

# Memo

Aan:  
 Datum: 20170104  
 Van: Kennisnet  
 Onderwerp: Voorstel uitbreiding foutmeldingen met toelichting voor eindgebruiker

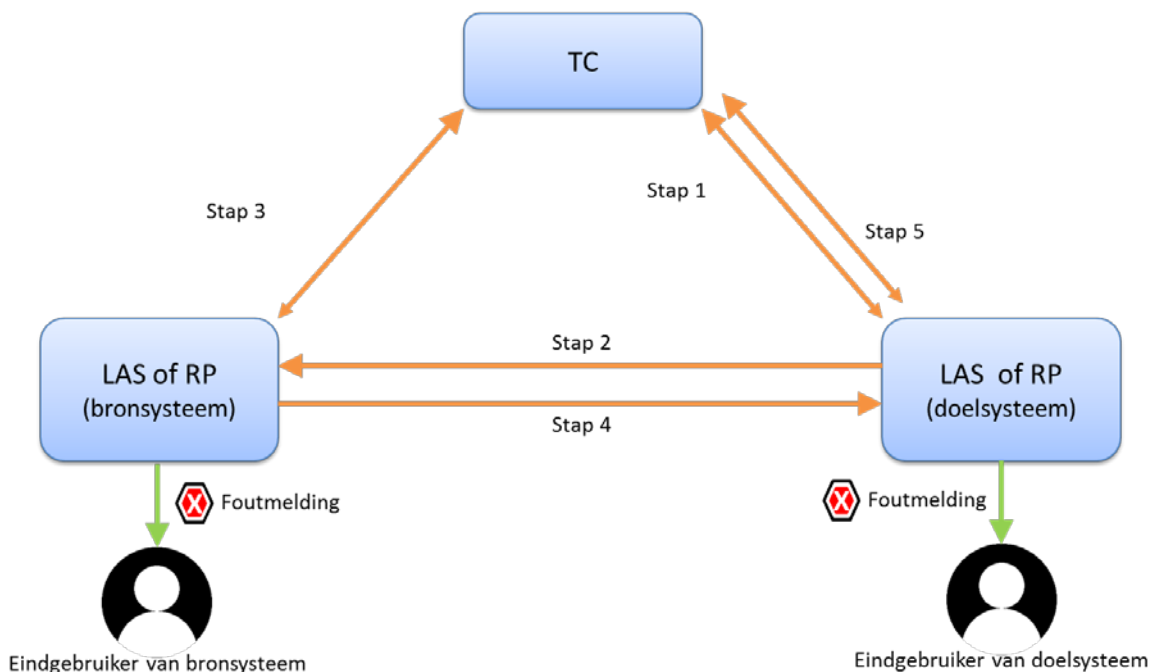
## Samenvatting:

Uit het periodieke overleg dat servicedesks van aangesloten leveranciers en Kennisnet hebben, komt naar voren dat de foutmeldingen naar eindgebruikers toe niet duidelijk genoeg zijn (voor eindgebruikers). Dit leidt tot misverstanden, onnodige pogingen tot opvragen van dossiers en het benaderen van service desk medewerkers.

Het voorstel is om in het PvE ook de foutmeldingen naar eindgebruikers toe toe te voegen. Door alle uitzonderingen/fouten te voorzien van een afgesproken standaard tekst die aangeeft of en welke actie een eindgebruiker moet nemen (nieuwe poging, contact met ‘eigen’ servicedesk of die van Kennisnet of contact met ‘buurschool’) wordt het gebruik van OSO eenvoudiger voor eindgebruikers.

## Context:

In OSO wordt de overdracht van een dossier geïnitieerd door de eindgebruiker van het doelsysteem. Bij een overdracht kan een fout optreden; er worden in OSO een aanzienlijk aantal foutmeldingen onderscheiden die eigen meldingen hebben gekregen. Deze meldingen hebben als (hoofd)doel om ontwikkelaar te helpen bij het debuggen van hun code of syteembeheerders bij het opsporen van een fouten, maar zijn niet heel geschikt voor eindgebruikers. Dit wordt versterkt doordat OSO een complexe samenwerking is waarbij drie systemen (bron, doel en TC) samenwerken en in iedere schakel een fout op kan treden.



In de figuur zijn de stappen weergegeven (minus de notificatie) die bij een overdracht via OSO worden doorlopen. De figuur maakt duidelijk dat de eindgebruiker van een doelsysteem foutmeldingen kan krijgen die doorgegeven worden vanuit een systeem dat soms twee schakels ver is (sessiecontrole). In de praktijk leidt dit vaak tot onduidelijkheid voor deze eindgebruiker of en

welke helpdesk hij of zij moet benaderen met welke vraag of fout. En soms is het zelfs voor een medewerker van een helpdesk van een LAS niet duidelijk wat er aan de hand is.

### **Wijzigingen en impact**

Dit voorstel wil deze situatie verbeteren door de foutmeldingen in het Programma van Eisen (die eigenlijk bedoelt zijn als meldingen naar beheerders/ontwikkelaars van aangesloten systemen) ook foutmeldingen toe te voegen die in voorkomende gevallen naar de eindgebruiker moeten getoond.

Dit betekent dat schoolsystemen, meestal doelsystemen (en soms bronsystemen), op basis van de optredende foutsituatie of binnenkomende foutmelding (uit TC of bronsysteem), naast de foutmelding ook een fouttoelichting aan hun eindgebruikers moeten sturen.

De teksten hiervan zullen in het Programma van Eisen worden voorgeschreven en in overleg opgesteld. Uitgangspunt hierbij is dat de eindgebruiker duidelijk wordt gemaakt welke actie hij of zij moet ondernemen om het probleem op te lossen.