



Datavetenskap

---

**Opponent(er):**

**Anders Olsson**

**Marcus Karlsson**

**Respondent(er):**

**Harald Quist**

**Creating a Help Desk**  
**Using SharePoint Workflow**

## **1 Sammanfattat omdöme av examensarbetet**

Bra. Mycket vidarelänkning, blir svårläst då man måste hoppa fram och tillbaka. Mängden detaljinformation ligger i överkant, för mycket information gör det svårt att se helheten av examensarbetet.

## **2 Synpunkter på uppsatsen knuten till examensarbetet**

Följdes specifikationen helt och hållet eller samtalade du med uppdragsgivaren om delar och uppläggningsen på examensarbetet? Svårt att få grepp om på planeringen/strukturen.

### **2.1 Titel**

Titeln är en bra beskrivning på vad examensarbetet omfattar.

### **2.2 Uppsatsens disposition**

Då det var mycket information och vidarelänkning i uppsatsen var det bitvis svårt att hålla reda på vad som ingick i examensarbetet. Eftersom man länkas vidare och mängden detaljer blir överväldigande i vissa avsnitt så är det bitvis svårt att följa helheten eller den så kallade ”röda tråden”.

### **2.3 Begreppsapparat**

Begreppen som används i rapporten beskrivs, men det man kan önska är att de beskrivs innan de sätts in i ett större sammanhang. Det sker också i de flesta fall, men allra helst så borde det ske alltid.

### **2.4 Argumentering och slutsatsdragning**

Argumenten för varför beslut har tagits att använda en viss version eller typ är väl framförda. Argumenten för de lösningar som inte använts har också tagits med. Det är mycket bra då man som läsare kan se varför författaren och uppdragsgivaren har gjort sina val.

Slutsatserna som har dragits efter examensarbetets slut är presenterade på ett bra sätt och väl skrivna.

## **2.5 Sammanfattningen**

I stort en bra skriven uppsats där det står förklarat hur man gör en Help Desk med hjälp av SharePoint Workflow. Dock lite svårt att följa vad det är som utförts av författaren av rapporten. Därför att det är rikligt med generella beskrivningar om vad man kan göra med SharePoint Workflow och mindre om vad som faktiskt utförts.

## **2.6 Språkbehandling**

Bra. Det finns dock några ord och fraser som återkommer ofta i vissa avsnitt.

## **2.7 Referat och källförteckning**

Det finns gott om referenser och därmed stor möjlighet att gå djupare in om man vill. Referenserna är bra skrivna och ordnade på ett snyggt sätt.

## **2.8 Övriga kommentarer**

Flera fel vid länkning till stycken och delar i uppsatsen. Inte låsta till ett visst stycke/del? Inte konsistent med figur beskrivningarna -> Figure X / Figure <kap>-X.

# **3 Genomgång av uppsatsen kapitelvis**

## **3.1 Kapitel 1**

Väldigt bra introduktion till examensarbetet förutom det sista i kap 1. Förstår inte meningen med uppsatsöversikten i slutet på kapitlet. Innehållsförteckningen finns innan och varje kapitel börjar med en ”genomgång”.

## **3.2 Kapitel 2**

Ett kapitel som beskriver bakgrunden till examensarbetet. På sidorna 3 och 5 verkar det som det ingår att göra ett telefonvals alternativ i examensarbetet. Tickets förklaras inte före det används i texten så man vet inte vad det innefattar (s. 6). Väldigt många hänvisningar/vidarelänkningar som är felaktiga (inte låsta till ett stycke?).

## **3.3 Kapitel 3**

Ett kapitel som beskriver designen av produkten. En bra beskrivning som är rik på detaljer, ibland lite väl detaljrik till och med. Känns som att en del detaljer skulle kunna tas bort utan att det skadar förståelsen. Även detta kapitel innehåller många länkar som är fel, dvs. de är gjorda till fel avsnitt eller ibland avsnitt som inte existerar. Hur gick planeringen till mellan författaren och uppdragsgivaren, när det gäller beslut om vad som ska tas med, prioritering och så vidare?

## **3.4 Kapitel 4**

Ett kapitel som beskriver implementationen av Help Desken. Till stor del så tycks kapitlet bestå av generella beskrivningar om vad som kan göras med systemets olika delar. Det är svårare att förstå vad som faktiskt utförts av författaren under examensarbetet.

## **3.5 Kapitel 5**

Utvärderingskapitlet, här beskriv bland annat för- och nackdelar med att använda sig av workflows. När workflows bör användas etc. Lagom mängd av och djup i informationen. Likadant här som tidigare att det finns flera felaktiga länknings/hänvisningar. Rubriken till stycket 5.1.2.3 borde vara på sidan efter (den sidan med texten). Användes ingen speciell teknik eller metod för utveckling av Help Desken (XP, Scrum,)? Eller tillvägagångssätt som behöver utvärderas ("tar-det-som-det-kommer-principen")?

## **3.6 Kapitel 6**

Slutsatskapitlet. Här tas bland annat den generella summeringen över examensarbetet upp. Där det tas upp att de viktigaste delarna i kravspecifikationen avklarades. Kapitlet tar också upp några delar som inte gjordes bl.a. med hänseende till tidsaspekten. På slutet finns det

också beskrivet om hur man kan gå vidare med Help Desken. Någon eller några felaktiva länknings/hänvisningar i detta kapitel också. Väldigt bra informationsmängd och skrivet.

### **3.7 Övriga kommentarer**

Uppstod inga problem under arbetets gång? Den frågan dyker upp då rapporten helt saknar ett kapitel eller stycke(n) där olika problem tas upp.

## **4 Slutliga kommentarer**

Bra skriven uppsats, dessvärre så är det ibland svårt att följa med då det är väldigt många vidarelänknings i uppsatsen. Då de flesta av vidarelänkningarna verkade vara handskrivna, och inte bundna till något låst stycke, så är flertalet av länkningarna felaktiga. Hade önskat något om planeringen och tillvägagångssättet för arbetet. Mängden detaljer hade kunnat tonas ner för vissa delar, då detta hade lett till en bättre helhetsbild eftersom det blir mindre information att ta in. För någon som inte är nära insatt i examensarbetet så blir de mesta detaljerna bara överflödiga information.