestuurd naar uw cursusoverzicht.

**Foutmeldingen**

1. U krijgt de foutmelding ‘Ongeldige login, probeer nog eens’.

2. Ga dan terug naar uw e-mail account.

3. Klik op de zoekbalk in je email account.

4. Typ in ‘welkom op de academy van deftiq’ en klik op de bovenste e-mail die tevoorschijn komt.

5. Check nu of u de goede ‘gebruikersnaam/ e-mail’ en het goede ‘wachtwoord’ heeft ingevoerd.

6. Klik nu opnieuw op de knop ‘login’

**Foutmelding2**

1. Krijgt u weer de foutmelding ‘ongeldige login, probeer nog eens’?

2. Klik dan op de knop ‘ben je je gebruikersnaam of wachtwoord vergeten?’ onder de knop ‘login’.

3. Ben je je wachtwoord vergeten dan vul je bij ‘gebruikersnaam’ je gebruikersnaam in.

4. Ben je je gebruikersnaam vergeten vul dan bij ‘e-mailadres’ je e-mailadres in.

5. Ga nu naar je e-mail en klik op de zoekbalk.

6. Vul bij de zoekbalk in ‘Deftiq Academy: Wachtwoord reset aangevraagd’ en klik op de bovenste e-mail die naar boven komt.

7. Volg nu de instructies in de e-mail.

8. Heb je dit gedaan ga dan terug naar de stap ‘succesvol inloggen’

**Taal selecteren**

1. Als je in het cursusoverzicht zit en je wilt alles in een andere taal doen dan kan dat.

2. Klik rechtsboven in je scherm op de wereldbol.

3. Nu komt er een venster tevoorschijn met alle talen die wij aanbieden.

4. Klik nu op de taal waarin jij het cursusoverzicht wilt zien.

**Cijfers zien**

1. Heb jij nou al een cursus afgerond en wil jij je cijfer zien dan kan dat.

2. Klik rechtsboven in je scherm op de knop met uw naam.

3. Nu openen er 2 opties ‘cijfers’en ‘log uit’.

4. Klik op de knop ‘cijfers’.

5. Wilt u nu weer terug naar het cursusoverzicht klik dan op ons logo linksboven in uw scherm.

**Uitloggen**

1. Klik rechtsboven op uw naam

2. Er komen nu 2 knoppen tevoorschijn ‘cijfers’en ‘log uit’

3. Klik op de knop ‘log uit’

**Cursusprogressie**

1. Wil jij nou weten hoe ver je bent met een cursus dat kan..

2. Ga naar het cursusoverzicht.

3. Zoek de cursus op waar jij de progressie van wilt zien.

4. Dan zie je als het goed is onderaan de card een balk zien met “x% voltooid”.

5. Het getal wat er bij jou op “x” staat is het aantal % dat je van de cursus hebt afgerond.

**In de cursus**

**Training starten**

1. Als je eenmaal in de cursus zit en je wilt beginnen met de training dan kan dat.

2. In de cursus zie je verschillende knoppen staan van verschillende modules maar ook van verschillende oefenvragen.

3. Als je een cursus net begint begin je helemaal boven aan bij module 1 en dan volg je de lijst naar beneden.

**Cursus blauw/grijs**

1. Als je goed kijkt zie je bij de trainingen verschillen in de kleur van de knop.

2. Dit komt door dat er een bepaalde volgorde aan gehouden moet worden.

3. Is de knop blauw dan kan je die training gewoon doen, maar is de knop grijs dan betekent dit dat je de eerdere trainingen nog moet afronden.

4. Wil je dat deze training die grijs is blauw word zo dat jij hem kan doen. Dan moet je de trainingen die voor deze training komen helemaal afronden en dan verandert de knop van grijs naar blauw.

**Progressie**

1. Als jij eenmaal een paar trainingen hebt afgerond komt er een groene balk bovenin in de cursus te staan, wat betekent dit?

2. Dit is simpelweg gewoon de progressie van jou cursus. Heb jij nou een training afgerond dan gaat die groene balk voller worden.

3. Zodra jij alle mogelijke trainingen hebt afgerond dan is de balk helemaal vol en dan weet je dat je klaar bent met de cursus.

**Vinkje**

1. Als je goed rechts naast een van de trainingen kijkt dan zie je een vierkant staan.

2. Dit vierkant kan een vinkje bevatten maar ook helemaal leeg zijn.

3. Als er een vinkje in staat betekent dit simpelweg dat jij de training hebt afgerond.

4. Staat er geen vinkje in het vierkant dan betekent dit dat je nog niet klaar bent met de training.

**Terug naar cursusoverzicht**

1. Zit jij nou in een cursus maar je om een of andere reden terug naar het cursusoverzicht dan kan dit.

2. Scroll langzaam naar beneden in de cursus tot dat je knop “Terug naar cursusoverzicht” ziet.

3. Als je op deze knop klikt ga je terug naar het cursusoverzicht.

# Interactie website

Op de website heeft de gebruiker interactie door op de vragen te klikken die ze zoeken. Wanner de gebruiker op de vraag klikt zal de vraag + het antwoord verschijnen en duidelijk uitgelegd worden. Ook zal naast de vraag en het antwoord een kopje te vinden zijn met andere vragen in het zelfde onderwerp. Daar kunnen ze op klikken om naar die vraag toe te gaan.

# Devices waarop website bekeken wordt

De website zal op de volgende devices bekeken worden:

* Desktop
* Smartphone
* Tablet

# Hoe reageert de interface op de devices

De website zal zag in aanpassen aan de grootte van het scherm. De informatie op de website zal zich op een overzichtelijke manier aanpassen. De kopjes schuiven onder elkaar zo dat het makkelijker te lezen is en de grootte pas zich aan volledig scherm vullend.

# Typografie

