

STAGE OPDRACHT

Ontwerpen van intelligente monitoring voor klantgericht support

******* draft for discussion*******

Bij Better.be B.V. in Enschede
Afdeling Support

Opdrachtnummer: MONI_1A_STA_20100601

Door:

- Student: *Student*

Begeleider(s)

- Better.be: *Begeleider*
- Begeleider UT:

Enschede 1 Juni 2010

MONI_1A_STA_20100601

UNIVERSITEIT TWENTE.

1. Achtergrond en aanleiding

Student

Student zit in zijn laatste studiejaar van de TU Twente, faculteit Elektrotechniek, Wiskunde en Informatica (EWI). Onderdeel van het curriculum is een stage van 3 maanden in het bedrijfsleven.

Better.be B.V.

Better.be BV (Better.be) is een solide ICT bedrijf in Enschede. Better.be verhoogt het rendement van top 5 spelers in de automotive lease, semicon en media markt. Better.be doet dit door internettechnologie op een effectieve en succesvolle in te zetten in de (primaire) bedrijfsprocessen van deze bedrijven.

Bij Better.be in Enschede werken 20 goede UT-ers/HIO-ers binnen twee expertise gebieden: Application Services en Infra. Better.be biedt een uitdagende omgeving waarin slimme studenten gewaardeerd worden en ruimte krijgen. Meer informatie is te vinden op de website: www.betterbe.com

Aanleiding

Better.be heeft regelmatig afgebakende uitdagende stageopdrachten voor goede studenten met een Informatica of BIT achtergrond. Dit document beschrijft zo'n opdracht in 3 paragrafen: de doelstelling en reikwijdte van de opdracht, de aanpak en de te verwachten resultaten, en de invulling en planning.

Deze opdracht

Better.be host en support maatwerk internetsoftware (JAVA) voor de top 5 autolease bedrijven in Nederland. Deze dienstverlening omvat het beschikbaar stellen van Internetdiensten (availability en performance). Deze diensten zijn een geheel van applicaties en het onderliggende High Availability platform van Better.be.

Dit HA platform wordt uitgebreid gemonitord en gelogd. De onderliggende data wordt opgeslagen in databases en logfiles.

Om de klanten beter en proactiever van dienst te zijn is Better.be op zoek naar intelligente mechanismen die al deze data vertalen in effectieve rapportages en alerts. Better.be zoekt een enthousiaste student die ons helpt bij de transitie van de maatwerk omgeving naar een SAAS gebaseerde standaard omgeving.

Noodzakelijke kennis voor deze opdracht

Phyton, databases (MySQL), Internet.

2. Doelstelling en reikwijdte

Doelstelling

Doelstelling van de opdracht is het gedurende 3 maanden ervaring en inzicht opdoen van processen zoals deze in het bedrijfsleven spelen. De doelstelling wordt onderverdeeld in drie velden:

Persoonlijk doelstellingen:

- ***door student***
- Het ervaren van de dynamiek binnen een bedrijf, en het spanningsveld tussen een bedrijf en haar klanten.

Doelstellingen Better.be BV:

- Het komen tot effectieve monitoring informatie die te vertalen is in proactieve acties ten behoeve van de service aan haar klanten

Doelstellingen Universiteit Twente:

- ***door UT***

Reikwijdte

De opdracht omvat:

- het in kaart brengen van beschikbare monitoring data;
- het in kaart brengen van benodigde klantrapportages;
- werkzaamheden bij Better.be in Enschede;
- kleine programmeerwerkzaamheden in die het leerproces ondersteunen.

De opdracht omvat niet:

- Werkzaamheden anders dan ten behoeve van monitoring data.

3. Aanpak en te verwachten resultaten

Aanpak

De opdracht is opgedeeld in 3 fasen.

Fase 1: Inleren

In deze fase leert *Student*:

- De maatwerk software (architectuur en functionaliteit);
- De nieuwe SAAS basis architectuur;
- Andere mensen die aan of met de software werken zodat hij makkelijk kan inschatten wat hij zelf moet doen, en waar anderen hem kunnen helpen.

Fase 1 wordt afgesloten met een planning voor de realisatiefase.

UNIVERSITEIT TWENTE.

Fase 2: Realisatie

- *Student* brengt beschikbare monitoring data in kaart;
- *Student* bepaald op basis van de service levels en afspraken tussen Better.be en haar supportklanten welke gegevens relevant en noodzakelijk zijn voor een effectieve en proactieve klant rapportage;
- *Student* werkt 1 rapportage uit.

Fase 2 wordt afgesloten met een definitie van zinvolle rapportages tezamen met een toelichting op de herkomst van de brondata.

Fase 3 Verslaglegging

De resultaten worden in een stage verslag vastgelegd. Het stage verslag dient mede ter beoordeling van de stage.

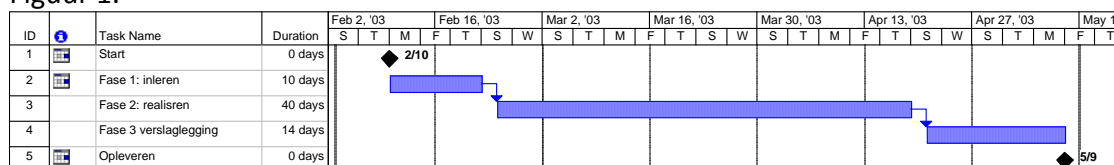
4. Planning en bezetting

De opdracht wordt uitgevoerd door *student*, student aan de Universiteit Twente, faculteit EWI. Binnen de opdracht werkt Student samen met programmeurs en een infra specialist van Better.be

De opdracht wordt begeleid door *begeleider* van Better.be.

Begeleider heeft ten minste eenmaal per maand contact met de afstudeer docent XXXX inzake de voortgang en de ontwikkeling van *Student*.

De doorlooptijd voor deze opdracht is 3 maanden en start op maandag XX.XXXX 2010 en duurt tot en met vrijdag XX.XXXX 2010. De planning is schematisch weergegeven in **Figuur 1**.



Figuur 1. Planning (voorbeeld).

De arbeidsaspecten van de stage worden in een aparte 'inleen' overeenkomst vastgelegd. Alle werkzaamheden vallen onder de Algemene Arbeidsvoorwaarden van Better.be.

Student verdient gedurende de stage het wettelijk minimum jeugdloon.

UNIVERSITEIT TWENTE.

5. Ondertekening en non-disclosure

De in deze opdracht uit te voeren werkzaamheden kunnen betrekking hebben op klanten van Better.be. Derhalve zijn de condities die gelden tussen Better.be en haar klanten van toepassing. Dit houdt in dat bepaalde delen van de het verslag qua naamgeving neutraal worden weergegeven.

Hoogachtend,
Better.be B.V.
Datum:

Akkoord:
Student
Datum:

.....
Dr.Ir. G.J. Meester (directeur)

.....
Student

Begeleider
Better.be

Universiteit Twente
Faculteit EWI

.....
(Stagebegeleider Better.be)

.....
XXX (Stage begeleider TU Twente)