Plan van aanpak

Lab4 “Het washok”

Naam: Mark Wijsman
Student nummer: 09053719
Datum: 10-2-2014
Plaats: Amsterdam
Bedrijf: Lab4
Stagedocent: Liesbeth Bos
Stagebegeleider: Roel Bettonviel

Inhoudsopgave

Inleiding 3

Hoofdstuk 1: Achtergronden 4

Hoofdstuk 2: Probleemstelling en doelstelling 8

Hoofdstuk 3: De opdracht 10

Hoofdstuk 4: De projectgrenzen en randvoorwaarden 11

Hoofdstuk 5: De producten 11

Hoofdstuk 6: Kwaliteit 14

hoofdstuk 7: Projectplanning 16

Hoofdstuk 8: De risicoanalyse 20

Bijlage A 21

# Inleiding

Dit document is geschreven om een duidelijk beeld te schetsen van de huidige situatie van het bedrijf, de producten die ze aanbieden en de problemen die ze ondervinden die opgelost moeten worden.

In hoofdstuk een geef ik een omschrijving van het bedrijf, het ontstaan en de dienst die ze momenteel leveren, in hoofdstuk twee formuleer ik de probleemstelling en de doelstelling wat ik wil bereiken met mij project. Daarna wordt in hoofdstuk drie globaal de opdracht omschreven en in hoofdstuk 4 worden de projectgrenzen vastgesteld, welke dingen horen er wel bij het project en welke niet. Daarna wordt in hoofdstuk 5 een omschrijving gegeven van de hoofdproducten en de tussenproducten die ik zal opleveren tijdens mijn project. In hoofdstuk 6 omschrijf ik een aantal technieken en methoden die ik gebruik tijdens mijn project om de kwaliteit van mijn project te kunnen waarborgen. In hoofdstuk 7 staat een planning met de onderdelen die ik ga uitvoeren en de geschatte tijd die ik nodig zal hebben voor deze onderdelen. Ten slotte wordt er in hoofdstuk 8 een risicoanalyse gemaakt om waarin staat welke punten in mijn project mogelijk knelpunten kunnen vormen en hoe ik die knelpunten wil vermijden.

# Hoofdstuk 1: Achtergronden

##### Het bedrijf

Lab4 is een samenwerking tussen vier bedrijven met ieder een eigen specialisatie. Gezamenlijk hebben ze een dienst ontwikkeld waarmee het onderhoud aan websites van klanten periodiek wordt ingepland en uitgevoerd zodat de klant geen omkijken meer naar heeft naar het onderhoud aan zijn website. De dienst die Lab4 aanbiedt heet ANS, ANS is geen afkorting maar een vrouwelijke naam.

Lab4 is een V.O.F. tussen de volgende bedrijven;

* Beeldspraak Website Creators B.V. (Specialisatie: Website en web app ontwikkeling)
* Zonder Boter v.o.f. (Specialisatie: Ontwerpbureau op het gebied van websites reclame materiaal en conceptontwikkeling)
* Dokter Klik B.V. (Specialisatie: Online marketing en SEO )
* Verdel ICT & Media B.V. (Specialisatie: Website ontwikkeling, app ontwikkeling, automatisering en communicatie adviseur)

Binnen de samenwerking tussen de partijen staat voorop dat alle partijen hun werkzaamheden zoals ze die voor hun cliënten reeds uitvoeren kunnen blijven uitvoeren en iedere partij ook zijn eigen imago en werkwijze kan blijven uitdragen en handhaven. Ieder bedrijf heeft een eigen vakgebied en wil daarbinnen ook zijn eigen naam blijven uitdragen.

Lab4 is gevestigd in het pand van Zonder Boter tot de dienst uitgroeit tot een bedrijf met eigen werknemers. Zonder Boter is een v.o.f. bestaande uit Roel Bettonviel, Derk Bettonviel, Martijn Koek en Frits Schiphorst. Door het kleine formaat van het bedrijf werkt iedereen in dezelfde ruimte en er is een open sfeer waarbij je altijd iedereen vragen kunt stellen en kunt overleggen.

##### missie van Lab4

Lab 4 is opgericht met twee doelen, namelijk om:

* Gedegen onderhoud van websites, webshops en web applicaties voor klanten met beperkt budget garanderen.
* Grotere klanten van dienst te kunnen zijn door samen een veelzijdige dienst te leveren die zowel vormgeving, webbouw, zoekmachine optimalisatie en onderhoud aan de website verzorgt.

Momenteel richt Lab4 zich alleen op de dienst ANS. Wanneer de dienst is uitgegroeid tot een groter bedrijf gebaseerd op de huidige klantenkringen van de vier bedrijven en het proces is bijgeschaafd en geperfectioneerd zal Lab4 zich gaan richten op grote nieuwe klanten buiten de huidige klantenkringen.

##### Activiteiten van Lab4

Zoals je hebt gelezen in de “Missie van Lab4” heeft Lab4 momenteel één doel, namelijk het aanbieden van gedegen onderhoud van websites, webshops en web applicaties voor klanten met beperkt budget. In dit subhoofdstuk leg ik uit wat de dienst ANS inhoud, zowel voor de klant als voor (de bedrijven achter) Lab4.

###### Aanmelding

Op de website www.ansglans.nl kunnen potentiële klanten een pakket kiezen die het beste bij hun bedrijf past. Vervolgens moeten ze met een van de vier bedrijven achter Lab4 contact opnemen om zich aan te melden voor de dienst, waarschijnlijk zal dat het bedrijf zijn waar ze momenteel al een dienst afnemen, dat bedrijf is in het vervolg ook verantwoordelijk voor het contact met de klant.

Momenteel is er per bedrijf één persoon verantwoordelijk voor de werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd voor Lab4, wanneer de dienst groter wordt zal Lab4 eigen werknemers gaan aannemen die de werkzaamheden moeten uitvoeren.

De klant overlegt vervolgens met zijn contactpersoon hoe vaak de onderhoudsscan per jaar uitgevoerd gaat worden. Een kleine website heeft bijvoorbeeld minder onderhoud nodig dan een webshop, het is dan beter om eens per kwartaal een onderhoudsscan in te plannen dan iedere week.

###### Voorbereiding

De klant heeft zich aangemeld voor de dienst, de dienst gaat van start.
De website van de klant wordt gekoppeld aan google analytics om te kunnen monitoren hoeveel mensen de website bezoeken en op welke manieren de bezoekers zich door de website bewegen. De bezoekersflow is een belangrijke tool om te zien op welke pagina’s mensen de website verlaten, op die manier kun je problemen opsporen.

Wanneer iemand een pakket heeft genomen waarbij eens per maand een controle wordt uitgevoerd zal één maand na ingang van de dienst de eerste onderhoudsscan uitgevoerd gaan worden. De wachttijd, die gelijk staat aan de periode tussen de onderhoudsscans, wordt aangehouden om te zorgen dat er voldoende gegevens zijn verzameld via google analytics om de onderhoudsscan goed uit te kunnen voeren. De tweede reden voor een wachttijd gelijk aan de periode tussen de onderhoudsscans is om te zorgen dat de gegevens gerelativeerd zijn aan de opvolgende scans op het gebied van tijd.

###### de onderhoudsscan

De onderhoudsscan wordt uitgevoerd aan de hand van een checklist op vier gebieden:

1. Inhoud
2. Vorm
3. Techniek
4. Search engine optimalisatie

Bij inhoud wordt er gekeken naar teksten en het gebruik van sociale media. Er wordt bijvoorbeeld op gelet of de tekst wel op het niveau is van de doelgroep en op tekstuele fouten. Een voorbeeld van een checklistvraag op het inhoud gebied is:
“Wordt er consistent in de juiste tijdsvorm en stijl geschreven?”

Bij vorm wordt er gekeken naar het fotomateriaal op de website, de vormgeving van de website zelf en naar de usability en functionaliteit. Er wordt gekeken of foto’s juist geschaald zijn en of de beelden wel passen bij de boodschap die de website wil uitstralen. Een voorbeeld van een checklistvraag op het gebied van vorm is:
“Ben je vanaf deze hoofdpagina binnen drie clicks bij de informatie die je zoekt?”

Op het gebied van techniek wordt er gekeken naar het technisch functioneren van de website. Voorbeelden van technische mankementen zijn verouderde CMS’en defecte formulieren en cross browser compatibiliteit. Een voorbeeld van een checklistvraag op het gebied van techniek is:
“Genereert het CMS de dubbele content? Zo ja, kan het opgelost worden?”

Op het gebied van search engine optimalisatie wordt er gekeken naar de toegankelijkheid van de website voor zoekmachines. Er wordt daarbij gekeken naar omschrijvingen van afbeeldingen, pagina’s en de opmaak van URL’s. Die punten dragen allemaal bij aan een betere vindbaarheid in zoekmachines.
Een voorbeeldvraag uit de checklist is:
“Bestaat er een unieke meta-description voor iedere pagina?”

Ieder punt uit de checklist wordt beoordeeld met een getal tussen de 1 en 5.
De checklist bestaat uit de vier bovenstaande categorieën, iedere categorie krijgt op basis van de punten een gemiddelde van 1 tot 5 sterren zodat het snel duidelijk is welke onderdelen om aandacht/onderhoud vragen. Naast de sterren rating heeft ieder onderdeel ook een kleine samenvatting met aanbevolen verbeterpunten.
De klant krijgt deze checklist ingevuld met de adviezen toegestuurd in een PDF via e-mail en kan vervolgens zelf beslissen welke onderdelen wel of niet moeten worden aangepast. Een voorbeeld van de adviespagina is te zien in bijlage A.

###### Afronding

Vervolgens nemen klanten contact op met hun contactpersoon bij Lab4 om aan te geven wat ze willen laten aanpassen. De contactpersoon bij Lab4 gaat vervolgens de aanpassingen verdelen onder de vier gespecialiseerde bedrijven die ieder een offerte moeten opstellen voor hun onderdeel. Deze offertes gaan dan weer terug naar de contactpersoon die ze samenvoegt tot één offerte voor de klant. De klant gaat vervolgens akkoord met de offerte of de offerte wordt aangepast.

Wanneer er een akkoord is gegeven op de offerte geeft de contactpersoon dat door aan de bedrijven achter Lab4 die het onderhoud moeten gaan inplannen en uitvoeren.

Wanneer de werkzaamheden zijn uitgevoerd geven de bedrijven dat door aan de contactpersoon, wanneer alle werkzaamheden zijn uitgevoerd stuurt de contactpersoon een bericht aan de klant met de resultaten van het onderhoud en is het proces afgerond.

# Hoofdstuk 2: Probleemstelling en doelstelling

Geef de doelstellingen en de eventuele subdoelstellingen, SMART geformuleerd. Dit laatste houdt in dat je doelen stelt die Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden zijn.

##### Probleemstelling

ANS heeft problemen op verschillende gebieden, namelijk op het gebied van communicatie naar de klant toe, de communicatie onderling is omslachtig en het overzicht op werkzaamheden en klantgegevens is kwijt.

Deze problemen zorgen voor onduidelijkheid bij de klant en zorgen ervoor dat Lab4 minder efficiënt kan werken en daardoor dus meer tijd kwijt zal zijn per onderhoudsbeurt.

Hieronder staat per onderdeel van ANS welke knelpunten er zijn.

###### aanmelden

* Er is onduidelijkheid voor klanten bij welk bedrijf je je moet aanmelden (vooral voor nieuwe klanten die niet bekend zijn met de vier contactpersonen).
* Lab4 wil overkomen als één partij maar deelt zich op door vier aanmeldpunten aan te bieden.
* Er is onduidelijkheid voor Lab4 over nieuwe en huidige klanten en wie de contactpersoon is voor die klant.

###### De onderhoudsscan

* Wanneer Lab4 wil inloggen op het CMS van een klant om te kijken of pagina’s meta tags hebben of de ftp gegevens nodig heeft om bestanden te uploaden moet er eerst gezocht worden naar die gegevens. Omdat de klanten verspreid zijn over verschillende klantenkringen en de gegevens niet gecentraliseerd zijn moet er iedere keer uitgezocht worden bij welk bedrijf de gegevens beschikbaar zijn en dat kost tijd.

###### Afronding

* Contactpersoon van Lab4 heeft geen overzicht op voortgang en planning van werkzaamheden.
* Vier losse offertes ontvangen en samenvoegen kost tijd.

##### Doelstelling

Wat wil ik bereiken met mijn project?

Het doel van dit project is het bedenken en ontwerpen van een systeem waarmee:

1. Lab4 als één partij naar hun klanten kan communiceren.
2. Lab4 een beter overzicht krijgt van het klantenbestand.
3. Lab4 een beter overzicht krijgt van inloggegevens van klanten.
4. Lab4 een beter overzicht krijgt van de werkzaamheden die uitgevoerd moeten worden, de voortgang van de uit te voeren werkzaamheden en verwachtte afronddatum van de werkzaamheden.
5. De klant één aanmeldpunt heeft vanaf waar een (voorkeurs-)contactpersoon contact opneemt met de klant.
6. De klant een plek heeft waar hij alle vorige rapporten kan terugkijken om te zien hoe de website er voor staat ten opzichte van een andere periode.
7. De klant naar aanleiding van het rapport kan aangeven welke punten hij wil laten aanpassen.
8. De klant een plek heeft waar hij de voortgang kan zien van de werkzaamheden en de verwachtte afrondingsdatum.

Het algemene doel daarmee is het creëren van overzicht, centraliseren van gegevens en een werkomgeving creëren waarin Lab4 efficiënter kan werken.

Met het systeem wil ik zorgen dat het uitvoeren van een onderhoudsscan ten minste een kwartier korter duurt dan op de huidige manier.
Met het systeem wil ik zorgen dat het uitvoeren van onderhoud aan de website van een klant minstens een kwartier korter duurt per uitvoerende tak van Lab4.
Door middel van het status overzicht van de aanpassingen wil ik per scan een half uur besparen op contact onderling m.b.t. tot voortgang van de werkzaamheden.

Het systeem krijgt “Het washok” als projectnaam, om de volgende redenen:

* Websites met problemen komen er binnen (de vuile was)
* Websites worden er gescand (de wasmachine)
* Klanten geven aan welke problemen er worden aangepast (het wasprogramma kiezen)
* De onderdelen die moeten worden aangepast worden verdeeld onder de bedrijven achter Lab4 (de lakens worden uitgedeeld)
* Websites worden er aangepast en verbeterd (het strijkproces)
* Websites worden vrij van fouten en problemen opgeleverd (de schone was)

# Hoofdstuk 3: De opdracht

De opdracht is het bedenken en uitwerken van een combinatie tussen aan de ene kant een Customer Relationship Manager die de communicatie met de klant verbeterd, en aan de andere kant een Proces Tool die het onderhoudsproces van ANS makkelijker maakt.

Ik ga in gesprek met de partijen achter Lab4 om te bepalen wat de behoeften zijn per partij om deze later te vergelijken en een systeem te maken dat alle functionaliteiten levert die iedereen graag wil zien zonder dat het systeem te vol raakt met opties en onoverzichtelijk raakt. Op basis van die functies kan ik een navigatie ontwerp gaan maken waarin ik de structuur van het systeem ga maken. Ook maak ik een informatieontwerp waarin staat hoe de website ingedeeld is in tekst, welke tekst komt waar en is tekst belangrijker dan de functies van het systeem.

Daarna maak ik een sitemap om te bepalen hoeveel pagina’s het systeem gaat bevatten en welke pagina waar komt te staan. Vervolgens ga ik op basis van het navigatie en informatieontwerp en de site map een ontwerp maken in wireframes om te kijken of de navigatie wel klopt en of er niet te veel handelingen moeten worden uitgevoerd om op een bepaalde pagina te komen. De wireframes zullen vervolgens getest gaan worden op gebruikers die een aantal taken moeten uitvoeren, na afloop van de testen kan het systeem nog worden aangepast.

Wanneer de wireframes goed zijn ga ik een visueel ontwerp maken van de wireframes in photoshop, hierin zal ik de hoofdpagina’s uitwerken en de afwijkende pagina’s opmaken. Wanneer de ontwerpen afgerond zijn ga ik ze uitwerken in dreamweaver tot een werkend prototype van het systeem. Nadat het systeem is gebouwd in dreamweaver wordt er weer getest en moeten de gebruikers een aantal taken uitvoeren en een korte enquête invullen over het ontwerp van het systeem en de ervaring die ze er mee hadden.

Vervolgens schrijf ik een vervolgadvies met aanpassingen en dan is het product klaar met de bijgaande ontwerpdocumentatie.

# Hoofdstuk 4: De projectgrenzen en randvoorwaarden

Wat valt wel onder het project en wat valt niet onder het project.
Wel:

* Opstellen van een ontwerprapport
* Bouwen van een clickable prototype van het washok
* Vervolg advies schrijven over mogelijke aanpassingen en implementatie

Niet:

* Het bouwen van een volledig functionele versie van het systeem
* Het verzamelen van alle klantgegevens voor het systeem

# Hoofdstuk 5: De producten

##### Eindproducten

Plan van aanpak

Hierin staat een uitleg over wat Lab4 is, wat de missie van Lab4 is en wat hun huidige activiteiten/producten zijn. Daarnaast wordt de probleemstelling omschreven en de doelstelling voor dit project uitgelegd. De Projectgrenzen worden aangegeven, wat hoort er wel bij het proces en welke onderdelen voer ik niet uit. In het plan van aanpak worden de producten en tussenproducten aangegeven die ik op ga leveren.

Ontwerprapport

Hierin staan de keuzes die gemaakt zijn tijdens het ontwerpen van “Het washok”.
Het ontwerprapport is opgesteld aan de hand van de methode “The elements of user experience” van Jesse James Garrett. Die methode is zeer geschikt voor het ontwerpen van “het washok” omdat het niet alleen een simpele informatie pagina is maar een echte tool waar mensen mee moeten werken. Die gebruikers hebben bepaalde behoeften in het systeem die vastgesteld moeten gaan worden en er moet getest gaan worden met die gebruikers om het systeem zo goed mogelijk af te stellen op de gebruikers.

Afbeelding De planes van " The Elements of User Experience"

High fidelity prototype van “het washok”

Dit wordt een clickable prototype van het washok, in feite zijn het twee prototypes omdat ik er één maak voor de klanten van Lab4 en één voor de uitvoerende krachten bij Lab4. De Prototypen zullen gebouwd gaan worden met Adobe Dreamweaver Creative Cloud vanwege de vele opties die het programma biedt op het gebied van visuele onderdelen als op functionele onderdelen.
De prototypen zullen volledig navigeerbaar zijn maar zullen niet de ingevoerde content verwerken, ze dienen als visualisatie van Het Washok om de usability en experience te kunnen testen met gebruikers.

##### Tussenproducten

De volgende tussenproducten zijn allemaal onderdelen van het ontwerprapport, bij sommige van de tussenproducten moet een keuze gemaakt worden die invloed hebben op de rest van het project. Als er een dergelijke keuze gemaakt moet worden staat die in normaal lettertype onder het tussenproduct dat dikgedrukt is.

* **Overzicht gebruikersbehoeften vanuit Lab4.**
* **Overzicht functionele en content eisen voor “het washok”**
* **MoSCoW prioritering van de functionele en content eisen voor “het washok”**

Hier word een keuze gemaakt welke onderdelen er in het prototype gaan komen, welke er in moeten omdat het zeer gewenst is maar het systeem functioneert ook zonder deze onderdelen. Naast de dingen die er in moeten zijn er ook functionaliteiten die er in kunnen als er genoeg tijd is en dingen die momenteel niet interessant zijn maar in de toekomst misschien ingebouwd kunnen gaan worden.

* **Overzicht van geselecteerde conceptuele modellen voor de onderdelen van “het washok”**
* **Onderzoeksresultaten over welke informatiearchitectuur het beste wordt beoordeeld door gebruikers**

De informatiearchitectuur is van belang bij het opstellen van wireframes en de sitemaps, het heeft veel invloed op het aantal pagina’s en de lay-outs van de verschillende pagina’s.

* **Onderzoeksresultaten van interface design met wireframes en sitemaps**
* **Onderzoeksresultaten over welke keuzes er gemaakt zijn m.b.t. visual design**

Hier worden belangrijke keuzes gemaakt op het gebied van vormgeving, dit heeft vooral invloed op de mockups die in de volgende stap gemaakt gaan worden en de prototypen die op basis daarvan gemaakt worden.

* **Ontwerpen mockups van “het washok”**
* **Overzicht van de testmethode van het prototype en de testresultaten**
* **Advies over aanpassingen aan het prototype van “het washok”**

# Hoofdstuk 6: Kwaliteit

Methoden

De methode die ik dit project aanhou is “The Elements of User Experience” van Jesse James Garrett. Ondanks dat de methode uit 2002 stamt is hij nog zeer goed toepasbaar op webdesign van nu. Omdat de technieken in de methode in basis zijn uitgelegd en je niet voorschrijven dat je bijvoorbeeld ”altijd afgeronde hoeken moet gebruiken” maar het adviseert je juist om meerdere ontwerpen te maken en te testen met je gebruikers welke zij het fijnst vinden. Zij zijn tenslotte de gene die het gaan gebruiken. De methode leid je stap voor stap door het ontwerpproces en biedt de mogelijkheid terug te kijken maar vooral ook aanpassingen te maken in vorige onderdelen uit het proces.

Technieken

**Open-Interview**Deze techniek wordt toegepast in de beginfase van het ontwerprapport wanneer ik gesprekken aanga met de mensen achter Lab4 om de gebruikersbehoeften te achterhalen.

**A/B Testen**Deze techniek ga ik gebruiken bij het testen van de conceptuele modellen, de informatiearchitectuur wireframes en de mockups. Door meerdere voorstellen naast elkaar te leggen is het vooral bij visuele onderdelen het makkelijkst om te beslissen welke er beter uit ziet.

**Card Sorting**Deze techniek zal ik toepassen bij het MoSCoW prioriteren van de functionele en de content eisen. Nadat ik alle interviews heb gehad heb ik een lijst met onderdelen die de vier bedrijven in Het Washok willen hebben, maar niet iedereen gebruikt al die onderdelen. Door alle eisen van iedereen gezamenlijk te laten prioriteren kan ik zien of meerdere mensen dezelfde eisen nodig hebben, die eisen hebben dus een hogere prioriteit en moet dus makkelijker bereikbaar zijn.

Hulpmiddelen

Om de Opdracht goed uit te kunnen voeren heb ik een aantal dingen nodig op het gebied van documentatie, software en hardware. Ik heb hieronder een lijst opgesteld met alle onderdelen waarvan ik denk dat ik ze nodig zal hebben tijdens mijn project.

Software

* Adobe Photoshop
* Adobe Dreamweaver
* Microsoft Word for Mac
* Balsamiq Mockups.

Hardware

* PC (of Mac)
* Laptop (testen op locatie)
* Microfoon (Opnemen gesprekken over gebruikersbehoeften)
* Internet verbinding

Documenten

* Huisstijl van ANSglans.nl
* Jesse James Garrett: The elements of User Experience
* C2 Samenwerking Concept V1.1 .PDF

# hoofdstuk 7: Projectplanning

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Projectfase* | *Uit te werken onderdelen* | *Tussen Producten* | *Aantal dagen* |
| *Voorbereidende fase*  | Plan van aanpak schrijven, ik verwacht daar ongeveer 5 dagen mee bezig te zijn, dat is inclusief tussentijds overleg met mijn bedrijfsmentor en aanpassingen op basis van het overleg.Dit onderdeel doe ik om mijn opdracht nog eens duidelijk op papier te zetten en de randvoorwaarden van mijn project aan te geven. Ook komt hier een preciezere planning in van het project. | *Plan van aanpak* | 5 dagen |
| *Uitvoerende faseStrategy plane* | Bepalen van de gebruikers behoeften vanuit Lab4, wat willen de uitvoerende bedrijven graag zien voor opties in de tool. Deze stap zal uitgevoerd worden door middel van het doorlopen van een aantal taakanalyses met de bedrijven. Op die manier kunnen we kijken welke onderdelen er nodig zijn om onderhoud uit te voeren aan een website. Ik ga er van uit dat ik 10 tot 12 werkdagen nodig heb om alle Lab4 verantwoordelijken te spreken en de analyses uit te voeren om vervolgens de uitkomsten te verwerken tot een lijst met gebruikersbehoeften. Dit onderdeel doe ik om een duidelijk beeld te krijgen van de gebruikersbehoeften vanuit Lab 4 zijn om deze later te kunnen gebruiken bij het opstellen van de functionele en content eisen van de tool. | *Overzicht gebruikersbehoeften vanuit Lab4.* | 10 tot 12 dagen |
| *scope plane* | Sorteren van de gebruikersbehoeften van de beheerders van ANS. Bepalen welke onderdelen er wel in komen en welke onderdelen overbodig zijn. Op die manier zet ik grenzen aan wat er in de tool gaat komen om overbodig onderzoek naar niet relevante functionaliteiten uit te sluiten. In deze stap stel ik de functionele en content eisen vast op basis van de gebruikersbehoeften. Ik ga er van uit dat ik 5 werkdagen nodig heb om de gebruikersbehoeften te sorteren en niet relevante functies er uit te filteren. | *Overzicht functionele en content eisen voor de tool* | 5 dagen |
|  | Testen van de functionaliteiten door middel van een test waarin ik de geselecteerde functionele en content eisen laat prioriteren door de uitvoerende bedrijven van ANS. Op basis van dat onderzoek stel ik een geprioriteerde lijst op van de eisen om zo te bepalen welke onderdelen het belangrijkst zijn en dus prominent aanwezig moeten zijn in de tool. | *Prioritering van de functionele en content eisen voor de tool* | 7 tot 10 dagen |
| *structure plane* | Conceptuele modellen bedenken bij de functies voor de website en deze testen op gebruikers door schetsen te maken van de conceptuele modellen en gebruikers laten kiezen welke het beste bij een bepaalde functie op de website past. Ik ben van plan ongeveer 4 tot 5 dagen te besteden aan het bedenken van conceptuele modellen, het testen ervan en de uitkomt er van te verwerken.Ik selecteer conceptuele modellen om te zorgen dat de tool duidelijk is voor mensen zonder web-technische achtergrond. Mensen met weinig kennis van soortgelijke tools moeten zich door middel van conceptuele modellen meer op hun gemak voelen. | *Overzicht van geselecteerde conceptuele modellen voor de onderdelen van de tool* | 4 tot 5 dagen |
|  | Ontwerpen van de informatie architectuur, in deze stap ga ik kijken hoe ik de tool ga inrichten, hoeveel pagina’s er nodig zijn om het overzichtelijk te houden zonder de gebruiker te overwelven met een grote hoeveelheid pagina’s. Ook wordt bij deze stap bepaald hoe de indeling zal worden wat betreft het aantal lagen pagina’s op de website, bijvoorbeeld een organische, hiërarchische of sequentiële informatie structuur. Dit alles zal ik in kaart gaan brengen door middel van informatie architectuur diagrammen welke ik dan voorleg aan een aantal gebruikers die vervolgens het beste diagram moeten uitkiezen. | *Onderzoeksresultaten over welke informatiearchitectuur het beste wordt beoordeeld* | 5 tot 7 dagen |
| *skeleton plane* | Bij deze stap ga ik kijken naar interface design, navigatie design en informatie design. Ik ga kijken hoe ik belangrijke onderdelen kan laten opvallen zonder schreeuwerig te worden en zonder dat de minder belangrijke informatie naar de achtergrond vervaagt. Daarnaast ga ik verschillende manieren van navigeren door de website uitproberen om te kijken welke het best bij de website past. De navigatie ga ik eerst uitwerken in een site map en vervolgens met Balsamiq Mockups tot een aantal wireframes uitwerken waarin te zien is hoe de information design er uit ziet op de website. | *Onderzoeksresultaten van interface design met wireframes en sitemaps* | 10 dagen |
| *Surface plane* | In de laatste stap van het ontwerprapport ga ik de visual interface ontwerpen, daarbij is al een huisstijl ontwikkeld van ANS. Met photoshop ga ik de wireframes uit de skeleton plane uitwerken in een aantal varianten, deze ga ik voorleggen aan gebruikers om te kijken welke variant ze het beste vinden en waarschijnlijk onderdelen samenvoegen tot een uiteindelijk ontwerp.  | *Onderzoeksresultaten over welke keuzes er gemaakt zijn m.b.t. visual design**Definitieve mockups van de tool.* | 7 dagen |
| *Realisatie Fase* | Tijdens de realisatie van het concept maak ik in een nog nader te bepalen Adobe programma, een high fidelity prototype.Dit doe ik om een goede visuele en functionele impressie te kunnen geven van wat de tool gaat kunnen. | *High fidelity prototype van de tool*  | 6 tot 8 dagen |
| *Testen* | Testplan opstellen, dit worden waarschijnlijk taken die de gebruikers moeten uitvoeren in het prototype.Gebruikers zullen bestaan uit twee groepen, de klanten van ANS en de werknemers vanuit lab 4 die verantwoordelijk zijn voor ANS.Op basis van de uitkomst van de testen pas ik de tool aan of verwerk de verbeterpunten in het advies hoofdstuk van het ontwerprapport. | *Testplan en testresultaten*  | 3 dagen |
| *Afrondende fase* | In deze fase voeg ik alle onderdelen van het ontwerprapport rapport samen en schrijf ik een advies hoofdstuk in het ontwerprapport met aanpassingen van het prototype en mogelijkheden in de toekomst.  | *Samengevoegde versie van het ontwerprapport* | 5 dagen |
|  |  | *Totaal aantal dagen*  | 67 tot 77 werkdagen |

# Hoofdstuk 8: De risicoanalyse

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Risico factor | **Reden van risico** | **Oplossing** |
| Interviews over de gebruikersbehoeften | Wanneer alle partijen verschillende functionaliteiten willen terug zien in het washok heb je een overvloed aan functionaliteiten en wordt Het Washok onnodig uitgebreid. | Dit risico probeer ik in te dammen door de functionaliteit na afloop te sorteren door middel van de MoSCoW techniek. |
| Opstellen van de wireframes | Het opstellen van de wireframes kan soms langer duren dan gepland omdat je tijdens het opstellen vergeten functionaliteiten tegenkomen en je dan weer terug moet naar de gebruikersbehoeften om deze aan te passen en een plekje te vinden om de functionaliteit te plaatsen. | Hier kun je eigenlijk weinig tegen doen behalve het zo uitgebreid mogelijk bespreken van de gebruikersbehoeften tijdens de interviews. |
| Realisatie | Wanneer Het Washok een stuk meer functionaliteiten krijgt dan aanvankelijk gedacht moeten er misschien meer verschillende pagina’s gemaakt worden en dat kan veel tijd kosten. | Door in de moscow techniek te zorgen dat er niet te veel onderdelen in de “ Must have” staan en de rest in de should en could have gedeeltes te plaatsen kan ik zorgen dat het haalbaar is binnen de geplande tijd. Wat ik er niet in krijg door tijdnood kan ik in het vervolgadvies plaatsen.  |

De risico’s tijdens dit project zijn vrij klein. Ik zal hieronder een aantal punten opschrijven waarbij misschien meer tijd nodig is dan aanvankelijk gedacht of andere knelpunten en ook de reden waarom.

# Bijlage A



Bijlage A. Samenvattingspagina uit een onderhoudsrapport met aanbevelingen.