



“Voor de functionele analyse voor de ontwikkeling van ons klantenportaal hebben we beroep gedaan op Eiger North. De professionele en gedetailleerde aanpak heeft geleid tot een duidelijke analyse. De programmatie-uren werden hierdoor aanzienlijk gereduceerd omdat het voor onze interne programmeurs duidelijk was wat onze wensen waren en welke richting we uit wilden.”

— Tim Engels, Business Unit Manager —

Functionele Analyse voor de opzet van een klantenportaal voor SGS Ewacs NV.

Vraag van de klant/probleemstelling

SGS Ewacs is een Seveso-bedrijf en actief als milieucentrum, waar communicatie met de klanten voornamelijk gebeurde via bezoeken aan klanten, via mailverkeer of via telefoon. SGS Ewacs was op zoek naar een efficiënte en innovatieve manier om klantinteracties te digitaliseren via een klantenportaal, gezien de sterke groei en de nood aan verbeterde communicatie en klantenbeleving.

AANPAK

Functionele analyse

Een grondige analyse vooraf verhoogt de slaagkansen van het project door valkuilen te vermijden, inzicht te geven in datakwaliteit en risico's, en de juiste technologische keuzes te maken. Dit stelt SGS Ewacs in staat om een efficiënte, stabiele architectuur en een duidelijke blueprint te ontwikkelen die het portaal toekomstbestendig maakt en optimaal aansluit op klantbehoeften en interne processen. Het klantenportaal heeft volgende functionaliteiten: gebruikers- en securitylevel-management, overzichten facturen, certificaten, rapporten, aanvragen van een offerte, bestellingen plaatsen, opvolging van de bestelling en transporten.

Analyse per feature met:

- **User Stories**
Voor elke feature zijn user stories opgesteld, inclusief acceptatiecriteria, om duidelijk te maken welke functionaliteiten gebruikers verwachten en aan welke voorwaarden de implementatie moet voldoen.
- **Schermen met gedetailleerde stappen, nodige validatie en foutmeldingen**
Elk scherm bevat gedetailleerde stappen, validaties en foutmeldingen om gebruikersnavigatie en -interactie te structureren, en consistente foutafhandeling te garanderen.
- **Data Modeling voor Klantenportaal**
Er is een datamodel ontwikkeld voor het klantenportaal dat de structuur en relaties voor het gebruikersbeheer beschrijft.
- **Query's opgezet om data uit bron-applicatie te halen**
Specifieke query's zijn ontworpen om data efficiënt uit bron-applicaties te halen.
- **Testscenario's voor complexe stappen**
Testscenario's zijn opgesteld voor complexe stappen om verschillende variaties en randgevallen te testen en de betrouwbaarheid van de functionaliteit te waarborgen.

RESULTAAT EN KENNISOVERDRACHT

De analysedocumenten per feature zijn met de stakeholders besproken en gevalideerd. Dankzij deze gedetailleerde analyse kunnen de developers direct aan de slag, met minimale verdere betrokkenheid van de stakeholders.