

TEAMSIGHT

Design Rationale

Dit project is tot stand gekomen in samenwerking met SenS Online Solutions



Pelle Borst | 500777317

pelle.borst@hva.nl

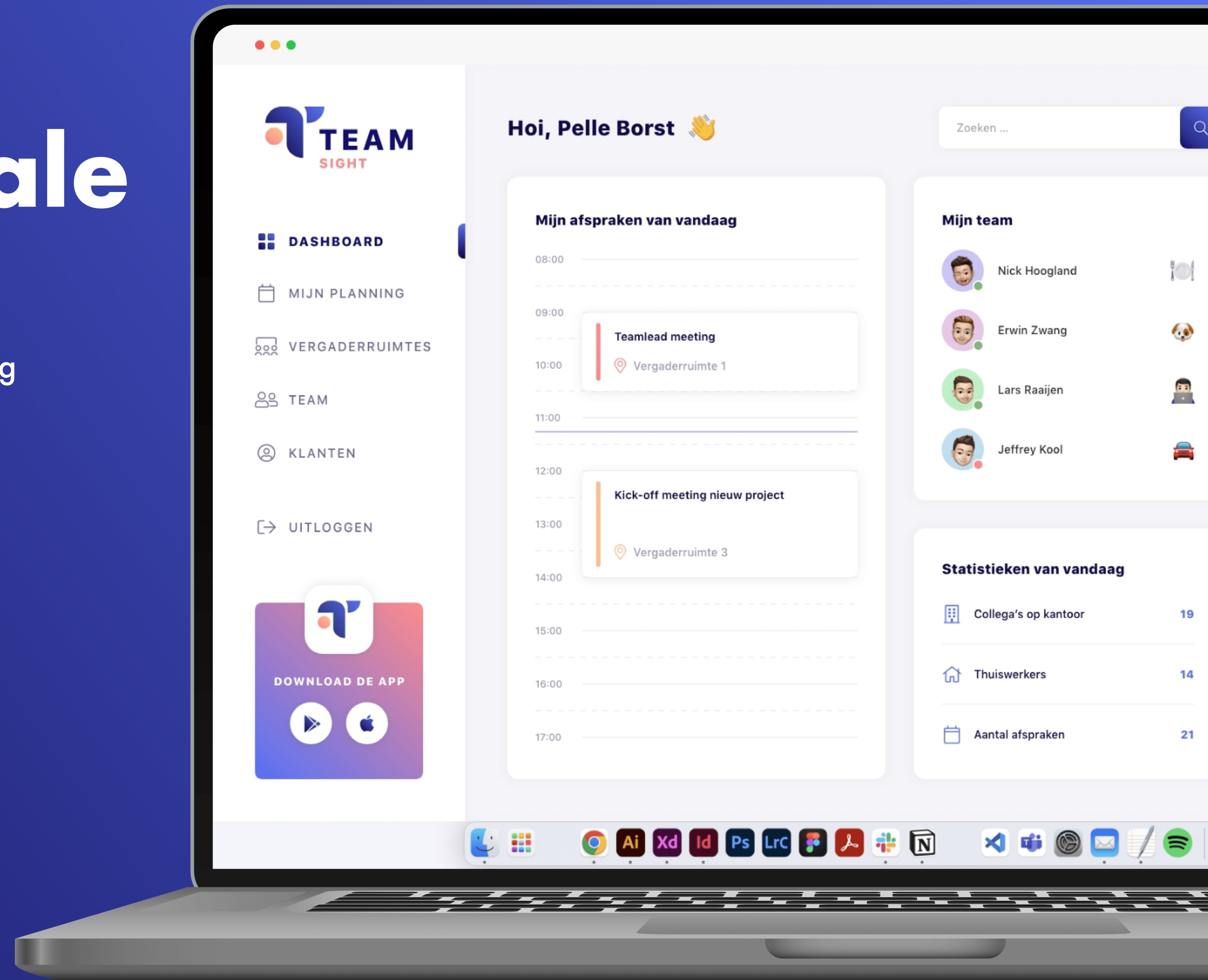
+31 (0) 6 209 66 857



SenS Online Solutions

+31 36 30 300 61

www.sensmarketing.nl



Voorwoord

Voor u ligt de design rationale van mijn product TeamSight. Deze design rationale is tot stand gekomen op basis van mijn afstuderen aan de opleiding Communicatie & Multimedia Design aan de Hogeschool van Amsterdam en in samenwerking met SenS Online Solutions. Het project loopt van februari 2022 tot en met juni 2022.

Aan het begin van het traject heb ik een Design Challenge bepaald. Na uitvoerig onderzoek, testen en itereren heb ik aan de succescriteria uit de Design Challenge kunnen voldoen. Tijdens dit proces stonden mijn coach vanuit de HVA, Jannie Dijkstra Pinto Leite, en de bedrijfseigenaar van SenS Online Solutions, Robin Sluijter, voor mij klaar.

Ik wil graag mijn begeleiders bedanken voor hun tijd en begeleiding tijdens dit project. Ook wil ik alle jong professionals bij SenS Online Solutions bedanken die tijd hebben vrij gemaakt om mij te helpen. Tot slot wil ik mijn moeder bedanken voor haar geduld en het doorlezen van mijn documentatie. Door middel van hun medewerking heb ik het project tot een mooi einde kunnen brengen.

Ik wens u veel leesplezier.

Pelle Borst

Inhoudsopgave

04 Samenvatting

05 Inleiding

06 Stakeholder analyse

08 Probleemstelling

09 Design Challenge

10 Belangrijkste eisen

11 Concept kansen

12 Concept keuze

13 Huisstijl

14 Design System

15 Sitemap

16 Ontwerpkeuzes

28 Back-end processen

29 Concept iteraties

33 Conclusie

34 Technische haalbaarheid

35 Toekomstvisie

36 Bronnen

Samenvatting

Het werken is sinds de coronacrisis sterk veranderd. Zoals bij veel bedrijven, werken de jonge professionals bij SenS Online Solutions hybride, of zelfs full-time vanuit huis. Dit levert problemen op met betrekking tot de interne communicatie.

Met TeamSight kunnen jonge professionals vanaf elke locatie flexibel en efficiënt hun afspraken beheren, nieuwe afspraken inplannen en updates van collega's bekijken.

Door middel van handige koppelingen met Slack en Gripp houden de jonge professionals meer tijd over om in klanten te investeren.

Het unieke aan dit concept is dat het een alles-in-één tool is. Daarnaast zijn er twee aparte flows om een nieuwe afspraak in te plannen, zodat zelfs de klanten met een volle agenda een geschikt moment kunnen vinden.



Ben je meteen geïnteresseerd in de mogelijkheden van TeamSight? Bekijk dan het prototype vanaf pagina 16, of kijk in de productbiografie onder "Final prototype".



Afbeelding 2: Jong professionals op kantoor bij SenS Online Solutions

Inleiding

SenS Online Solutions

De opdrachtgever van het project, SenS Online Solutions is een vooruitstrevend full-service online marketingbureau, gespecialiseerd in alle vormen van zoekmachine marketing, online marketing, UX/UI design en development. Hierdoor kan er een optimale mix van marketing methoden en web diensten ingezet worden om online resultaten te boeken.

Het team van SenS Online Solutions bestaat vrijwel uitsluitend uit jong professionals die elke dag flexibel en proactief met de klanten schakelen.

Productbiografie

De design rationale wordt ondersteunt door een productbiografie. Hier staan alle methodes en inzichten uitgebreid beschreven. In deze design rationale zal ik regelmatig verwijzen naar methodes in de productbiografie. Ik raad aan om mijn productbiografie digitaal te bekijken om zo alle informatie het meest overzichtelijk in te zien.

Link naar productbiografie

<https://rural-property-2ce.notion.site/Productbiografie-Pelle-Borst-157ebc06788e45e4a2bf7ec65902fcd4>

Stakeholder Map

Omdat het erg lastig is een product te ontwerpen waarbij je rekening houdt met de belangen van alle stakeholders, heb ik besloten om mij te focussen op alle stakeholders die direct belang hebben bij het product. Deze zijn weergegeven in de cirkel binnen de scope.

De uitgebreide stakeholder analyse is terug te vinden in mijn productbiografie onder "Stakeholder Map"



Afbeelding 3: Stakeholder Map

Stakeholders

SenS Online Solutions

Het product wordt ontwikkeld in samenwerking met SenS Online Solutions. Het bedrijf is de opdrachtgever.

Bedrijfseigenaar

De bedrijfseigenaar is een belangrijke gebruiker aangezien hij veel afspraken inpland in verschillende situaties.

Administratie

De interne administratie moet ten allen tijden het product kunnen beheren.

Klanten

Het product moet ervoor zorgen dat de ervaring van klanten met betrekking tot de gestelde problemen ook verbetert.

Focus doelgroep

Tijdens dit project ga ik mij focussen op de jonge professionals. De jonge professionals bij SenS Online Solutions zijn mijn eindgebruiker. Het product moet ervoor zorgen dat de doelgroep een optimale ervaring heeft op het gebied van het beheren en inplannen van afspraken.

Een gedetailleerde beschrijving van alle stakeholders is terug te vinden in mijn productbiografie onder "Stakeholder Map"

Probleemstelling

Sinds de coronacrisis hebben veel bedrijven werk gemaakt van het thuiswerken. Ten opzichte van twee jaar geleden zijn deze mogelijkheden verdubbelt van 52% naar 94%. Veel bedrijfssoftware is niet meegegaan in de vraag naar gemak, efficiëntie en flexibiliteit van de jonge doelgroep.

Daarnaast wordt er steeds minder via e-mail gecommuniceerd. Mail is niet laagdrempelig genoeg voor snelle interne communicatie. Chat programma's als Teams, Yammer en Slack worden steeds populairder. De meeste tools voor het beheer en planning van afspraken vertrouwen nog steeds op mail. Hier zullen snel alternatieven voor moeten komen.

De snelle groei van SenS Online Solutions en de stijgende vraag naar flexibiliteit van de doelgroep zorgen ervoor dat de problemen steeds meer irritatiepunten veroorzaken. De problemen zijn als volgt op te delen:

1. De huidige agenda tool, Outlook Calendar, is erg onoverzichtelijk aangezien alle afspraken van het kantoor in één agenda geplaatst worden. Door het gebrek aan overzicht worden er regelmatig dubbele afspraken ingepland. Het beheren en lezen van deze agenda kost veel tijd.

2. Doordat veel jonge professionals hybride werken, zijn er vrijwel elke dag andere collega's op kantoor. De status van collega's is nergens inzichtelijk. Dit gaat ten koste van de servicegerichtheid. Klanten die telefonische assistentie vragen, krijgen vaak te horen dat collega's niet beschikbaar zijn, omdat de status niet inzichtelijk is.

Bij beide problemen is er een groot gebrek aan status updates en notificaties. Dit is een stukje interne communicatie waar veel winst op te behalen valt.

Gebruikte methodes om tot deze probleemstelling te komen zijn: Deskresearch, Interviews en Persona

Design Challenge

Hoe kan een **digitaal interactief product** ervoor zorgen dat **jonge professionals** bij SenS Online Solutions **snel, efficiënt** en **flexibel** agenda's beheren, afspraken inplannen en status updates versturen, zodat zowel de interne als externe **communicatie** verbetert?

Alle revisies van mijn design challenge zijn te lezen in de productbiografie onder "Design Challenge"

Belangrijkste eisen

De oplossing moet voor de interne administratie, de bedrijfseigenaar en de jong professionals een duidelijk overzicht van alle afspraken bieden.

De oplossing moet de jonge professionals in staat stellen om snel en efficiënt een afspraak in te plannen.

De oplossing moet de jonge professionals in staat stellen om flexibel (vanuit huis) te werken.

De oplossing moet ten allen tijde belangrijke informatie van collega's overzichtelijk in kaart brengen.

De oplossing moet tijdig notificaties en herinneringen sturen wanneer dit relevant is.



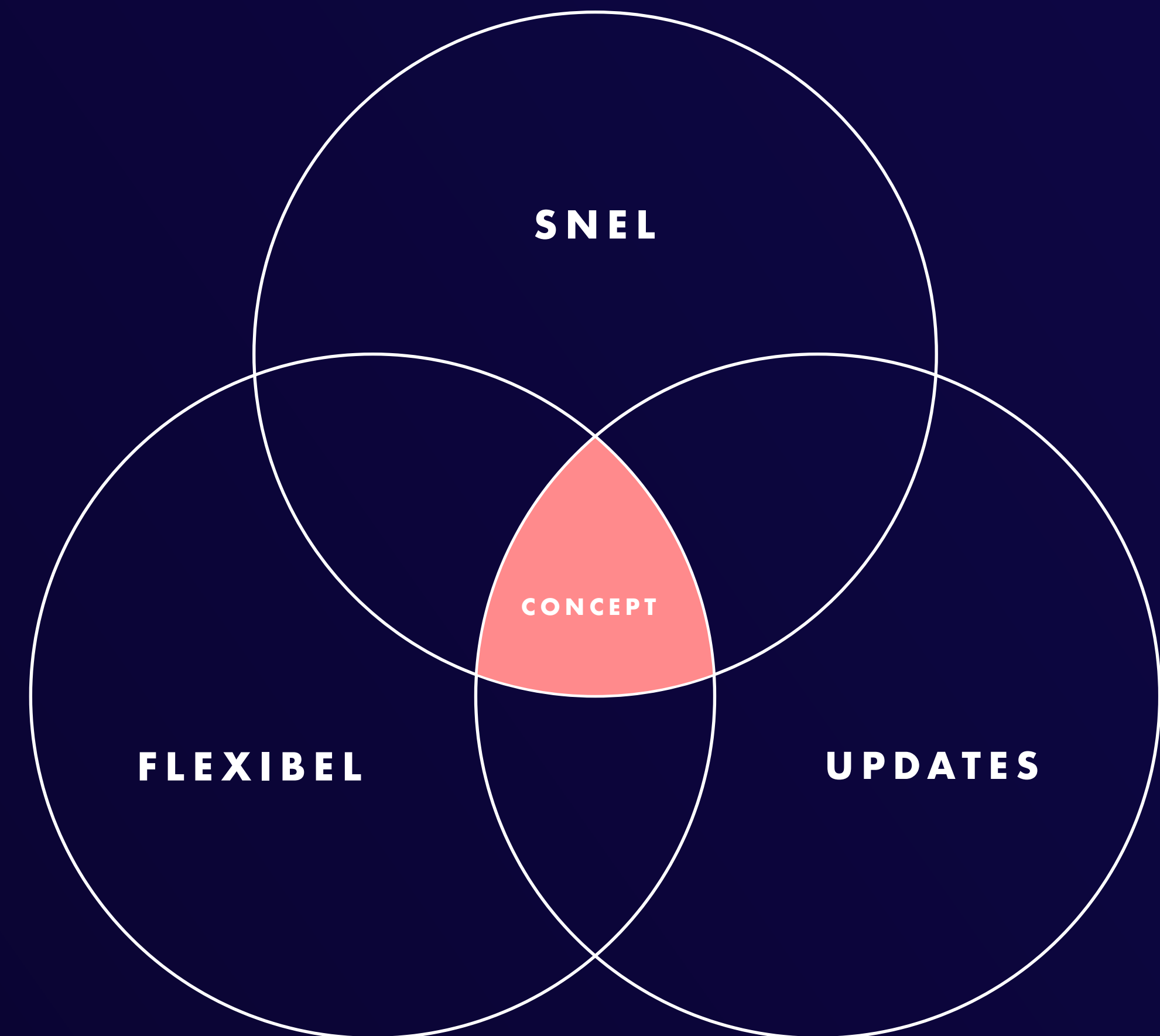
Deze eisen komen voort uit de onderzoeksmethodes: Best, Good & Bad practices, Empathy Mapping, Persona, Customer Journey, User Stories,

Concept kansen

De jong professionals moeten snel een afspraak kunnen inplannen met de juiste data. Of dit nu een interne meeting is met en collega, of een belangrijke meeting met een klant.

Het product moet flexibel te gebruiken zijn. De thuiswerkers moeten net zo makkelijk een afspraak kunnen inplannen als de collega's op kantoor. Uiteindelijk moet het product multi-device te gebruiken zijn, zodat collega's on-the-go flexibeler worden.

Alle gebruikers van het product moeten updates kunnen ontvangen en bekijken. Dit kunnen updates zijn over de status van een collega, een notificatie of herinnering van een afspraak of nieuwe berichten



Afbeelding 5: Conceptkansen visualisatie

De methodes waar deze concept kansen uit zijn gekomen kun je vinden in de productbiografie onder: Interviews, Empathy Mapping, Persona, Customer Journey Mapping

Concept keuze

Aan de hand van de verschillende onderzoeksmethodes die ik heb uitgevoerd, heb ik een brainstormsessie met de jonge professionals opgezet.

Na een korte word association, uitgebreide brainwriting en uiteindelijk dot voting, zijn we tot drie concrete concepten gekomen.

1. Door per vergaderruimte een scherm op te hangen kan de doelgroep naar zo'n scherm toe lopen om door middel van een hele simpele navigatie een afspraak in te plannen.
2. Een digitaal dashboard moet de doelgroep gaan helpen om overzicht te krijgen. Binnen het dashboard staan overzichten van de afspraken, ruimtes, collega's en klanten.
3. Er wordt op de zakelijke apparaten van een jonge professional een SenS Assistent ingeladen. Je kan door middel van voice input snel een afspraak inplannen en statussen van collega's opvragen.

De concepten heb ik vervolgens uitgewerkt in een concept map. Deze map geeft de verbinding tussen de concepten aan. Hierin is heel duidelijk te zien dat concept 2, het dashboard, in verbinding staat met alle concepten.

Tijdens de feedback frenzy werd er aangegeven dat het eerste concept wel een goed idee is, maar eerder een sub-probleem oplost. Het kan later wel een goede toevoeging zijn. Mij werd aangeraden om eerst te focussen op het oplossen van het hoofdprobleem.

Hierdoor heb ik mijn onderzoeksresultaten er nog eens bijgepakt en heb ik gekeken hoe een Minimum Viable Product eruit moet zien. Uiteindelijk heb ik het tweede concept, het dashboard, verder uitgewerkt.

Lees meer over de concept keuze in mijn productbiografie onder "Brainstorm" en "Co-creatie"

Huisstijl

De naam van het concept bestaat eigenlijk uit twee woorden. Teamwork en Insight. Deze woorden beschrijven het doel van het concept.

Het beheren en inplannen van afspraken wordt nog steeds gezien als saaie administratie. Door middel van een frisse en moderne huisstijl wilde ik af stappen van dit beeld. Daarnaast ontwerp ik voor een jonge doelgroep. Dit sluit mooi bij elkaar aan. De Usability Test heeft bevestigd dat de kleuren en stijluitingen goed aansluiten bij de wensen en behoeftes van de doelgroep.

Het volledige proces van het ontwerp van de huisstijl is te lezen in mijn productbiografie onder "Branding".



Afbeelding 6: TeamSight logo op een lichte achtergrond



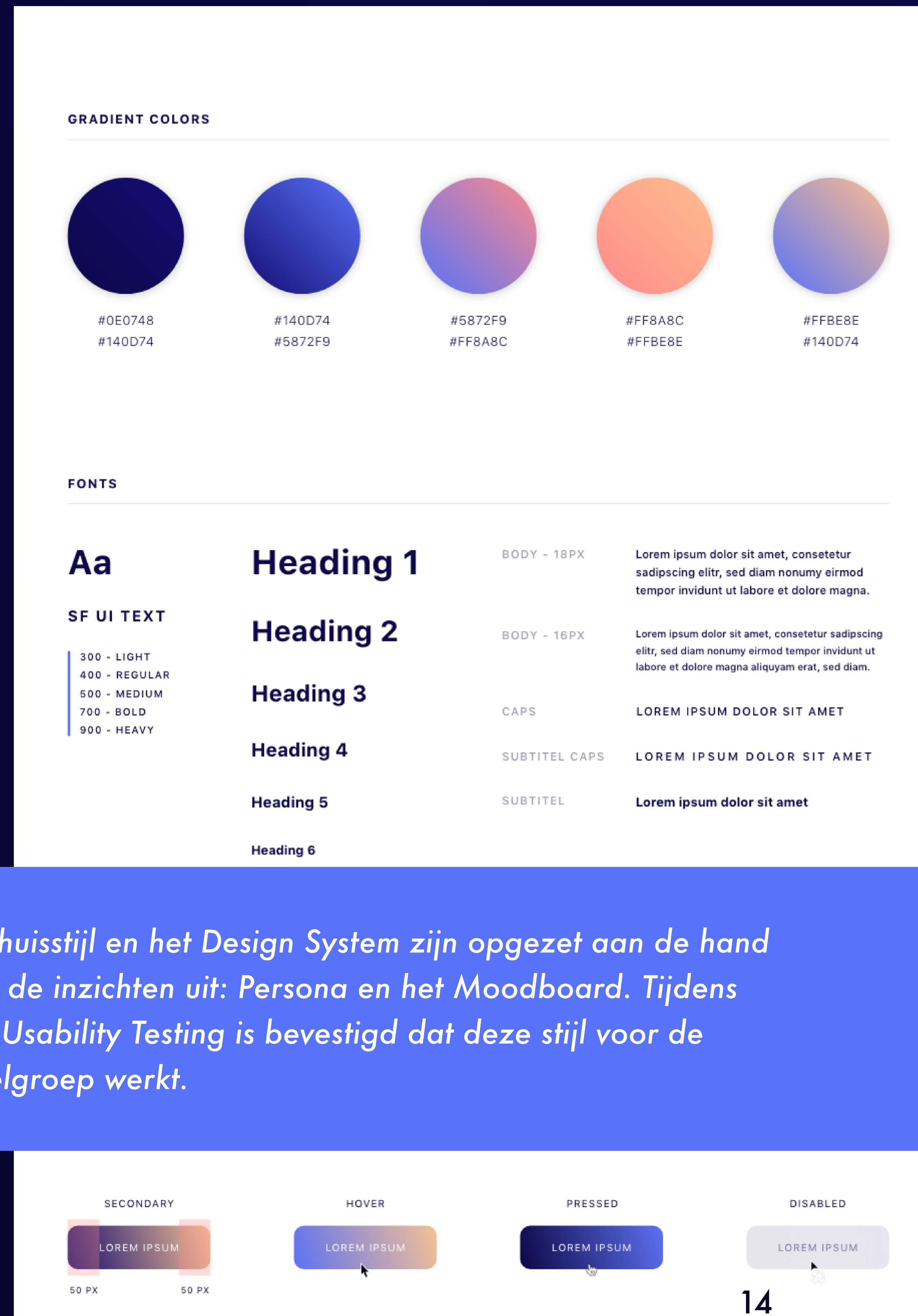
Afbeelding 7: TeamSight logo op een gekleurde achtergrond

Design System

In een Design System staan onder andere standaard design elementen beschreven, kleuren gedefinieerd en zijn logo's en iconen eenvoudig terug te vinden. Een Design system is veel meer dan een brand book. Het leeft, geeft richtlijnen, maar je kunt er ook elementen uit kopiëren en die gebruiken in de ontwikkeling van je digitale product.

Ook zorgt een Design System ervoor dat de stijlen tijdens het ontwerpproces consistent en efficiënt gebruikt worden.

In mijn productbiografie staat het uitgebreide Design System, inclusief uitleg en verantwoording, onder "Design System".



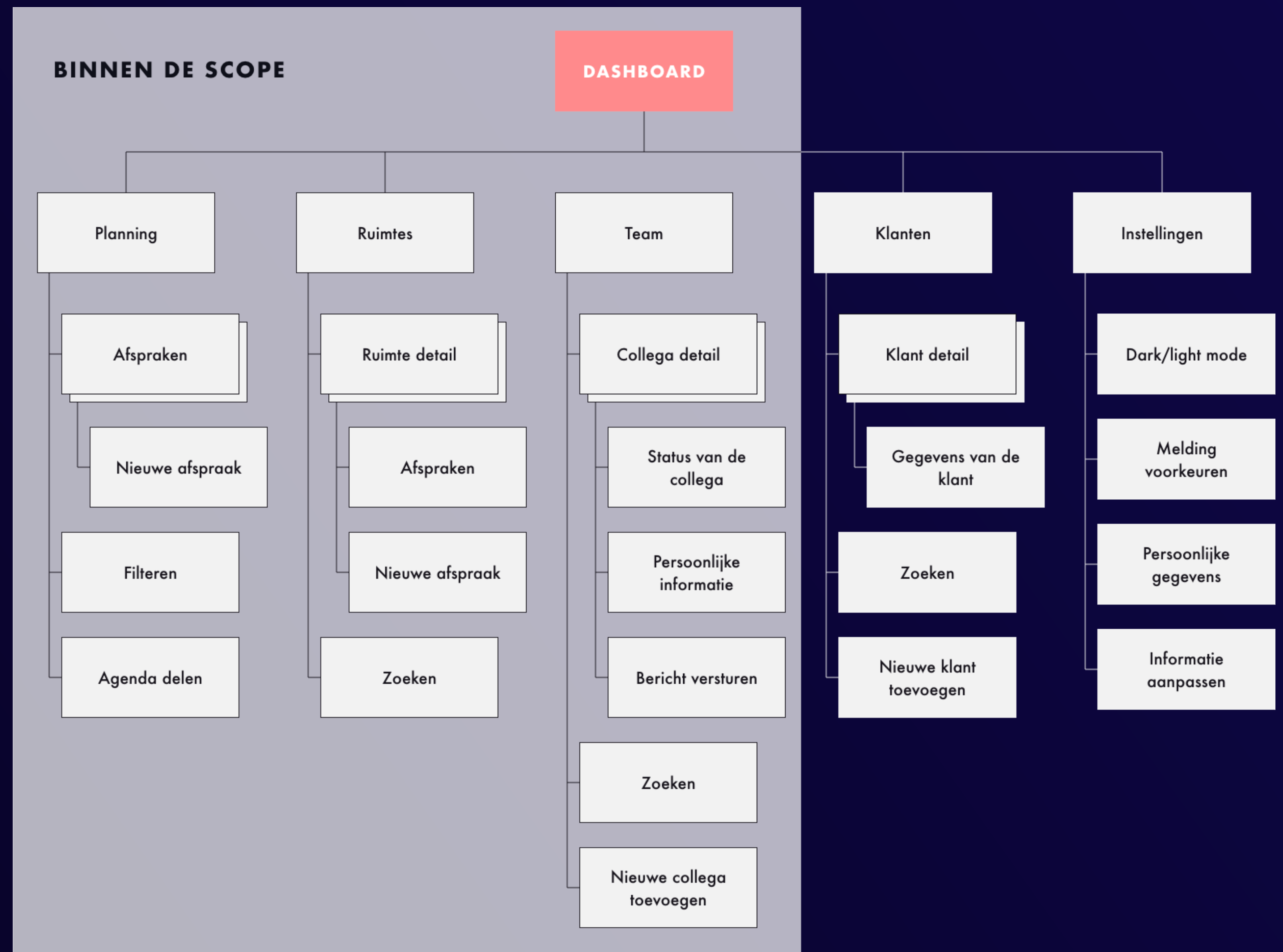
De huisstijl en het Design System zijn opgezet aan de hand van de inzichten uit: Persona en het Moodboard. Tijdens het Usability Testing is bevestigd dat deze stijl voor de doelgroep werkt.

Afbeelding 8: Beknopt overzicht van het Design System

Sitemap

De algemene navigatie en interacties zijn weergegeven in de sitemap. Het gedeelte wat binnen de scope valt is het gedeelte wat ik heb uitgewerkt tot een functioneel prototype.

Alle revisies van de sitemap zijn te vinden in mijn productbiografie onder "Sitemap".



Afbeelding 9: Sitemap TeamSight

TeamSight

Met TeamSight kunnen jonge professionals vanaf elke locatie flexibel en efficiënt hun afspraken beheren, nieuwe afspraken inplannen en updates van collega's bekijken.

Door middel van handige koppelingen met Slack en Gripp houden de jonge professionals meer tijd over om in klanten te investeren.

Het concept bestaat uit de volgende kernfunctionaliteiten:

Nieuwe afspraak

TeamSight stelt de doelgroep in staat om snel en efficiënt een nieuwe afspraak aan te maken. De afspraak kan vervolgens beheer worden in de agenda.

Ook is er een unieke flow beschikbaar binnen TeamSight. Een gebruiker kan zijn agenda delen, zodat een klant op basis van deze gedeelde agenda zijn eigen afspraak in kan plannen.

Statusupdates

TeamSight stelt de gebruiker in staat om snel informatie over collega's op te zoeken. Wat is zijn status, wanneer gaat hij op vakantie en wie nemen zijn werkzaamheden over? Op deze manier kunnen klanten die voor een specifieke collega's bellen sneller en beter geholpen worden.

Snel een ruimte boeken

Collega's die spontaan willen sparren kunnen met TeamSight snel een beschikbare ruimte boeken. Dit is een situatie die veel voorkomt op kantoor.

Terugbel verzoek

Door middel van een integratie met Slack, kan een gebruiker super snel een collega een terugbel verzoek sturen.

Klantgegevens

Door een koppeling met CRM Gripp kan TeamSight klantgegevens uitlezen. Een gebruiker kan door middel van autocomplete heel snel deze gegevens invullen waar nodig.

Notificaties

Teamsight verstuurt notificaties naar de gebruiker over nieuwe afspraken, gewijzigde afspraken, beschikbare ruimtes en nog veel meer. De notificaties zijn zichtbaar in een apart notificatievenster en worden via Slack gestuurd.

Bekijk hier het klikbare prototype: <https://xd.adobe.com/view/40d967da-a321-4303-b0f7-003430fc4dbe-158a/?fullscreen>

Login

Het moet voor de gebruiker eenvoudig zijn om in te loggen. Daarom heb ik gekozen voor login door middel van e-mailadres en wachtwoord. Door middel van de “onthoud mij” checkbox is het de volgende keer dat de gebruiker de applicatie opent nóg makkelijker om in te loggen.

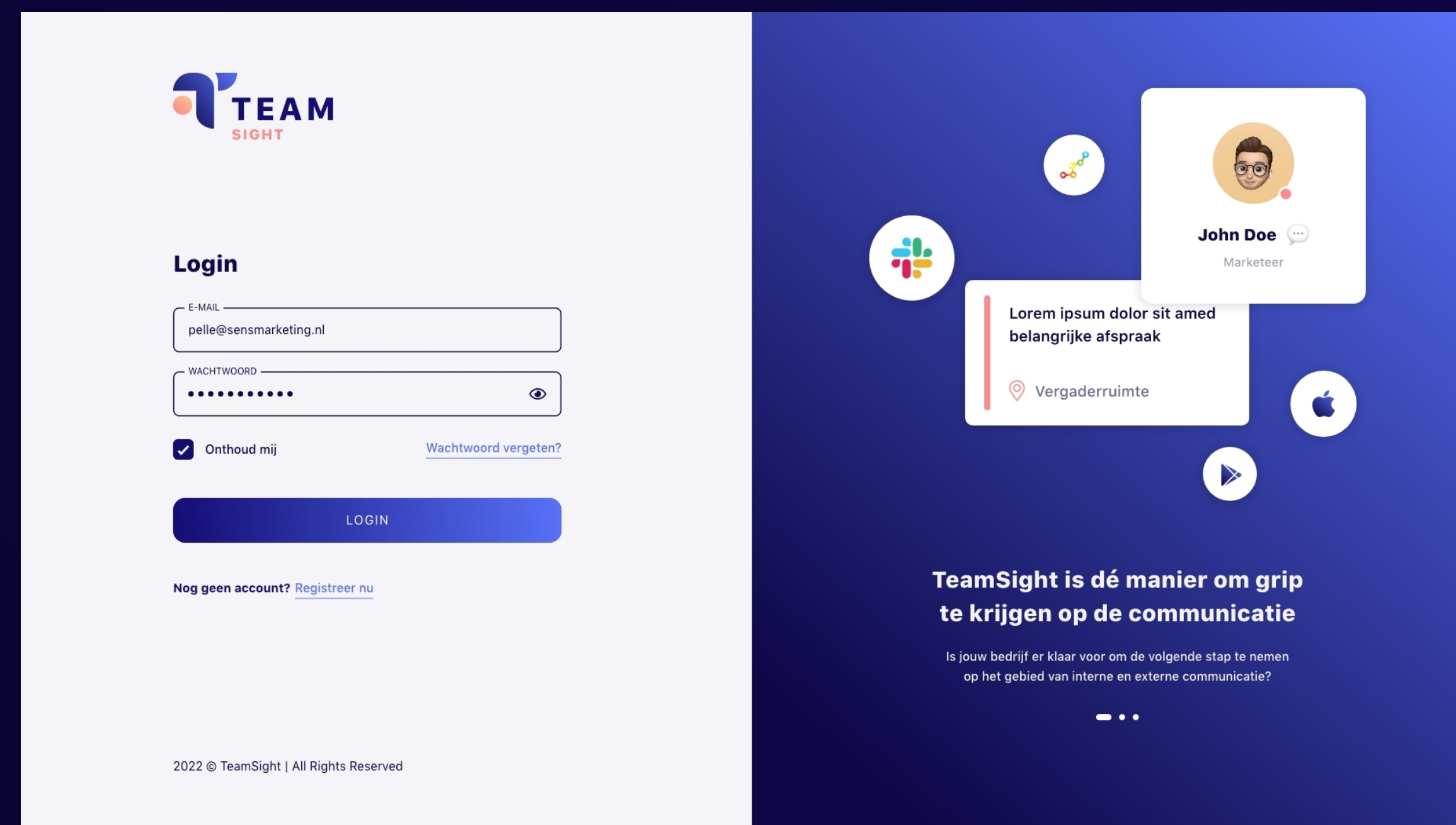
Doel

Een gebruiker snel laten inloggen.

Ontwerpkeuzes

Ik heb ervoor gekozen om in het stuk waar de USP's uitgelicht worden alvast de logo's van Slack en Gripp mee te nemen. Dit toont de veelzijdigheid van TeamSight aan en laat zien welke koppelingen er mogelijk zijn.

Ook heb ik de Apple Store en Google Play Store logo's geplaatst. Dit laat zien dat er uiteindelijk een (mobiele) app voor TeamSight wordt ontwikkeld.



Afbeelding 10: Login

Dashboard

Het eerste wat een gebruiker ziet als hij inlogt is het dashboard. Op het dashboard staat een beknopte samenvatting met belangrijke informatie. Hier komen de afspraken van vandaag terug, statussen van teamleden, specificaties van kantoor.

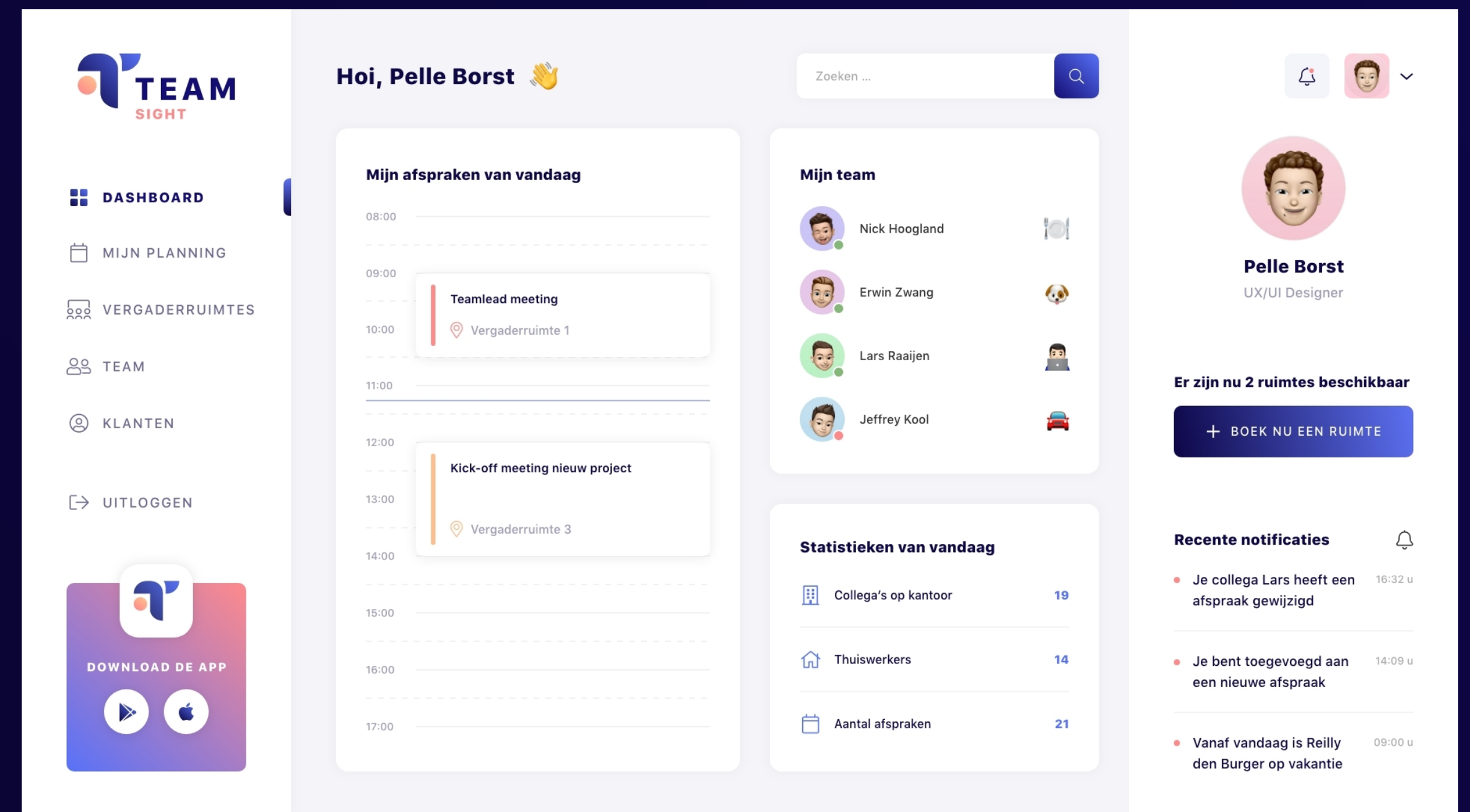
Doel

De gebruiker een beknopt overzicht geven van belangrijke informatie.

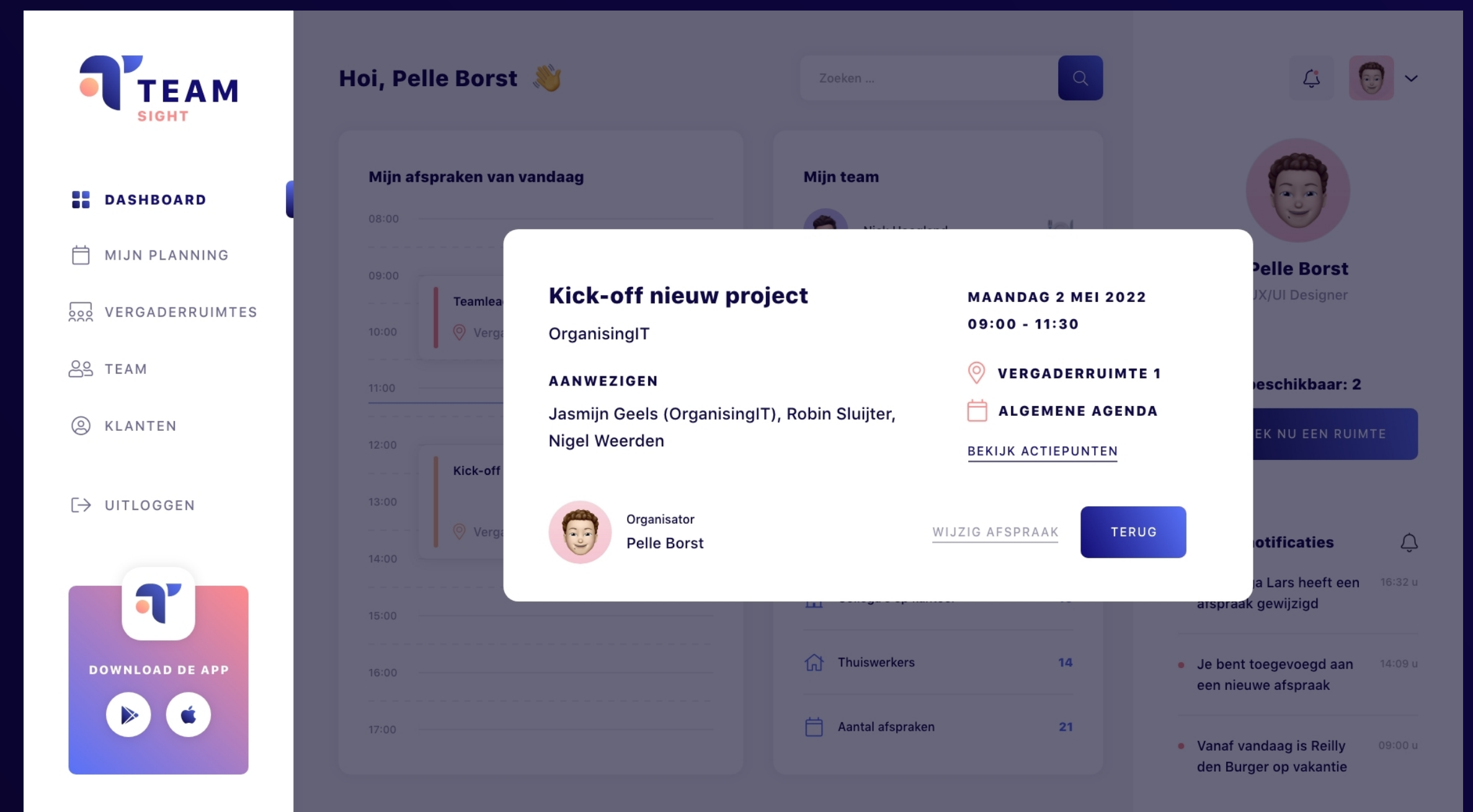
UX-keuzes

- Doordat er meer mensen werken bij SenS Online Solutions dan er plekken op kantoor zijn, kan een gebruiker op het dashboard al zien hoeveel personen er vandaag op kantoor zijn. Hierdoor kan hij sneller bepalen of hij naar kantoor gaat of niet.

- Als een gebruiker op een afspraak klikt, kan hij de belangrijke details bekijken. Dit zijn de titel, klantnaam, aanwezigen, datum en tijd, ruimte en actiepunten.



Afbeelding 11: Dashboard



Afbeelding 12: Dashboard - Afspraak details

Mijn planning

Op dit overzicht staan alle afspraken van de gebruiker overzichtelijk in een (werk)week format. Hierdoor kan een gebruiker ook gelijk zien hoe laat zijn afspraken de komende week zijn.

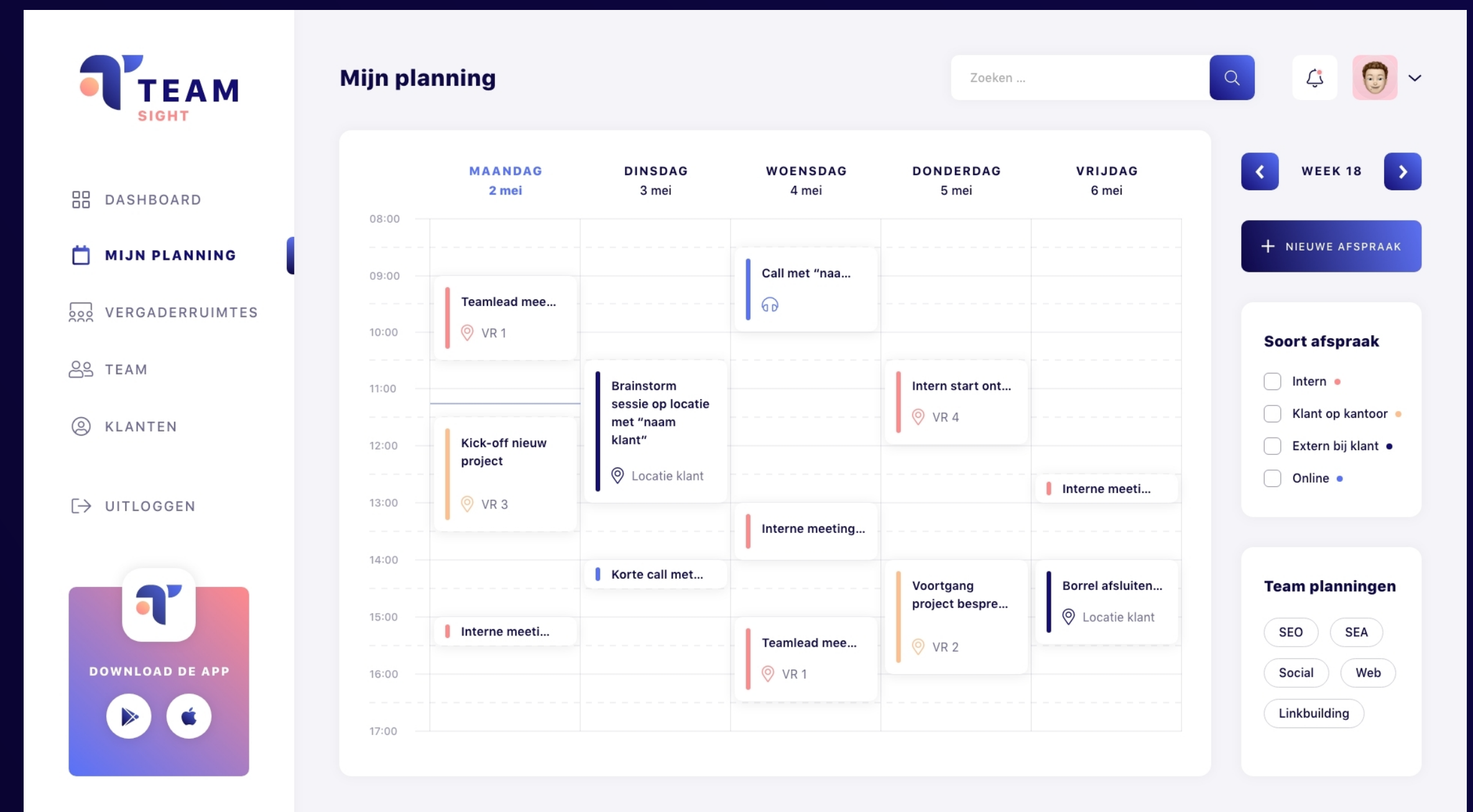
Doel

Snel overzicht krijgen van jouw geplande afspraken.

UX-keuzes

- De type afspraken worden visueel onderscheiden door middel van kleur. De filter aan de rechterkant functioneert ook als legenda.

- Ik heb ervoor gekozen om per afspraak zo veel mogelijk informatie te tonen in het overzicht. Zo heeft een gebruiker zo min mogelijk redenen om de details van een afspraak te bekijken.



Afbeelding 13: Mijn planning

Afspraak inplannen

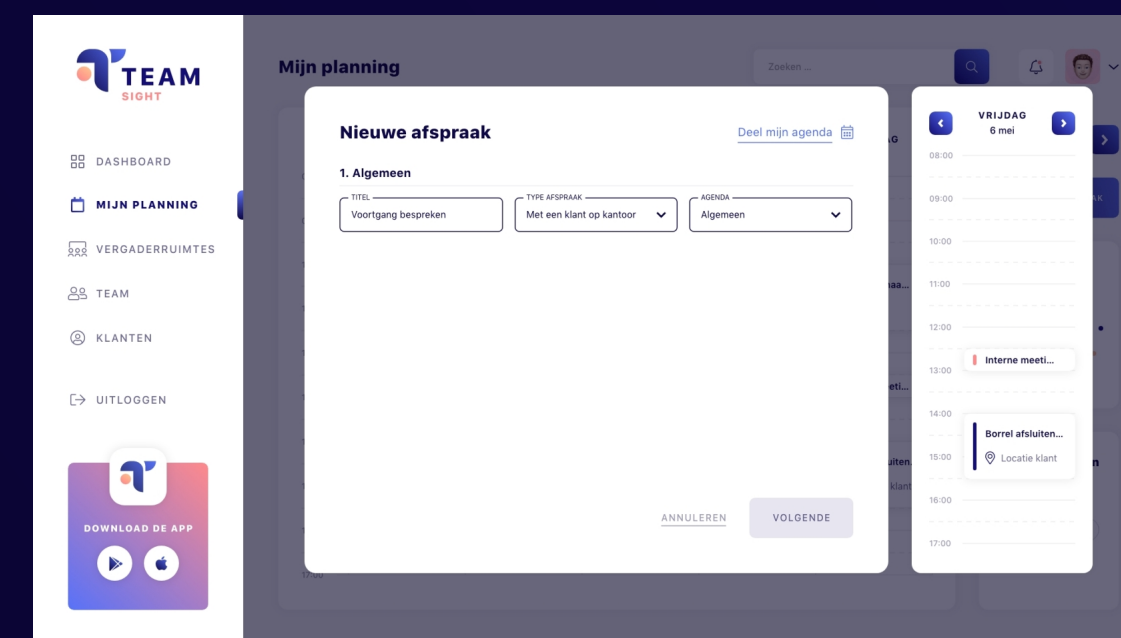
De verschillende stappen voor het inplannen van een afspraak zullen door middel van progressive disclosure tevoorschijn komen. Aan de rechterkant ziet de gebruiker een live preview van de afspraak die hij in wil plannen. In de live preview staan ook de overige afspraken van de geselecteerde dag. Zo kan een gebruiker snel bepalen of hij het inplannen van de afspraak op de geselecteerde dag wil doorzetten.

Doel

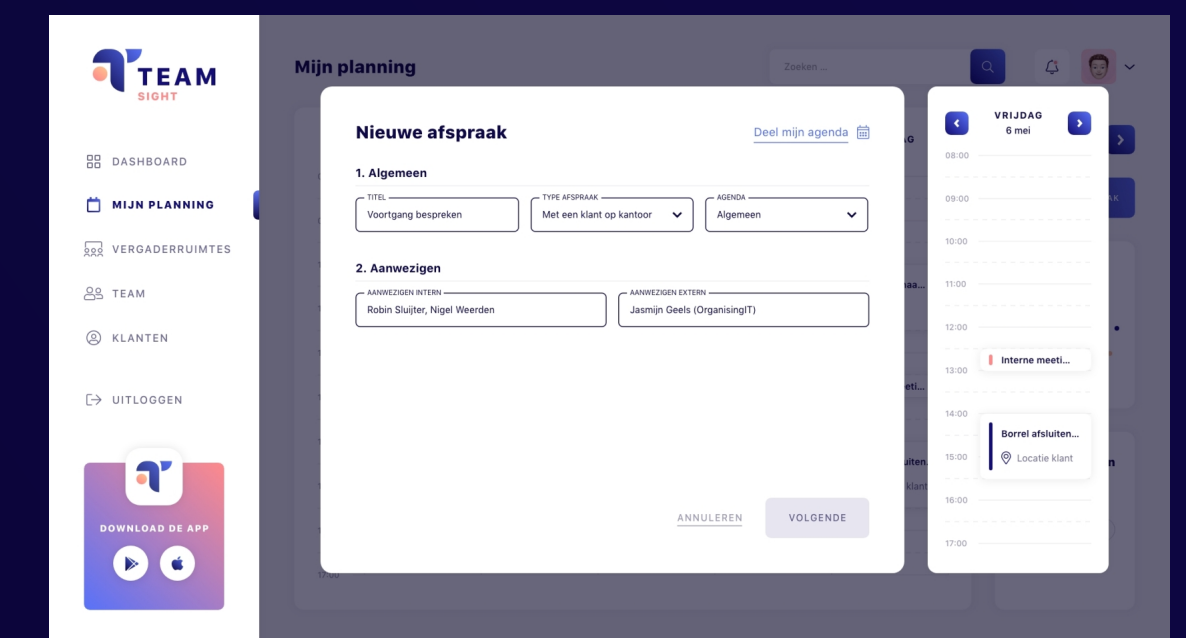
Een gebruiker op een overzichtelijke en snelle manier een afspraak te laten inplannen.

UX-keuzes

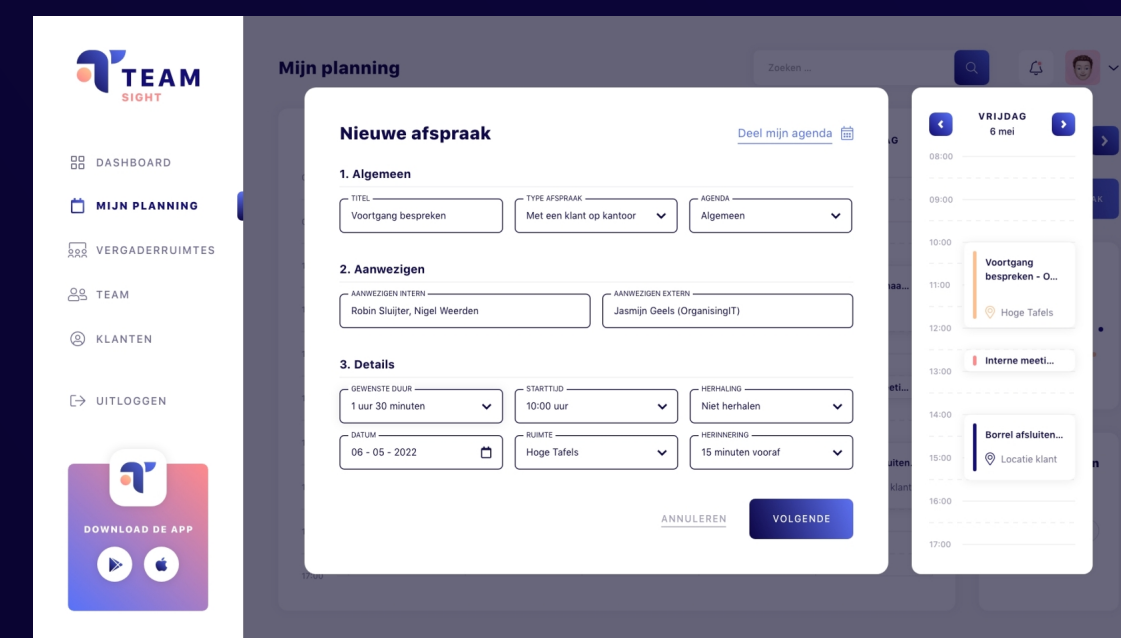
- Ik heb ervoor gekozen om eerst aanwezig op te geven, voordat er een datum gekozen wordt. Zo kan TeamSight de agenda's vergelijken en een suggestie geven voor het beste moment.



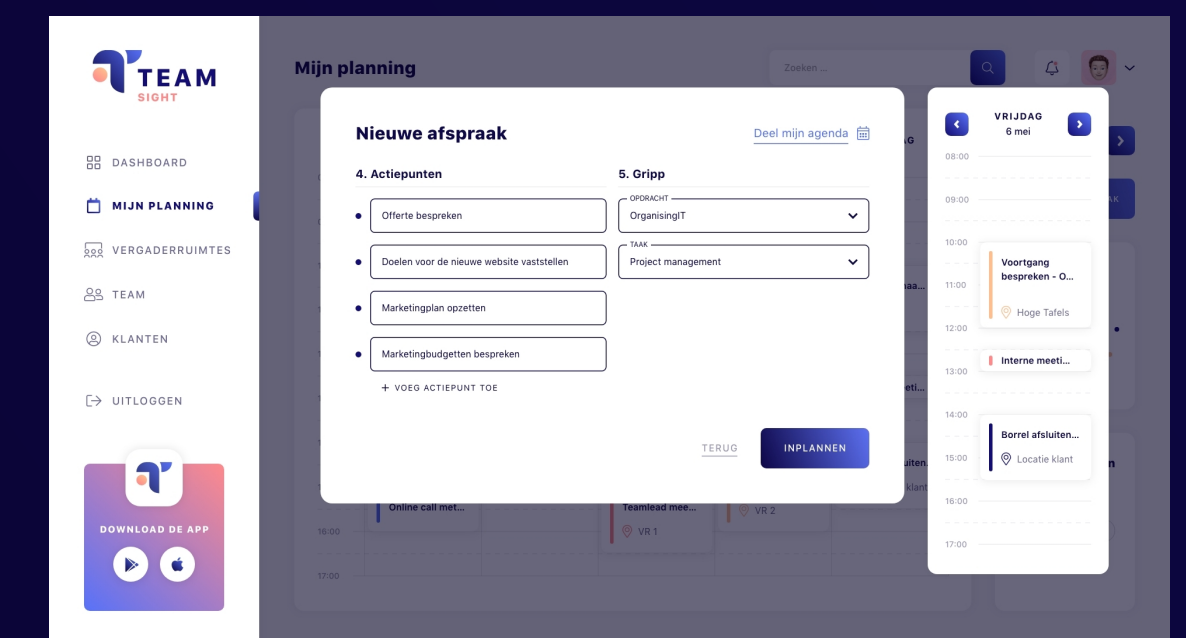
Afbeelding 14: Afspraak inplannen - Stap 1



Afbeelding 15: Afspraak inplannen - Stap 2



Afbeelding 16: Afspraak inplannen - Stap 3



Afbeelding 17: Afspraak inplannen - Stap 4 & 5

Agenda delen

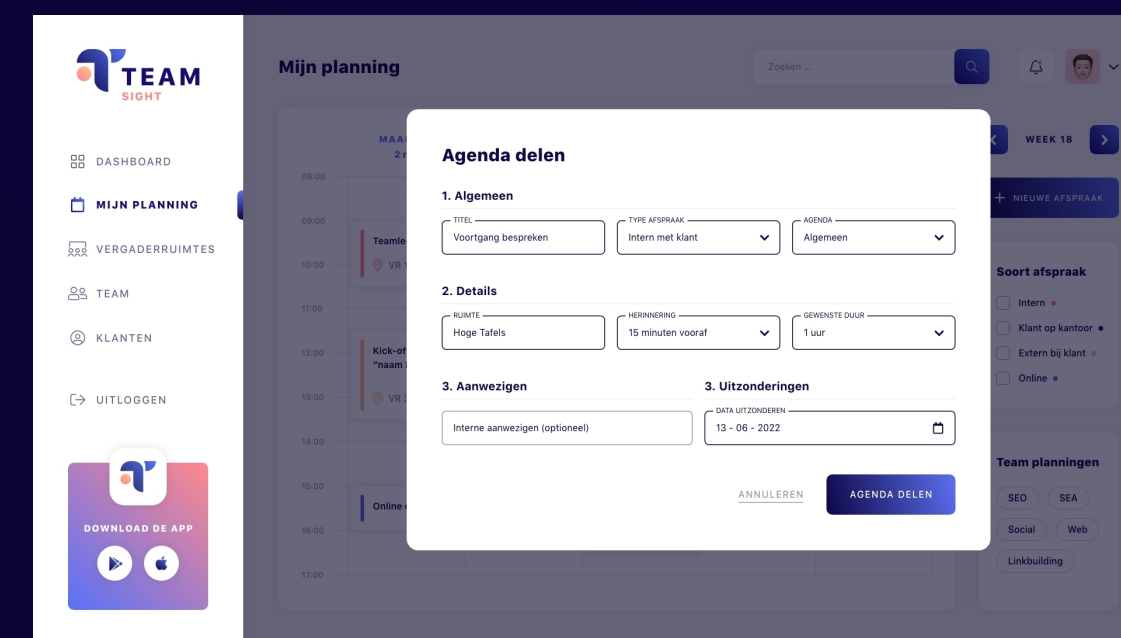
Door middel van deze unieke flow kan een gebruiker zijn agenda delen met een klant. Dit is bedoeld voor de ondernemers, managers en over het algemeen personen met een volle agenda. Deze flow voorkomt een lange mailconversatie met het heen en weer mailen van data.

Doel

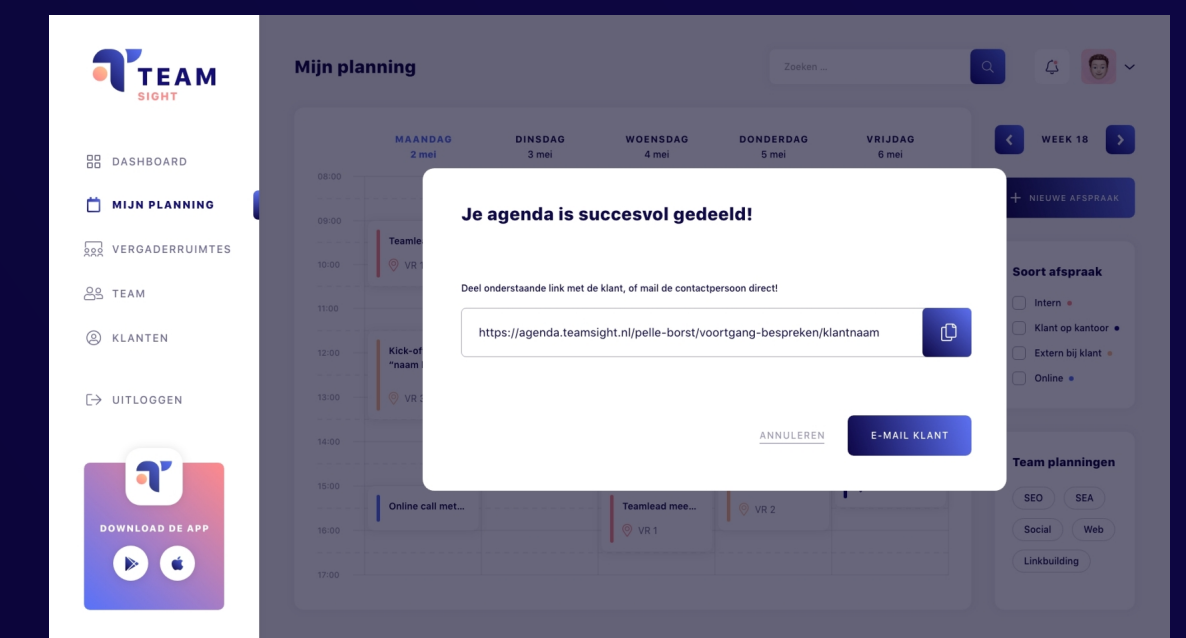
Delen van jouw agenda zodat een klant zelf een afspraak in kan plannen.

UX-keuzes

- Ik heb ervoor gekozen de interface die een klant te zien krijgt zo simpel mogelijk te houden. Voordat de afspraak ingepland wordt, moet een klant dit eerst bevestigen. Dit zorgt ervoor dat een klant een extra check doet.



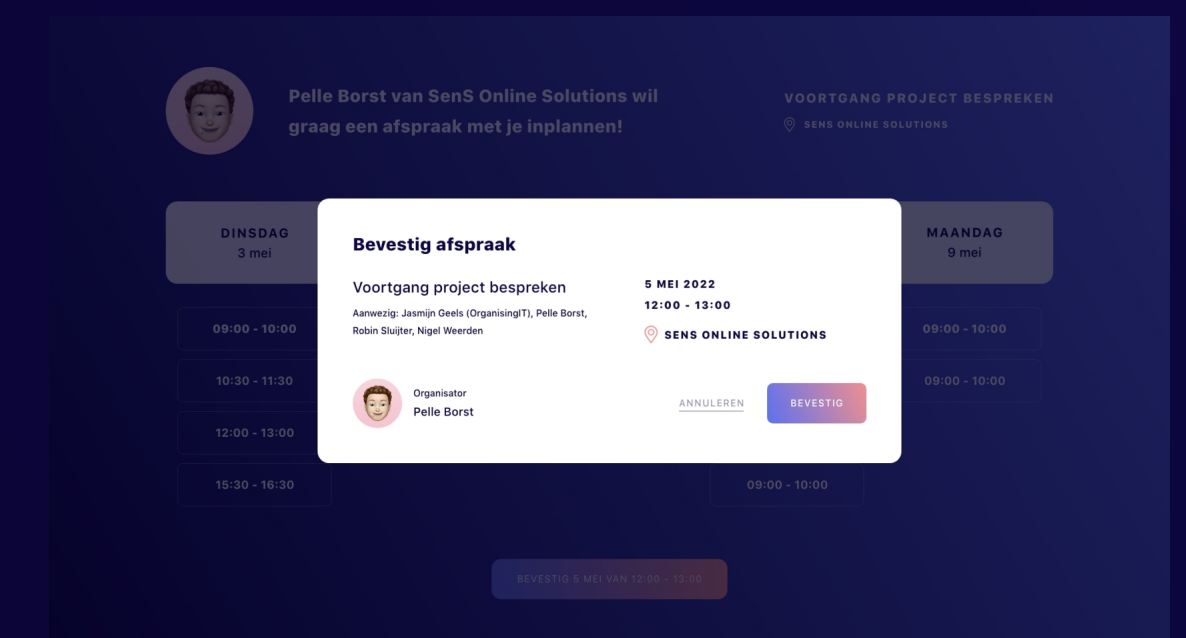
Afbeelding 18: Agenda delen - Formulier



Afbeelding 19: Agenda delen - Link



Afbeelding 20: Agenda delen - Klantportal



Afbeelding 21: Agenda delen - Bevestiging

Vergaderruimtes

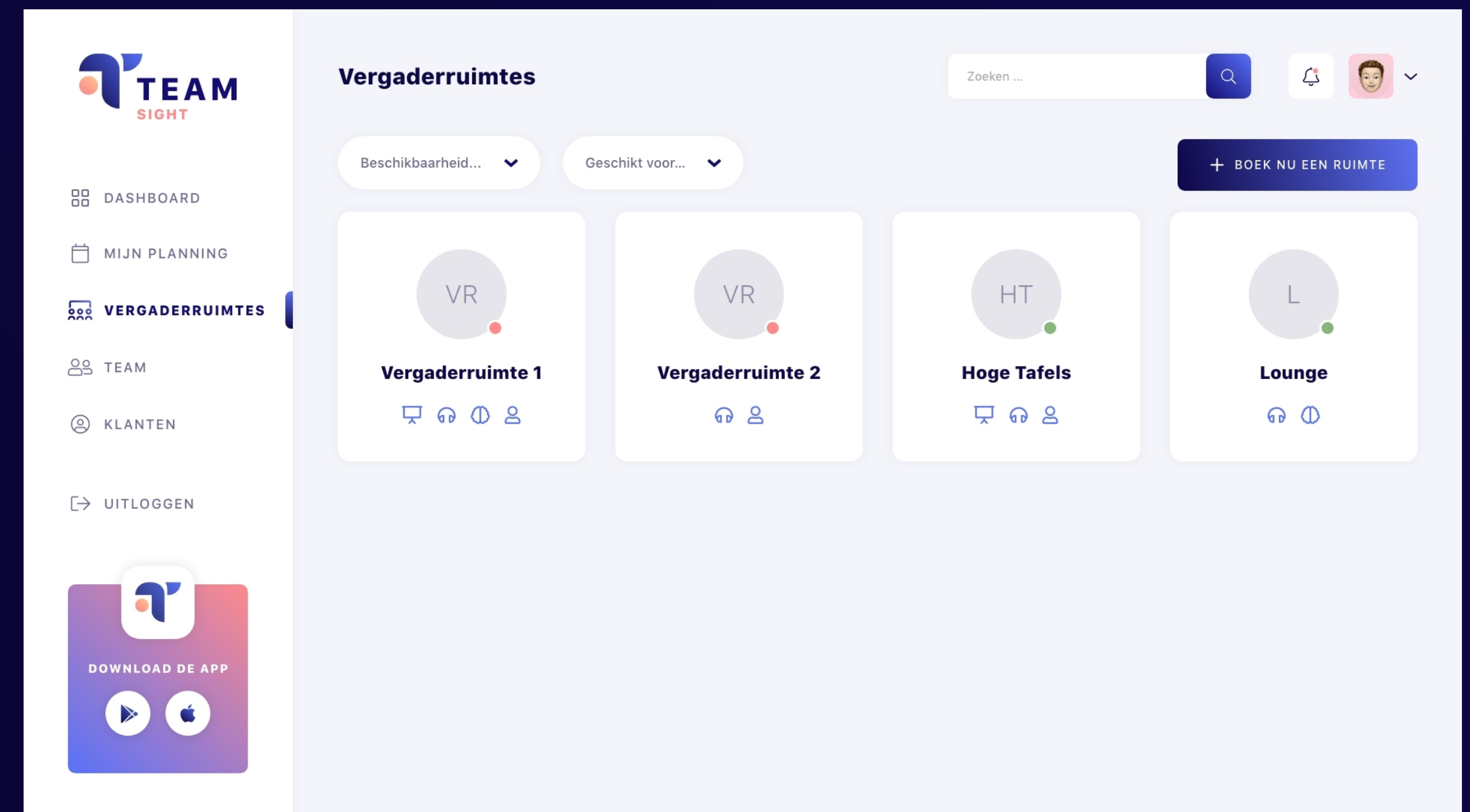
Via dit overzicht ziet een gebruiker snel en eenvoudig welke vergaderruimtes er beschikbaar zijn en wat voor voorzieningen deze hebben. Op het detail overzicht is het duidelijk zichtbaar dat het systeem automatisch rekening houdt met uitlooptijd.

Doel

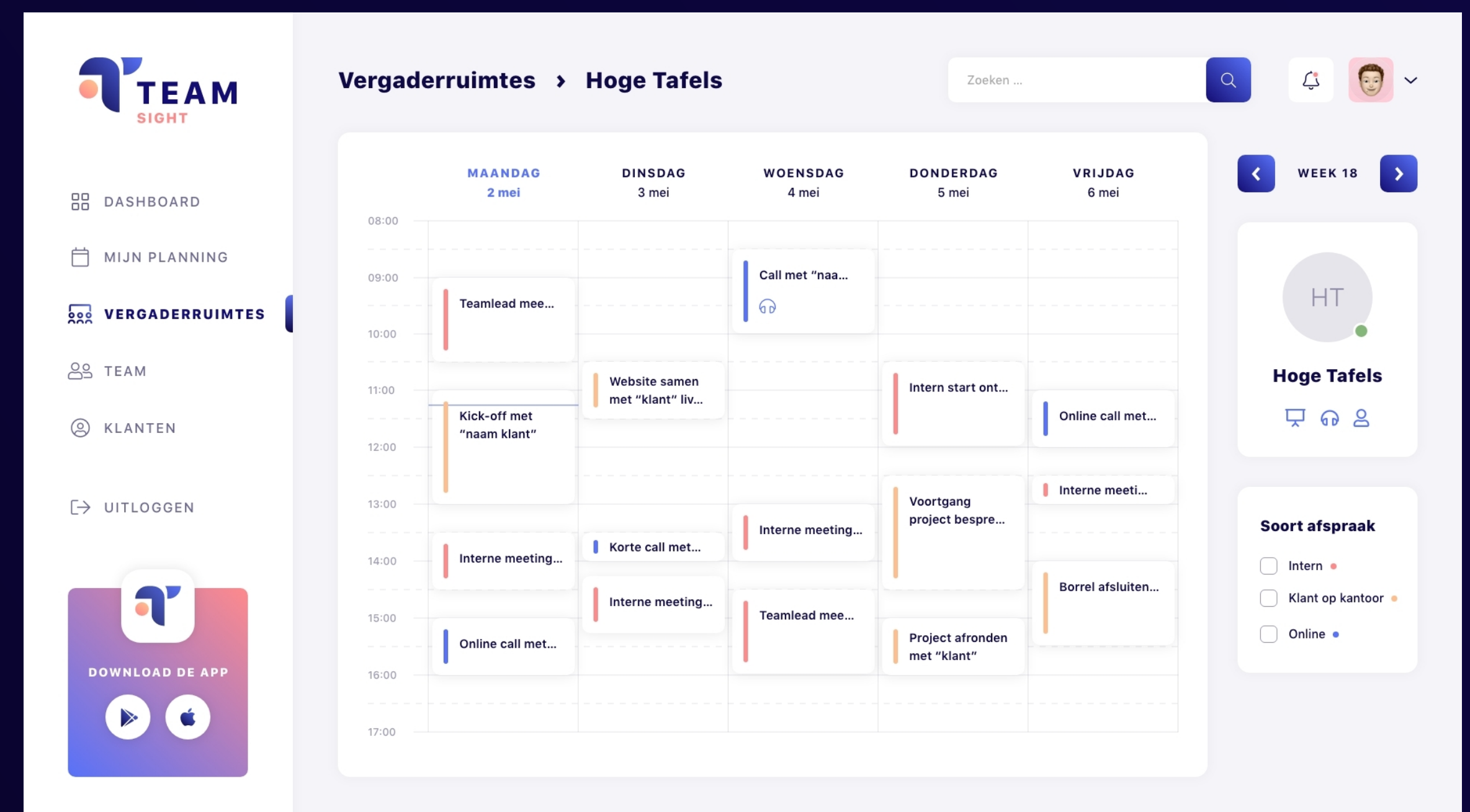
Een gebruiker informeren over de voorzieningen, beschikbaarheid en afspraken per vergaderruimte

UX-keuzes

- In het overzicht worden dezelfde afkortingen gebruikt die in de agenda van een gebruiker terugkomen. Hierdoor raakt hij ermee vertrouwd.
- Op het detail overzicht is het duidelijk zichtbaar dat het systeem automatisch rekening houdt met uitlooptijd.



Afbeelding 22: Vergaderruimtes - Overzicht



Afbeelding 23: Vergaderruimtes - Detail

Boek nu een ruimte

Het komt vaak voor dat twee collega's spontaan even willen sparren over een project. Deze interactie maakt het mogelijk om heel snel een ruimte te boeken.

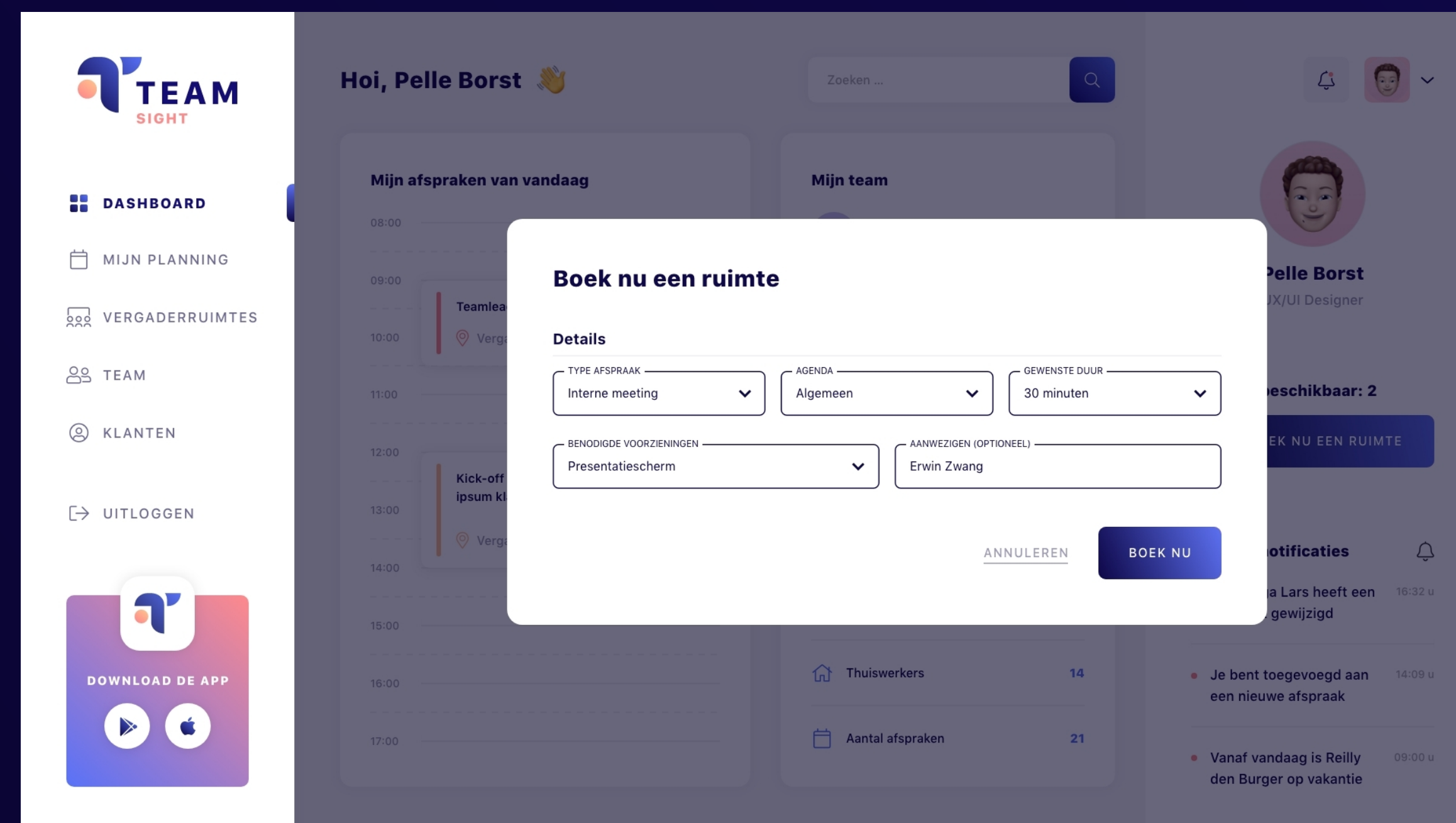
Doel

Collega's die spontaan willen overleggen een beschikbare ruimte toewijzen.

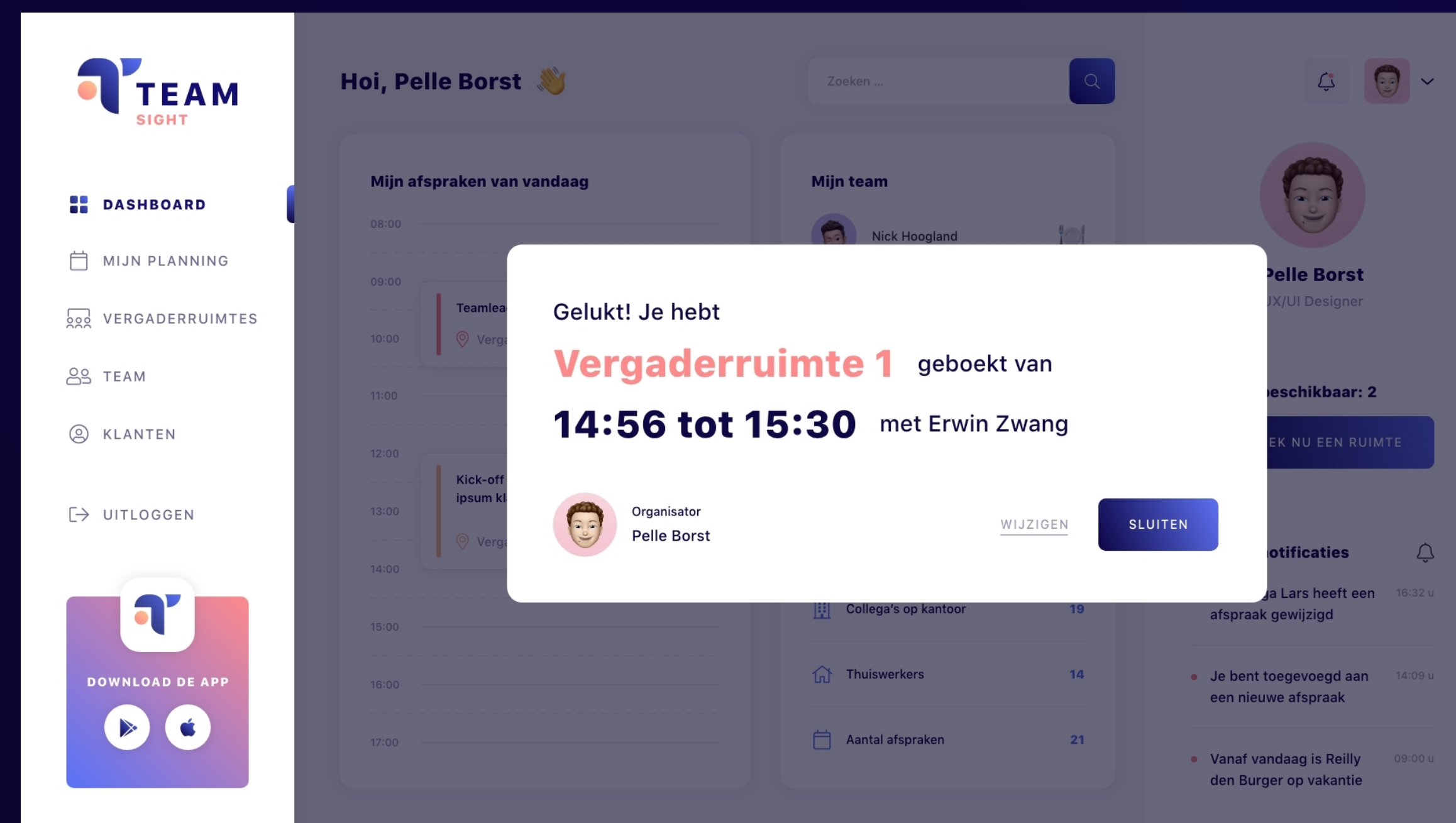
UX-keuzes

- Op dit scherm kun je het type afspraak aangeven (standaard is dit een interne meeting, want hier zal deze interactie het meest voor gebruikt worden), in welke agenda de afspraak wordt geplaatst, de gewenste duur en met welke collega('s) je een ruimte wilt.

- Een gebruiker krijgt automatisch een beschikbare ruimte aangewezen. Voor een spontaan en kort overleg is het niet belangrijk welke ruimte je aangewezen krijgt.



Afbeelding 24: Boek nu een afspraak - Formulier



Afbeelding 25: Boek nu een afspraak - Succes

Team overzicht

Zeker nu er veel hybride gewerkt wordt is het belangrijk om te weten wat je collega's aan het doen zijn, wie je kan storen voor een spar sessie en wie er beschikbaar is om de telefoon aan te nemen.

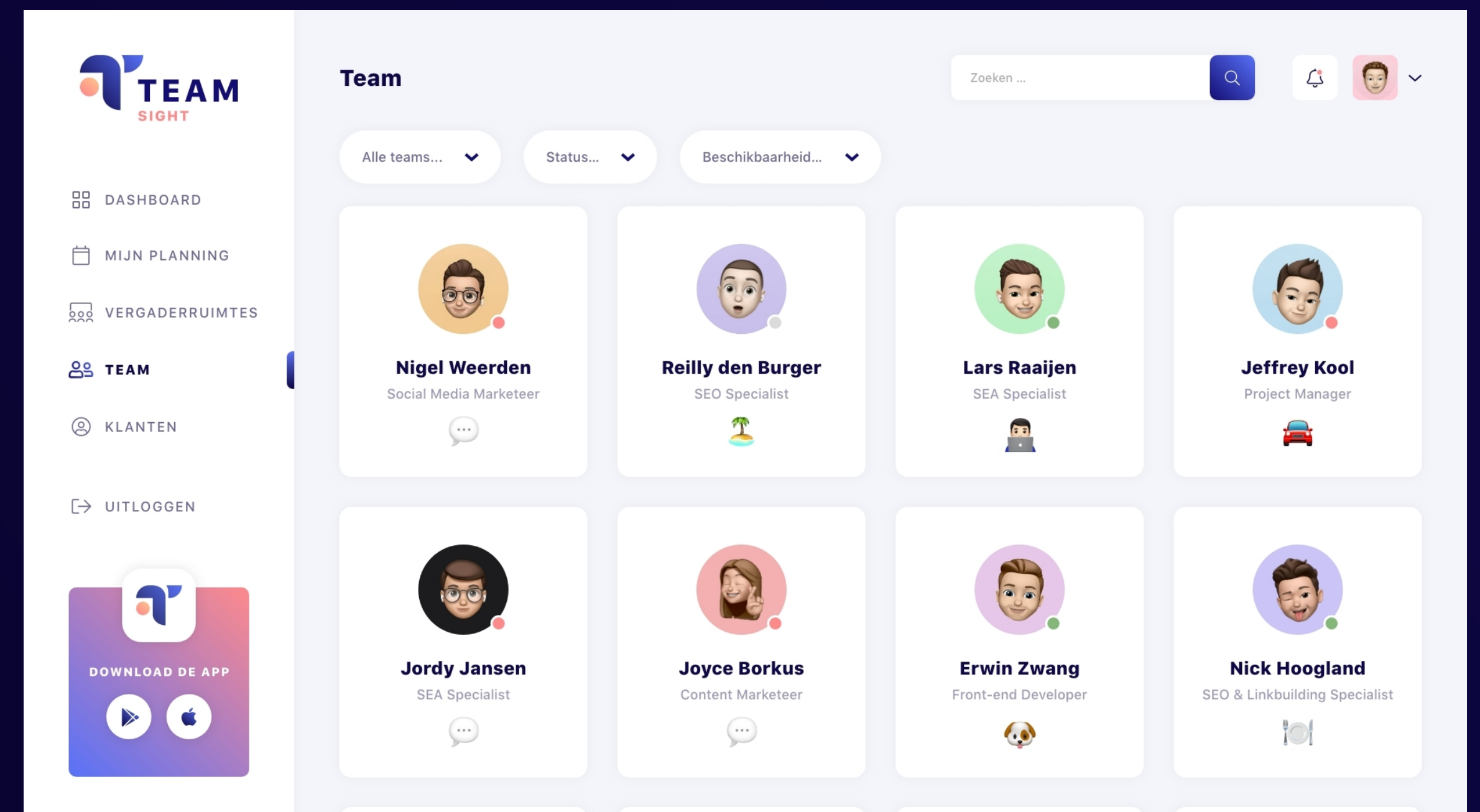
Doel

Een gebruiker informeren over de beschikbaarheid en status van alle collega's.

UX-keuzes

- Voor een extra stukje snelheid heeft de gebruiker een mogelijkheid om te filteren op team, status en/of beschikbaarheid.

- De statussen worden door middel van een visueel icoon uit Slack ingeladen zodat een gebruiker dit scannend kan lezen.



Afbeelding 26: Team - Overzicht

Team detail

Op dit scherm vindt een gebruiker alle (digitale) informatie die hij nodig heeft van een collega. De recente berichten en de status worden automatisch opgehaald en ge-update vanuit Slack.

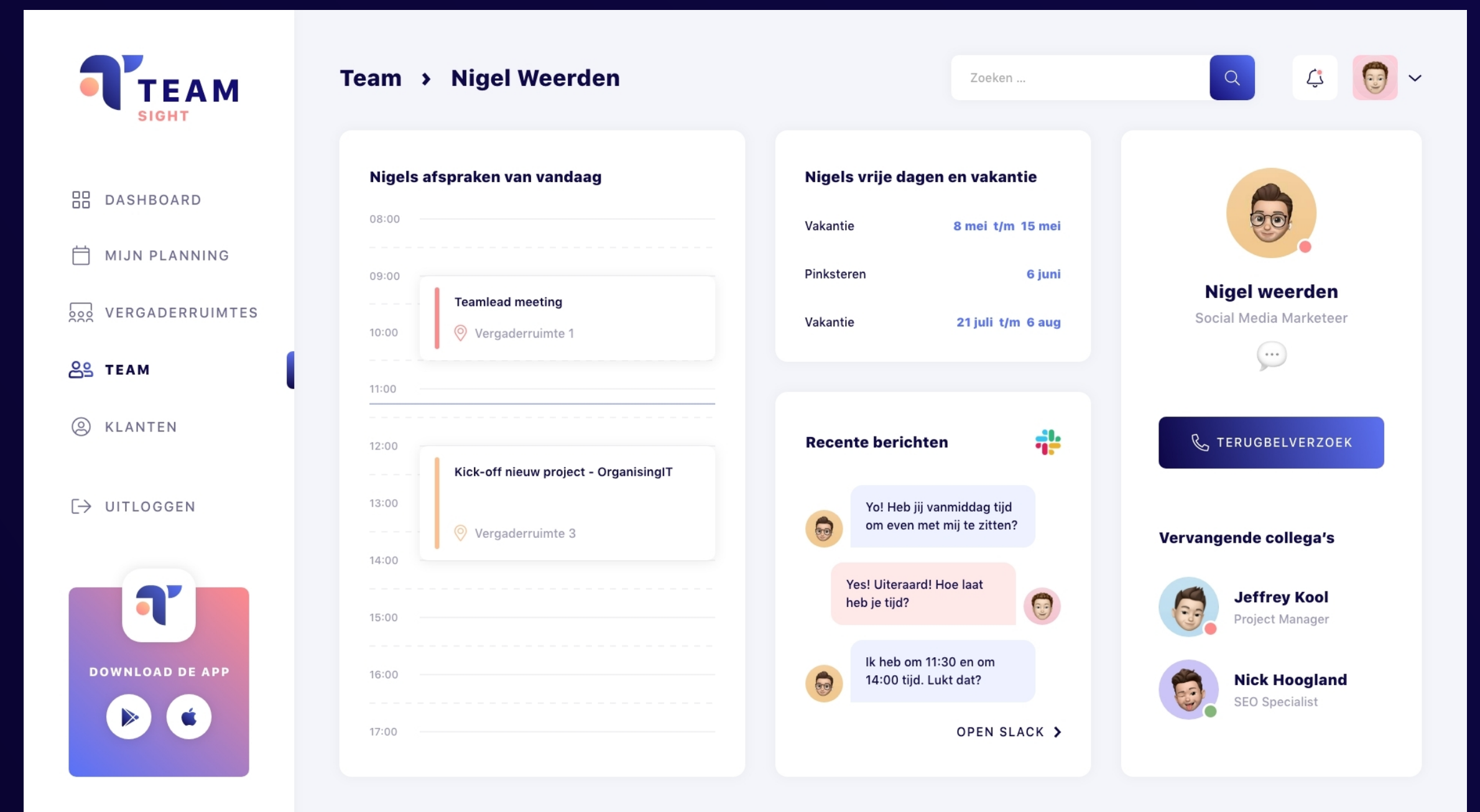
Doel

Een gebruiker belangrijke informatie over een collega te bieden.

UX-keuzes

- Ik heb de belangrijke informatie van een collega bepaald op basis van mijn onderzoek. Dit zijn de afspraken van vandaag, eerstvolgende vrije dagen/vakanties, profiel en vervangende collega's.

- Vanaf dit scherm is het mogelijk om de betreffende collega via Slack snel een terugbel verzoek te sturen.



Afbeelding 27: Team - Detail

Terugbel verzoek

Het sturen van een terugbel verzoek gaat door middel van een template. In het template hoeft een gebruiker enkel de informatie van een klant in te vullen. Het terugbel verzoek wordt verstuurd via Slack.

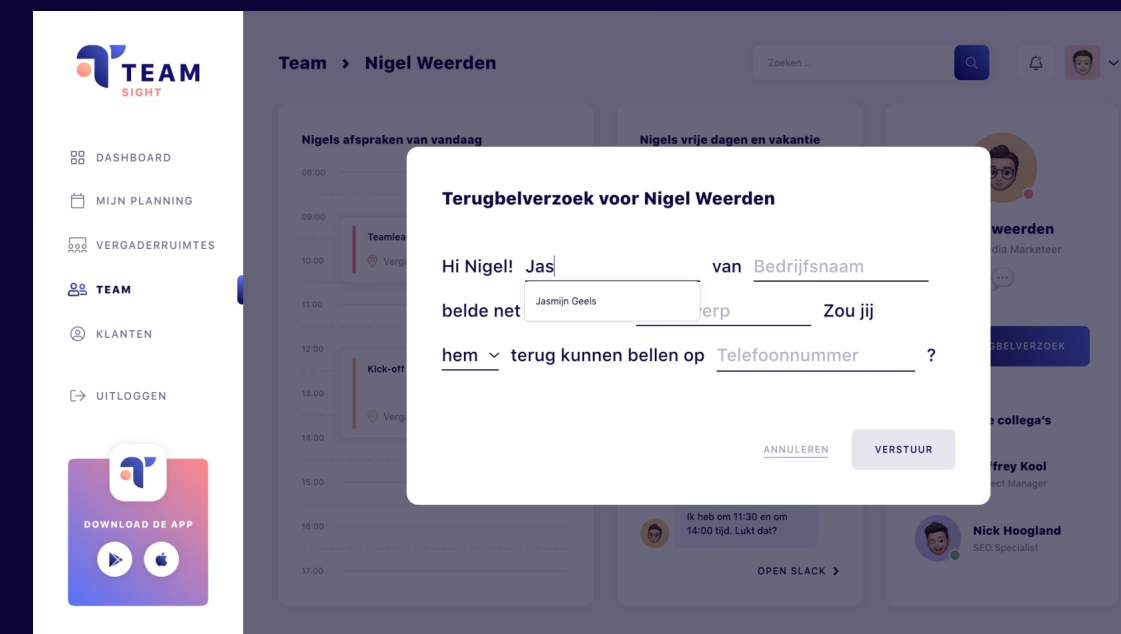
Doel

Zo eenvoudig en zo snel mogelijk een terugbel verzoek sturen naar een collega met een minimale kans op fouten.

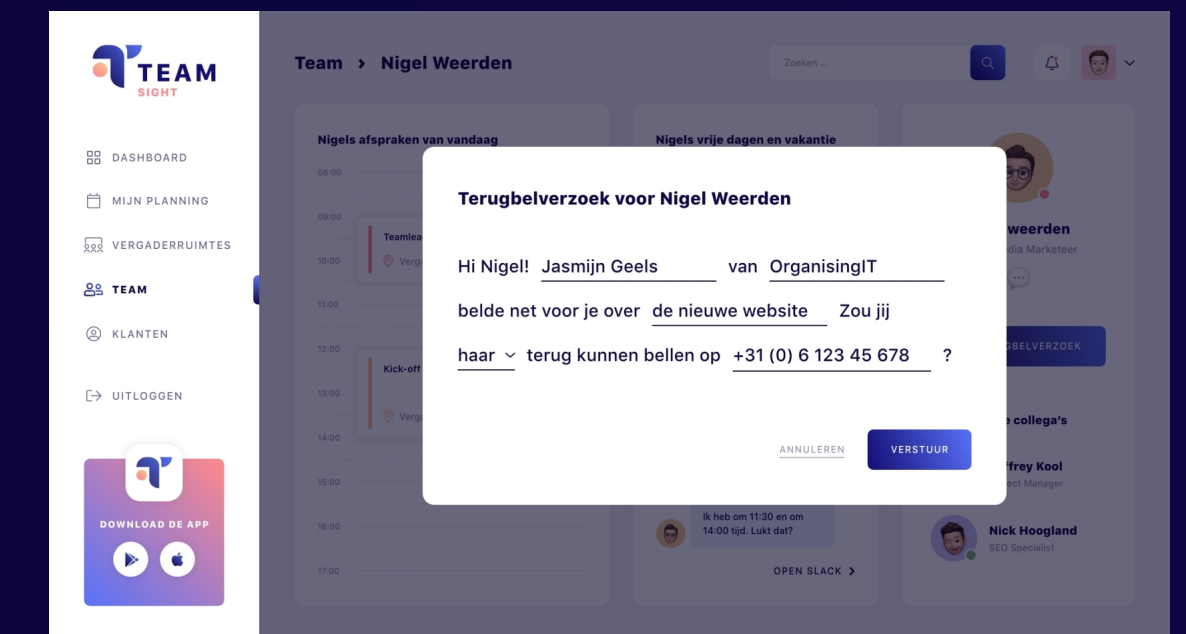
UX-keuzes

- Door de koppeling met CRM Gripp heb ik ervoor gekozen om de gegevens van een klant door middel van autocomplete in te vullen.

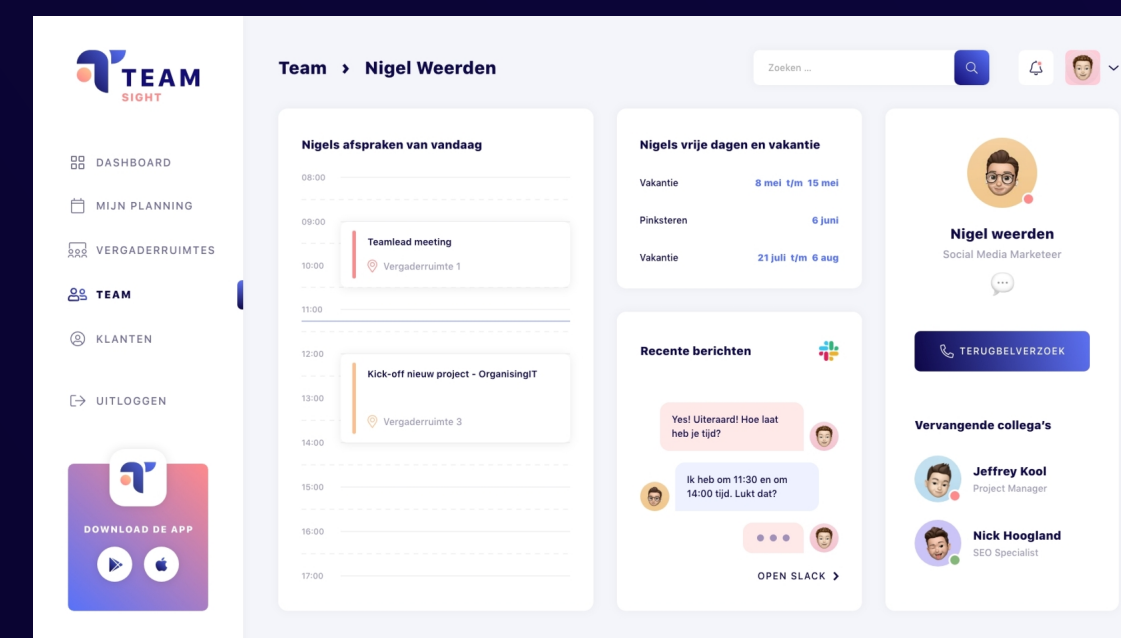
- Doordat e-mail steeds meer verdwijnt, wordt het terugbel verzoek gestuurd via Slack.



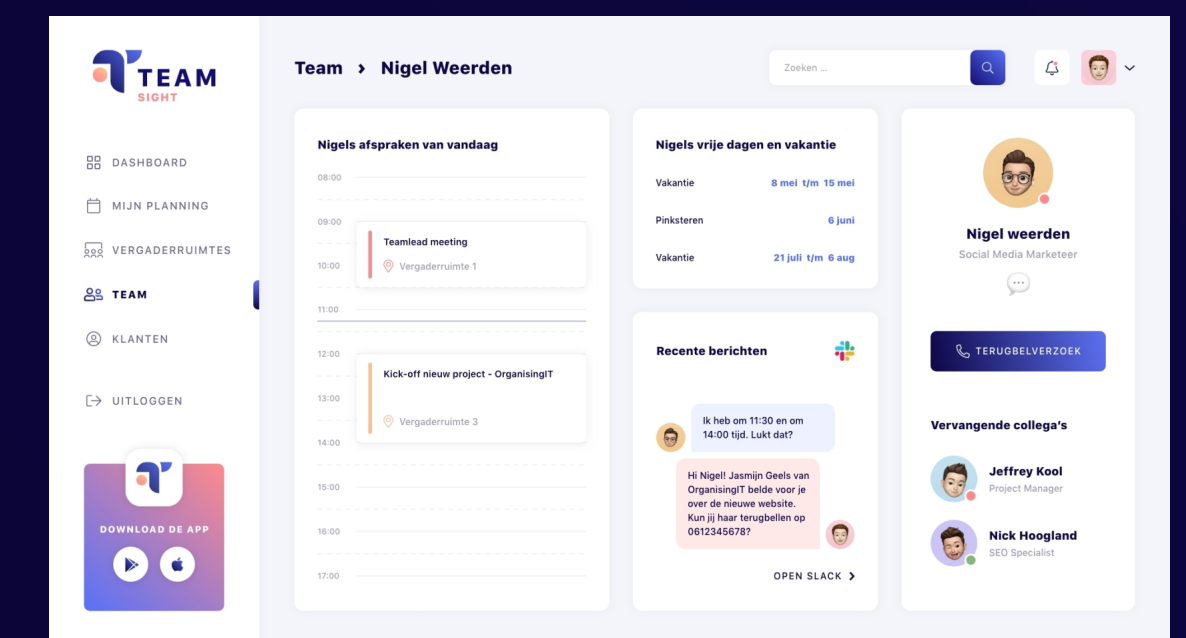
Afbeelding 28: Terugbel verzoek - Autocomplete



Afbeelding 29: Terugbel verzoek - Ingevuld



Afbeelding 30: Terugbel verzoek - Loading



Afbeelding 31: Terugbel verzoek - Succes

Klanten

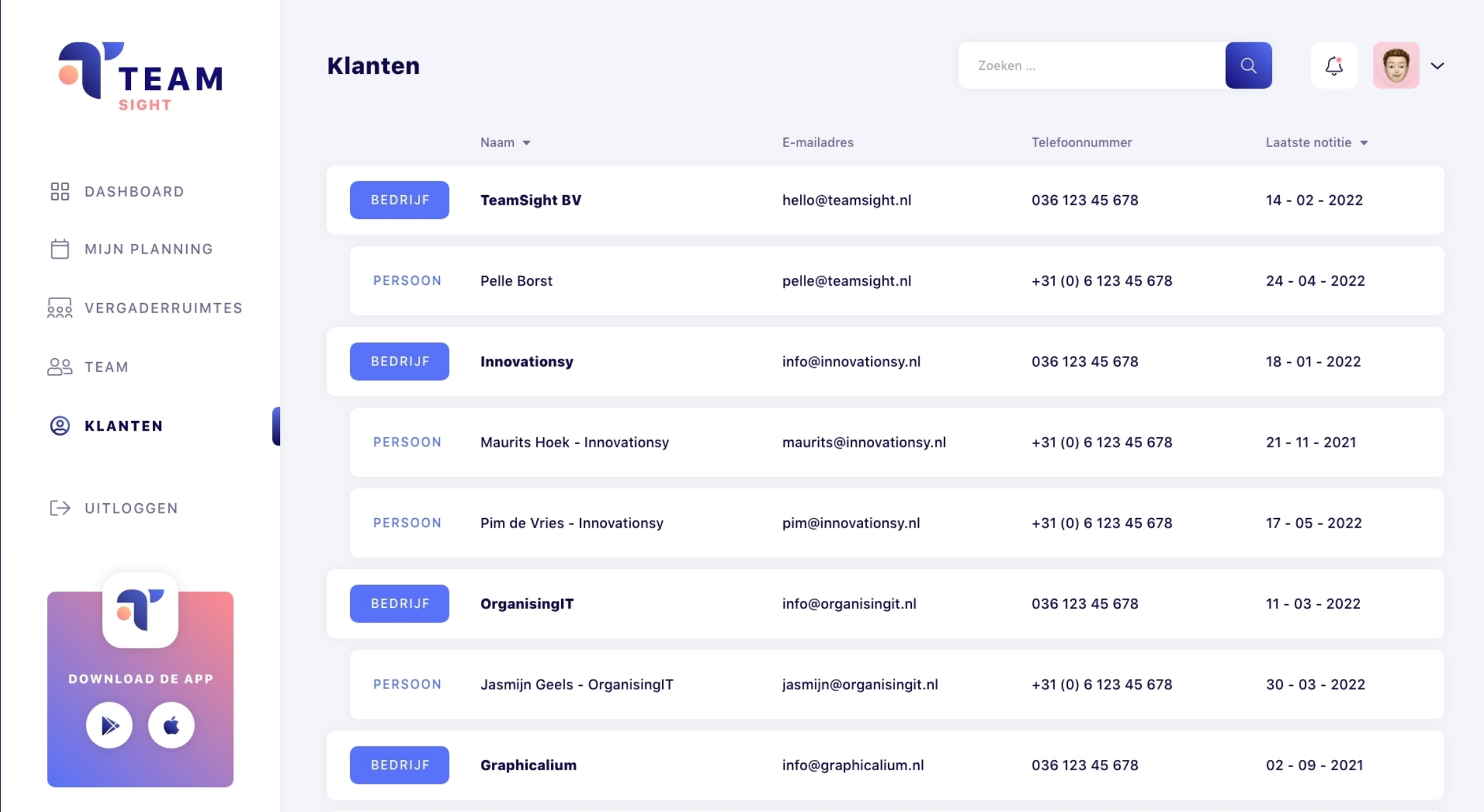
Deze klantgegevens komen rechtstreeks uit Gripp. Hier kan een gebruiker zien waar de (contact)informatie vandaan komt. Door deze koppeling is het mogelijk om klantgegevens via autocomplete in te vullen waar dat van toepassing is.

Doel

Een gebruiker informeren over de contactpersonen per bedrijf.

UX-keuzes

- Doordat de informatie rechtstreeks vanuit Gripp komt, ben ik redelijk beperkt in de opmaak. Ik heb ervoor gekozen om de personen netjes te nesten onder de bedrijven. Zo is het altijd inzichtelijk bij welk bedrijf een (contact)persoon hoort.



	Naam	E-mailadres	Telefoonnummer	Laatste notitie
BEDRIJF	TeamSight BV	hello@teamsight.nl	036 123 45 678	14 - 02 - 2022
PERSOON	Pelle Borst	pelle@teamsight.nl	+31 (0) 6 123 45 678	24 - 04 - 2022
BEDRIJF	Innovationsy	info@innovationsy.nl	036 123 45 678	18 - 01 - 2022
PERSOON	Maurits Hoek - Innovationsy	maurits@innovationsy.nl	+31 (0) 6 123 45 678	21 - 11 - 2021
PERSOON	Pim de Vries - Innovationsy	pim@innovationsy.nl	+31 (0) 6 123 45 678	17 - 05 - 2022
BEDRIJF	OrganisingIT	info@organisingit.nl	036 123 45 678	11 - 03 - 2022
PERSOON	Jasmijn Geels - OrganisingIT	jasmijn@organisingit.nl	+31 (0) 6 123 45 678	30 - 03 - 2022
BEDRIJF	Graphicalium	info@graphicalium.nl	036 123 45 678	02 - 09 - 2021

Afbeelding 32: Klanten

Back-end processen

TeamSight is een concept wat in de back-end automatisch rekening houdt met de gebruiker zodat deze een betere ervaring heeft. In het prototype wordt dit niet altijd even duidelijk. Hier leg ik uit met welke back-end processen rekening zijn gehouden

Geen dubbele afspraken

Het is niet mogelijk om een dubbele afspraak te maken. Er wordt eerst gevraagd de aanwezigen in te vullen, voordat je een datum en (start)tijd kan selecteren. Op deze manier kan het systeem de agenda's van alle aanwezigen vergelijken en suggesties doen voor data en tijden.

Autocomplete op basis van CRM-koppeling

Door de koppeling met CRM Gripp kan het TeamSight automatisch klantgegevens invullen op basis van autocomplete op plekken waar dat nodig is.

Automatisch rekening houden met uitlooptijd

Dit is een feature waar de gebruiker geen rekening mee hoeft te houden, maar wat wel voor zowel interne als externe personen irritaties voorkomt.

Automatisch status aanpassen

Doordat het concept een koppeling heeft met Slack, worden statussen automatisch vanuit Slack opgehaald. Het systeem past op zijn beurt de status in Slack aan wanneer dat nodig is, bijvoorbeeld wanneer de gebruiker een afspraak in gaat.

Herinneringen

Een gebruiker kan bij het inplannen van een afspraak bepalen hoe lang van tevoren hij een herinnering wil ontvangen. Omdat de communicatie via mail steeds meer aan het verdwijnen is, worden de herinneringen vanuit TeamSight gestuurd als notificatie en als bericht via Slack.

Agenda delen

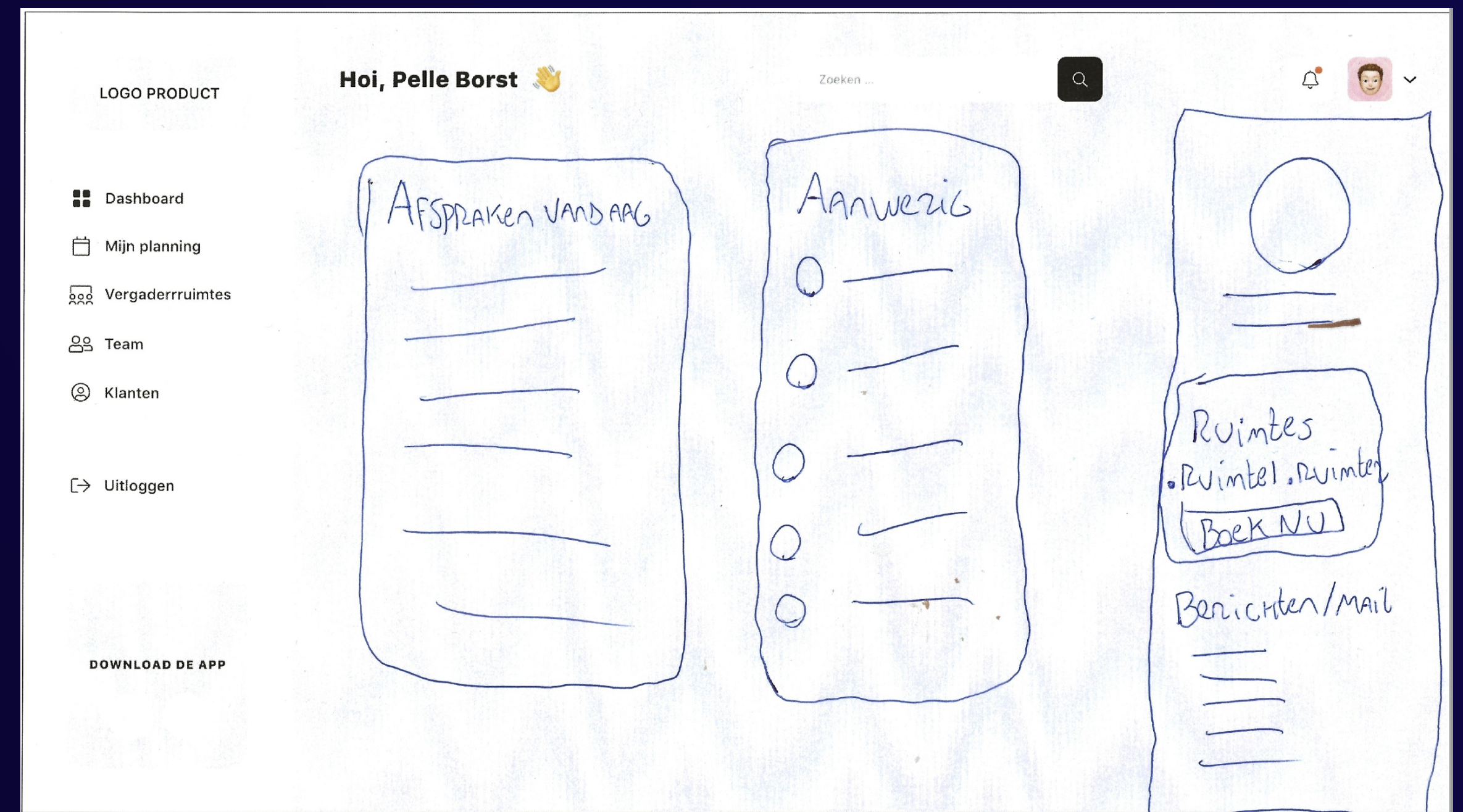
TeamSight kijkt automatisch naar de agenda's van alle aanwezigen (en de uitgezonderde data) en laat in de gedeelde agenda de eerste vijf data zien waar een klant één of meerdere mogelijkheden heeft.

Concept iteratie 1

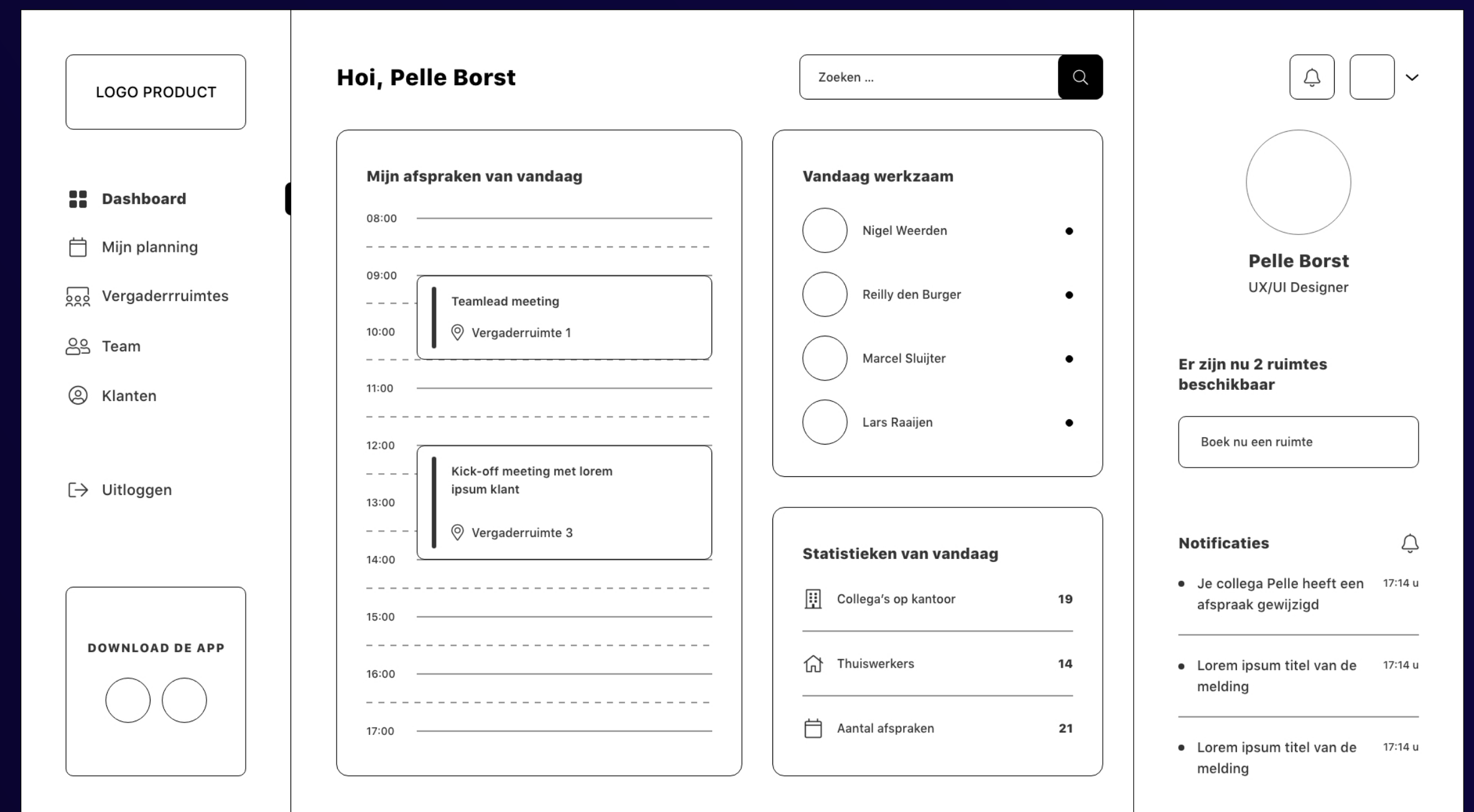
Na de co-creatie sessie met de doelgroep had ik veel input ontvangen om aan de slag te gaan met de eerste schermen. De input die ik heb ontvangen is vooral op content gericht. Het visuele gedeelte heb ik aan de hand van mijn onderzoek en eigen inzicht verder ingevuld.

Wat heb ik aangepast?

- Het is voor de doelgroep belangrijk om te zien wat voor afspraken er vandaag staan en wie er aanwezig/beschikbaar is voor overleg.
- De doelgroep wil graag een berichten/notificatievenster terug zien op het dashboard.
- Op basis van de input uit de co-creatie en eisen uit mijn onderzoek de content voor de eerste schermen bepaald



Afbeelding 33: Co-creatie dashboard



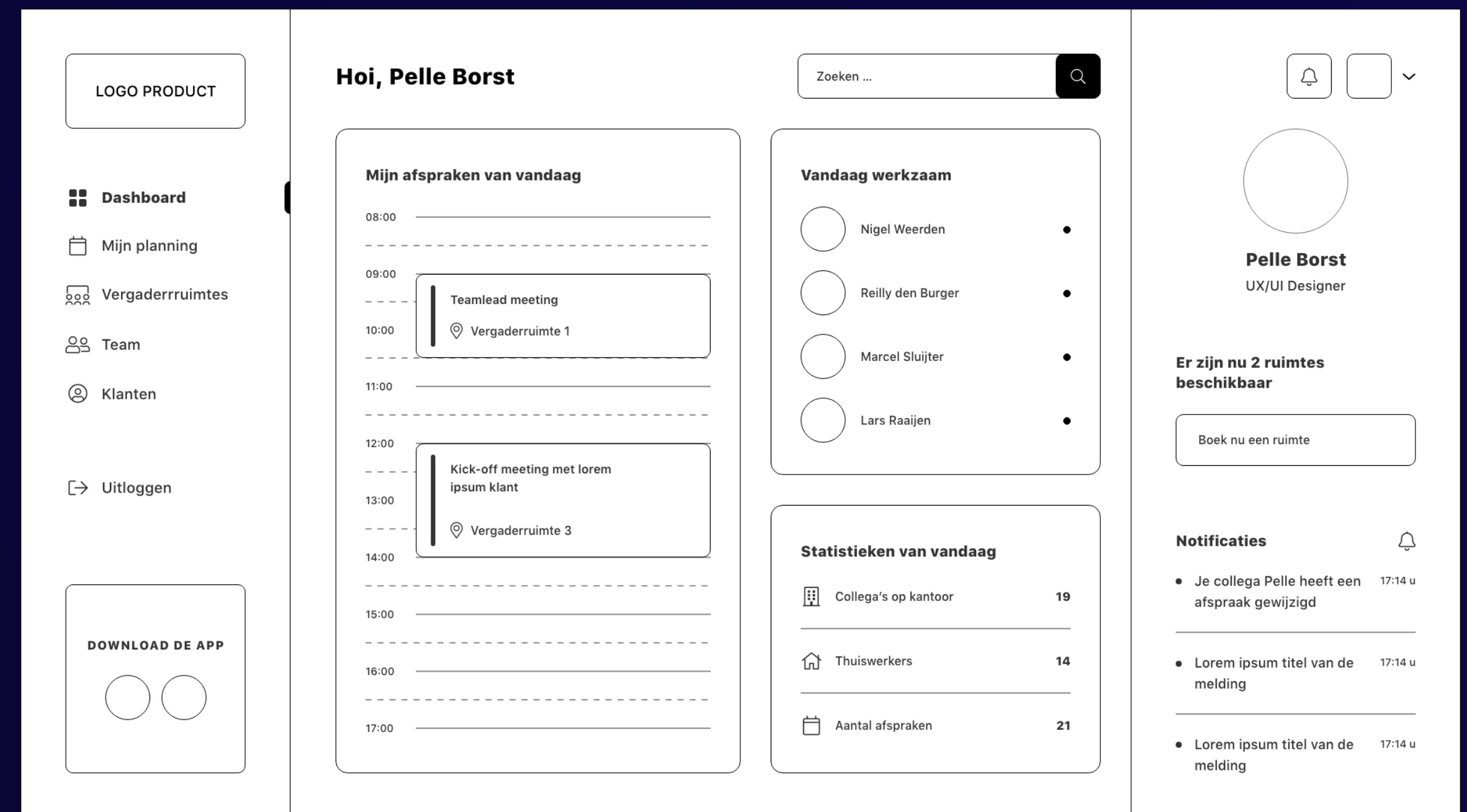
Afbeelding 34: Lo-fi dashboard

Concept iteratie 2

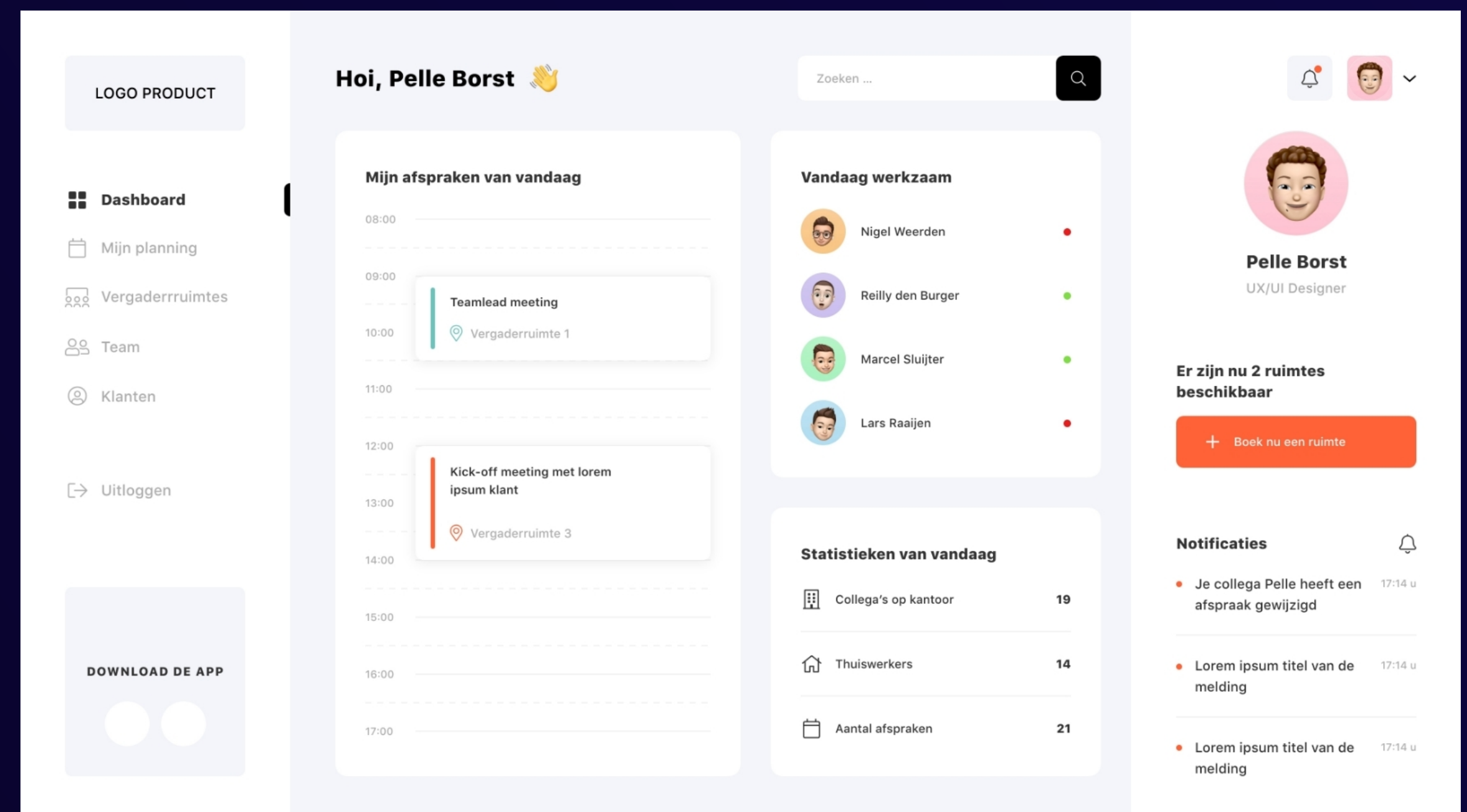
Op basis van de co-creatie sessie heb ik de eerste lo-fi schermen ontworpen. Het lo-fi scherm van het dashboard heb ik al snel omgezet naar een mid-fi. Dit is ook meteen het scherm wat ik in de design rationale voor de Groenlicht presentatie heb opgeleverd.

Wat heb ik aangepast?

- Lo-fi omgezet naar mid-fi
- Dummy content vervangen met realistische voorbeelden, zonder dat de privacy van collega's in het geding is.
- De eerste huisstijl consistent doorgevoerd.
- Aandacht besteed aan de focal points en call to actions.



Afbeelding 35: Lo-Fi Dashboard



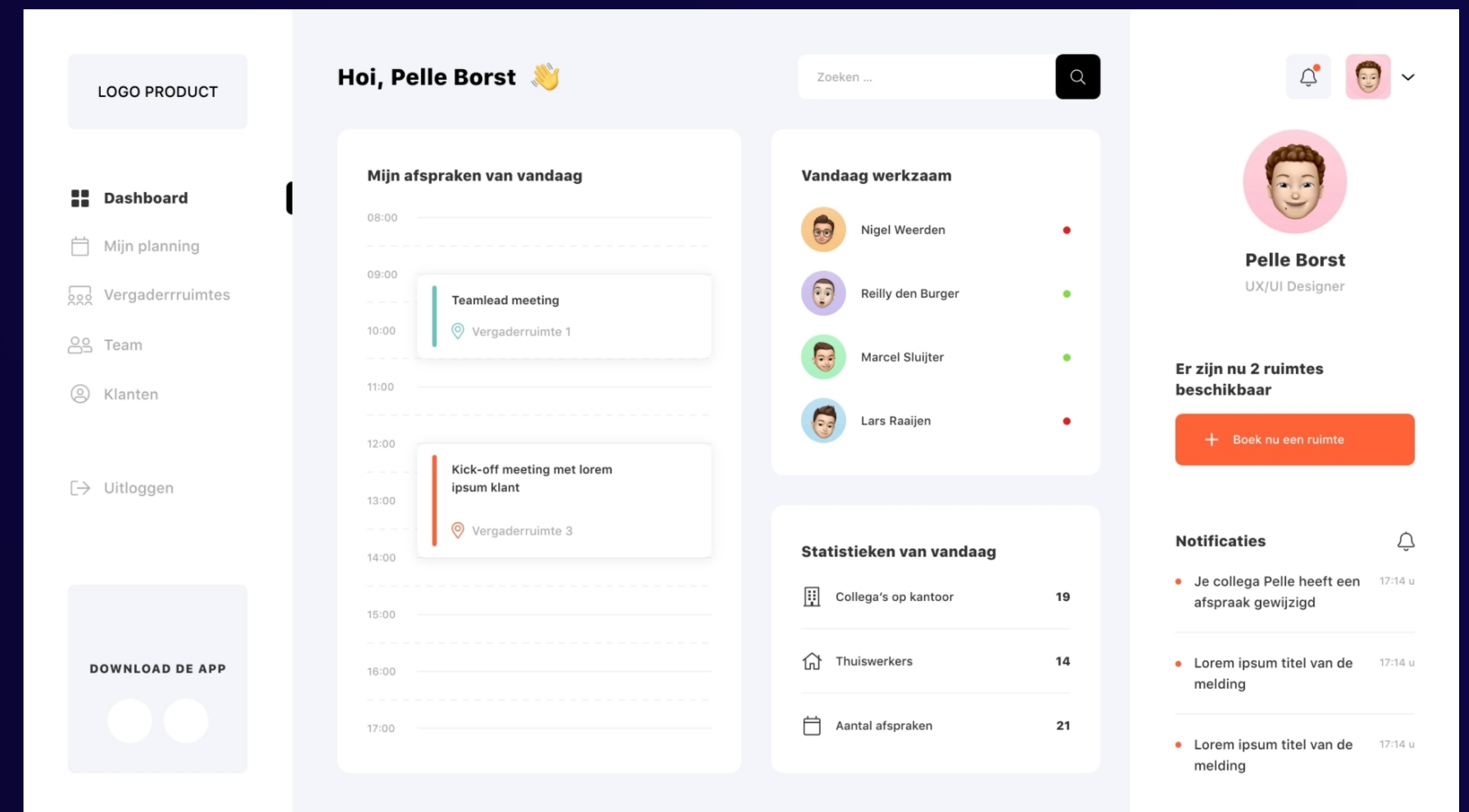
Afbeelding 36: Mid-Fi dashboard

Concept iteratie 3

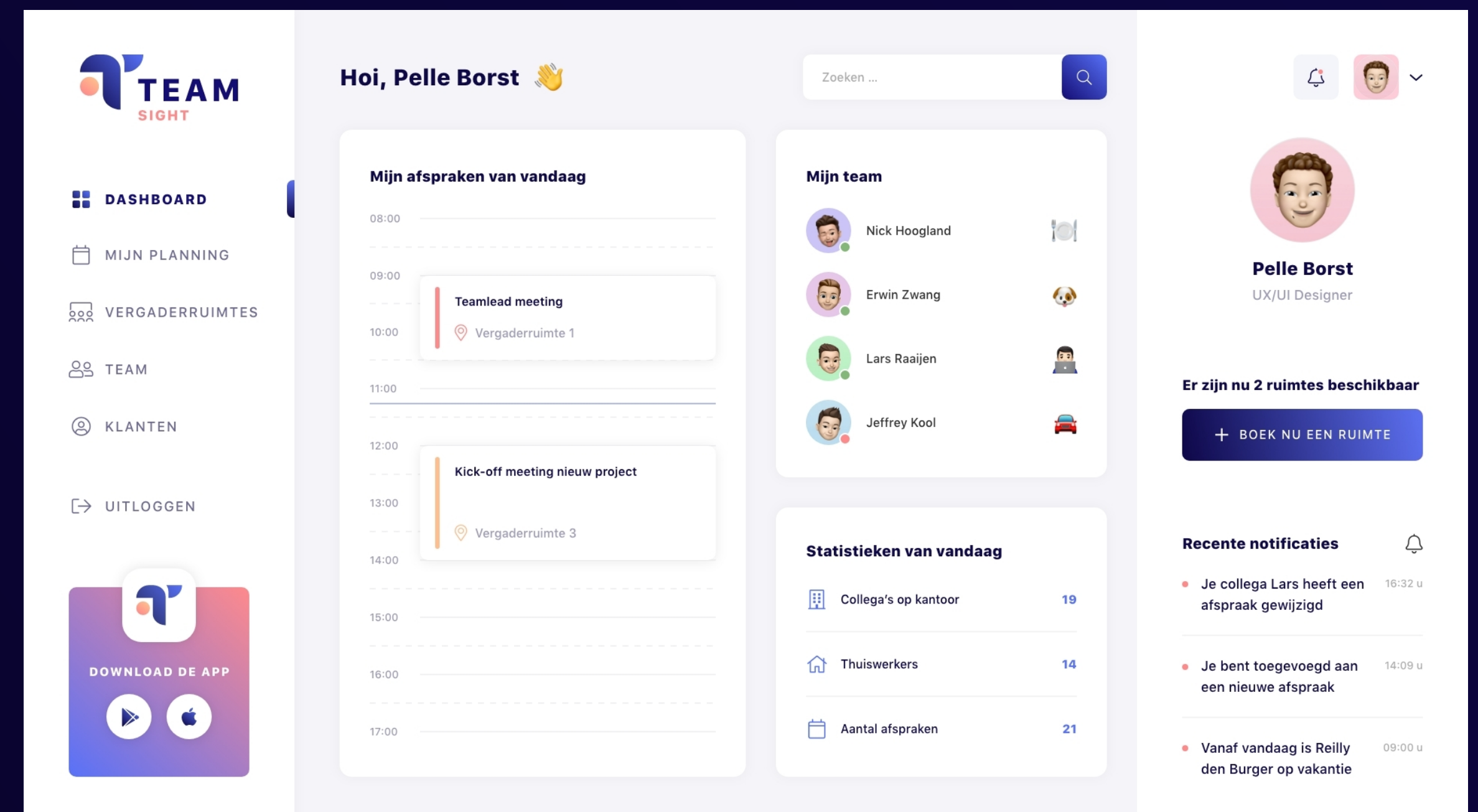
Dit is de grootste iteratie slag die ik tijdens het project heb gemaakt. Naast het omzetten van mid-fi naar hi-fi en het doorvoeren van de nieuwe huisstijl, heb ik het volledige prototype ontworpen. De belangrijkste ontwikkelingen lees je hieronder.

Wat heb ik aangepast?

- Consistent de nieuwe huisstijl doorgevoerd.
- De doelgroep vond het element "vandaag werkzaam" te breed. Dit heb ik gespecificeerd naar "mijn team". De statussen en beschikbaarheid van recente teamleden zijn hierin zichtbaar.
- Ondanks dat het scherm "klanten" buiten de scope valt, heb ik deze toch vormgegeven, omdat dit het verhaal over de CRM koppeling en autocomplete ondersteunt.
- Op de schermen waar afspraken, data en tijden terugkomen is het gewenst om een visuele indicatie van de actuele tijd te tonen.



Afbeelding 37: Mid-Fi dashboard



Afbeelding 38: Hi-Fi Dashboard

Concept iteratie 4

Tijdens het Usability Testing kwam feedback op detailniveau naar voren. Dat heb ik tijdens deze laatste iteratie opgepakt.

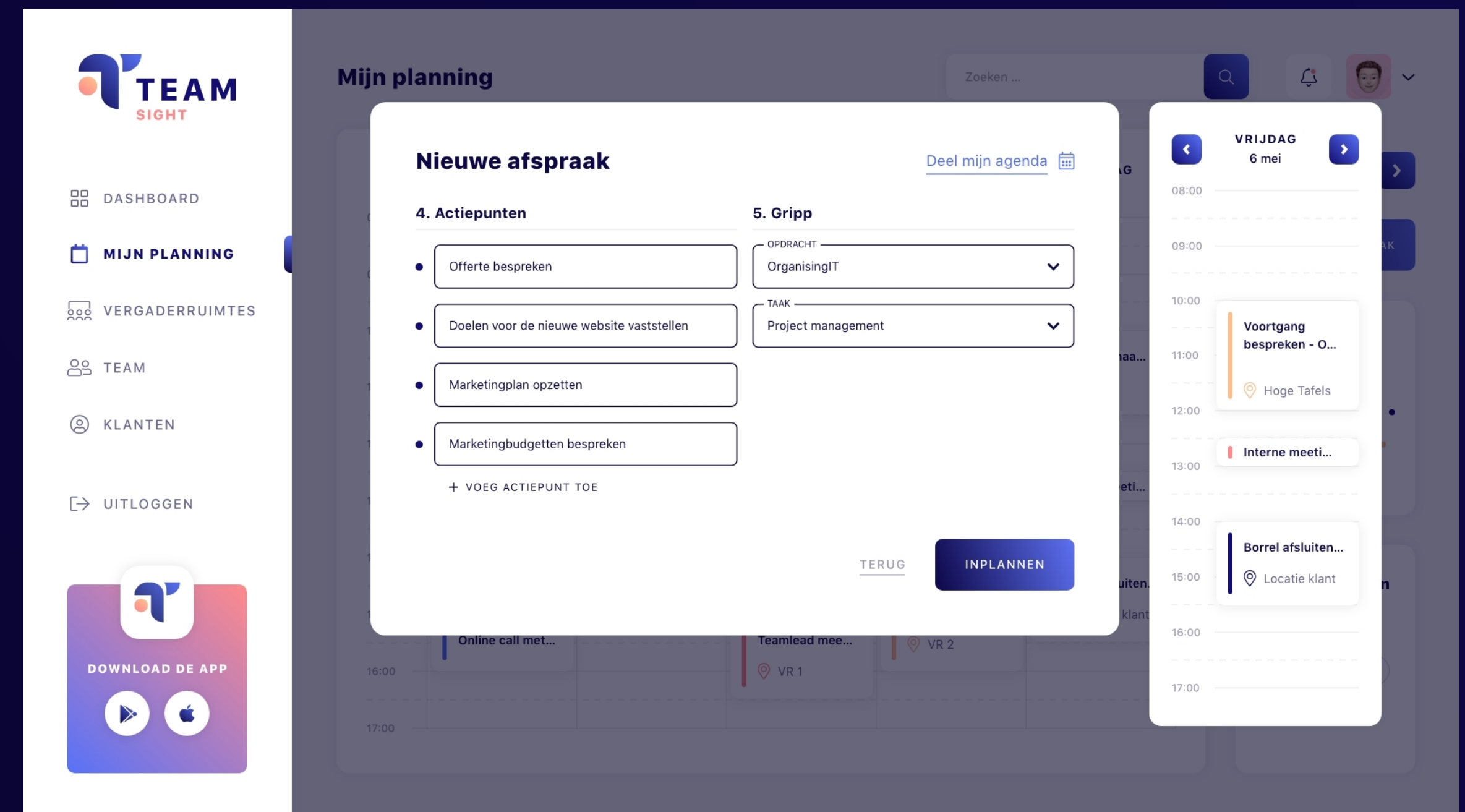
Wat heb ik aangepast?

- Er moet een mogelijkheid komen om actiepunten toe te voegen aan een afspraak. Dit zorgt dat het verwachtingsmanagement van de klant gelijk getrokken wordt met de jonge professionals.

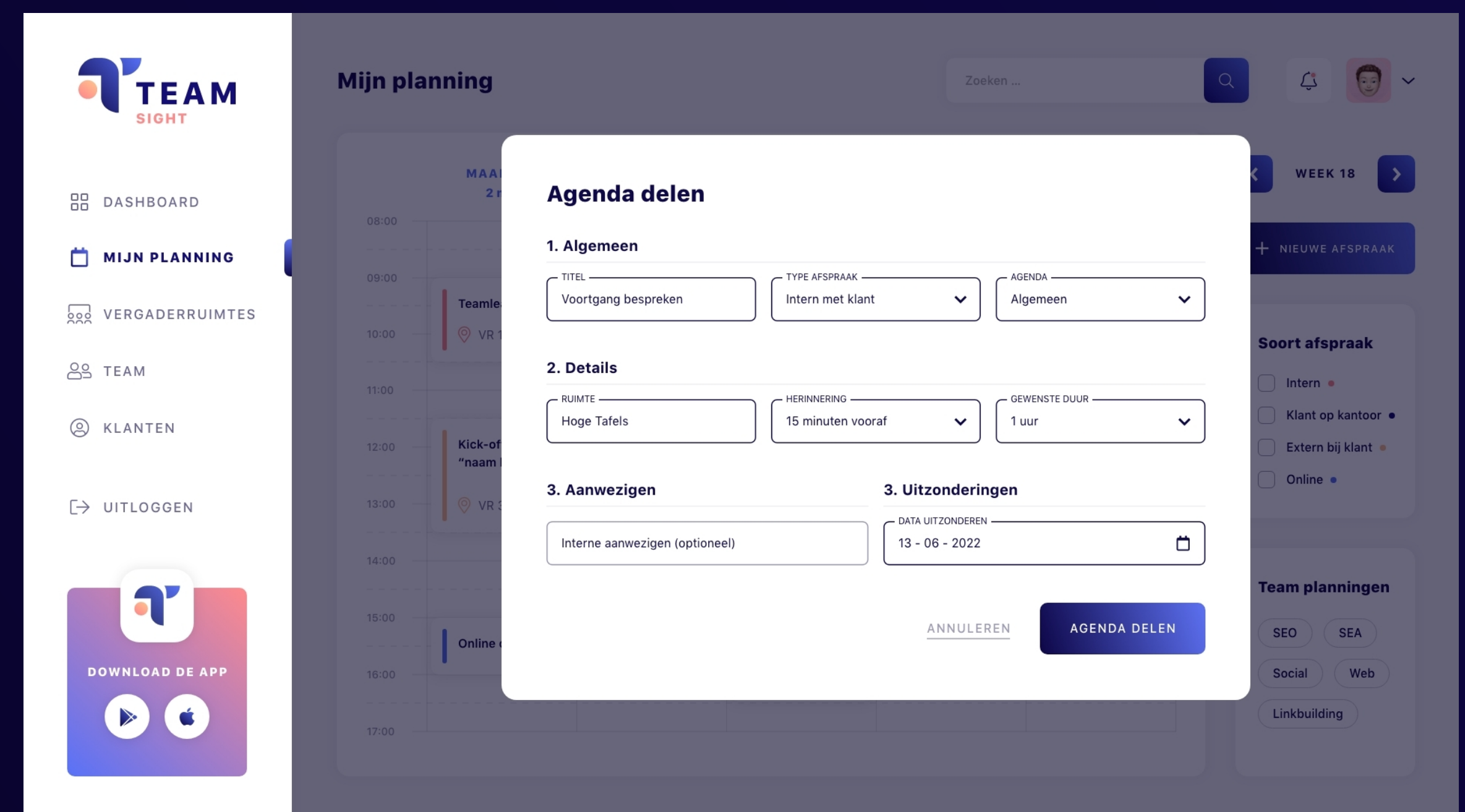
- Er moet een mogelijkheid komen om interne specialisten toe te voegen aan de invoervelden om je agenda te delen. Het nadeel is wel dat hoe meer collega's je toevoegt hoe minder beschikbare data en tijden er zijn.

- Door de koppeling met Gripp zou het ook mogelijk moeten zijn om een afspraak te koppelen met een opdracht of taak. Zo worden automatisch de uren van een vergadering geschreven.

- De invoervelden die tevoorschijn komen door middel van progressive disclosure moeten er sneller staan. Wanneer het laatste veld is ingevuld, moeten de nieuwe velden eigenlijk zonder pauze tevoorschijn komen. Nu gaat dat iets te langzaam.



Afbeelding 39: Toevoegen actiepunten + opdracht en taak koppelen



Afbeelding 40: Agenda delen - Toevoegen interne specialisten

Conclusie

Met het product TeamSight kunnen jonge professionals onder andere snel flexibel en efficiënt hun afspraken beheren, afspraken inplannen en status updates van collega's bekijken.

Uit het testen met de doelgroep bleek dat het concept uitgebreid genoeg is om jonge professionals van voldoende informatie en overzicht te voorzien, maar ook duidelijk en simpel genoeg is vormgegeven om de snelheid en flexibiliteit te behouden.

Naast het testen met de jonge professionals binnen SenS Online Solutions, heb ik ook getest met twee jonge professionals van andere bedrijven. Zij hebben het concept ook als positief ervaren. Op basis van deze uitkomsten kan ik aannemen dat het concept ook binnen andere organisaties en teams naast SenS Online Solutions levensvatbaar is.

"Ik was er al van overtuigd dat we dit concept aan het uitwerken zijn. Je moet dit serieus pitchen en vragen wat we hiermee kunnen doen".

— Reilly, SEO-Specialist

Hierdoor kan ik concluderen dat de succescriteria uit de design challenge is behaald. Mijn product voldoet aan alle eisen en wensen die de design challenge stelt.

Al met al houden jonge professionals met het gebruik van TeamSight meer tijd over voor het uitvoeren van hun functie. Dit komt niet alleen ten goede van de planning van de doelgroep, maar draagt ook bij aan de groei van het bedrijf.

Technische haalbaarheid

Om meteen met de deur in huis te vallen, het concept is technisch goed haalbaar. Dat blijkt uit het oordeel van de senior back-end developer van SenS Online Solutions, Jeffrey Leemrijse.

Framework

Er zijn frameworks voor zowel Windows als MacOS. Hier zou het product in ontwikkeld kunnen worden. Voorbeelden hiervan zijn Xojo, Electron, Xamarin en React Native.

Ontwikkelingstijd

De ontwikkelingstijd zal om en nabij een half jaar in beslag nemen. Dat is de tijd dat het kost om een Minimum Viable Product op te leveren. Dit is een goed uitgangspunt. Het opbouwen van een testing suite om het product draaiende te houden, gaat veel tijd kosten.

Testen

Er zijn heel veel situaties die zich voor kunnen doen binnen het product. Alle mogelijke scenario's moeten worden getest. Er zijn speciale test teams die geautomatiseerde test scripts kunnen schrijven. Bij de launch van elke update of nieuwe release, moeten de testen elke keer opnieuw gedaan worden.

Hosting

Er zal een web-omgeving ontwikkelt moeten worden voor de synchronisatie van de data. De applicatie haalt periodiek de gegevens van de web-omgeving op. De web-omgeving zal een hele goede server of hosting moeten hebben. Een Amazon server, AWS, is hier bijvoorbeeld geschikt voor. Je betaalt dan aan de hand van je verbruik.

Toekomstvisie

Het product TeamSight is ontwikkelt in een periode van vier maanden. Hierdoor zijn er punten waar ik niet aan toegekomen ben. Deze punten wil ik meegeven in mijn toekomstvisie/aanbeveling.

Ontwerp van de app

Om de flexibiliteit van het concept te vergroten, moet er naast een digitale applicatie ook een app komen. Zo kunnen collega's on-the-go ook eenvoudig hun afspraken beheren en inplannen via een zelf gekozen digitaal apparaat. Dit vergroot niet alleen de flexibiliteit, maar ook de efficiëntie. Dit sluit goed aan bij de design challenge.

Planning via CRM koppelen

De bedrijfseigenaar ziet de planning en afspraken met klanten als twee verschillende dingen. Dat kan ik wel begrijpen. Om te voorkomen dat collega's voor jou een afspraak in plannen die niet past binnen je planning, wil ik in de toekomst kijken naar de mogelijkheden om de planning van Gripp te koppelen met het concept. Hierdoor worden er alleen afspraken ingepland die daadwerkelijk binnen je planning passen. Dit moet ervoor zorgen dat er meer afspraken in één keer goedgekeurd worden.

Onboarding

Omdat er veel interacties voor verschillende doelen in het concept zitten, vind ik het aannemelijk dat er jonge professionals zijn die niet meteen snappen hoe alles werkt en waar ze alles kunnen vinden. Om deze jonge professionals een kickstart te geven, wil ik in de toekomst een goede onboarding ontwikkelen die op een interactieve manier uitlegt hoe het concept in grote lijnen werkt, wat je ermee kan en wat je eraan hebt. Het is belangrijk dat de onboarding interactief is, want door de gebruiker zelf interacties uit te laten voeren, is de kans groter dat ze het sneller onthouden.

Situaties testen met meerder stakeholders

De situaties die ik nu heb getest, heb ik specifiek geschreven voor mijn focus doelgroep. Om het concept een grotere kans van slagen te geven, moeten er situaties geschreven en getest worden voor alle direct betrokken stakeholders. Bijvoorbeeld, een situatie waar de bedrijfseigenaar snel een afspraak met een klant wil inplannen vanaf een externe locatie. Dit is een voorbeeld van een specifiek scenario wat wel realistisch is. Het testen hiervan heeft invloed op het succes van het concept.

Bronnen

Afbeelding 2

Team SenS Online Solutions. (2021, 19 februari). [Afbeelding]. SenS Online Solutions. <https://www.sensmarketing.nl>

Afbeelding 3

Eigen visualisatie van de stakeholder analyse

Afbeelding 4

Jong professionals in een meeting bij SenS Online Solutions. (2021, 19 februari). [Afbeelding]. SenS Online Solutions. <https://www.sensmarketing.nl>

Afbeelding 5 t/m 40

Eigen visualisaties van onderzoeksmethodes, huisstijl en het prototype.

Productbiografie

Alle onderzoeksmethodes en bronnen die ik heb gebruikt tijdens mijn onderzoek kunt u terugvinden in de productbiografie.