

## ***Bijlagen***

---

# HET OPZETTEN VAN EEN COMMUNICATIE PORTAL

*Voor Workplace Services bij Ahold*

---

**DE HAAGSE**  
HOGESCHOOL

“  
**Afstudeerverslag**  
Periode 2012-2-2”

.....  
A.R.B. Quanjer  
J.P. van der Linden

**Student**



“  
**Inge Kolen**  
Communicatie &  
Multimedia Design”

.....  
Datum:  
25 maart 2013

# ***Bijlagen***

## ***Student***

Naam	Inge Kolen
Studentnummer	07041977

## ***Opleiding***

School	De Haagse Hogeschool, locatie Den Haag
Afdeling	ICT & Media
Bachelor	Communicatie & Multimedia Design (voltijd)
Begeleidend examiner	A.R.B. Quanjier
Tweede examiner	J.P. van der Linden
Afstudeerblok	2012-2.2
Afstudeerperiode	19 november 2012 - 25 maart 2013

## ***Afstudeerplek***

Bedrijf	Ahold Europe Centers of Excellence (NL) te Zaandam
Afdeling	Information Management - Service Delivery - Workplace Services
Opdrachtgever	P. Versteegt
Bedrijfsmentor	E.J. van Gils

# Inhoudsopgave

## Bijlage I Plan van aanpak

<b>1. Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2. Opdrachtoomschrijving</b>	<b>7</b>
2.1 Aanleiding en probleem	7
2.2 Probleemstelling van de opdracht	8
2.3 Doelstelling van de opdracht	8
2.4 Resultaat	8
<b>3. Methoden</b>	<b>9</b>
3.1 Projectmanagementmethode	9
3.2 Ontwikkelmethode	9
<b>4. Activiteiten en op te leveren producten</b>	<b>10</b>
<b>5. Opdelen van het project</b>	<b>13</b>
5.1 Primair onderzoek	13
5.2 Secundair onderzoek	14
<b>6. Betrokkenen</b>	<b>14</b>
<b>7. Projectplanning</b>	<b>15</b>
<b>8. Risico's</b>	<b>16</b>

## Bijlage II Onderzoeksrapport

<b>1. Inleiding</b>	<b>18</b>
<b>2. Onderdelen onderzoeken</b>	<b>19</b>
2.1 Wat is End User Computing?	19
2.2 Wat is Collaboration?	19
2.3 Wat is Identity and Acces Management?	19
2.4 Wat is Data Telecom?	19
<b>3. Welk support wordt nu geleverd?</b>	<b>20</b>
3.1 Wat is de huidige inzet van middelen?	20
3.2 Welk support wordt er via deze middelen geleverd?	22
3.2.1 End User Computing	22
3.2.2 Collaboration	22
3.2.3 Identity and Acces Management	23
3.2.4 Data Telecom	24
<b>4. Probleem</b>	<b>25</b>

<i>Bijlage A 'Google Analytics'</i> .....	26
<i>Collaboration Services</i> .....	26
<i>IMpress</i> .....	27
<i>Centerpoint</i> .....	28

### **Bijlage III Ontwerprapport**

<b>1 Inleiding</b> .....	<b>30</b>
<b>2 Jesse James Garrett</b> .....	<b>31</b>
<b>3 The Strategy Plane</b> .....	<b>32</b>
3.1 Site objectives .....	32
3.1.2 Brand Identity .....	32
3.2 User needs .....	33
3.2.1 Primaire doelgroep .....	33
3.2.2 Secundaire doelgroepen .....	34
<b>4 Scope Plane</b> .....	<b>35</b>
<b>5 The Structure Plane</b> .....	<b>37</b>
<b>6 The Skeleton Plane</b> .....	<b>38</b>
6.1 Navigation Design .....	38
6.2 Interface Design .....	39
6.3 Information Design .....	43
<b>7 The Surface Plane</b> .....	<b>44</b>
7.1 Kleurenpalet .....	44
7.2 Logo .....	44
7.3 Iconenset .....	44
7.4 Buttons .....	45
<i>Bijlage A '10 Usability Heuristics - Jakob Nielsen'</i> .....	<b>47</b>

<b>Bijlage IV Screenshots van de communicatie portal</b> .....	<b>50</b>
--	-----------

### **Bijlage V Usability test**

<b>1. Inleiding</b> .....	<b>65</b>
<b>2. Opstellen van de test</b> .....	<b>66</b>
<b>3. Resultaten</b> .....	<b>67</b>
<b>4. Conclusie</b> .....	<b>71</b>

<b>5. Verbeterpunten.....</b>	<b>72</b>
<i>Bijlage A 'De test' .....</i>	<i>73</i>

#### **Bijlage VI Guidelines**

<b>1. Nieuwe pagina maken .....</b>	<b>79</b>
<b>2. Basis HTML: Tabel maken .....</b>	<b>80</b>
<b>3. Tabel: Afmetingen .....</b>	<b>81</b>
<b>4. Afbeelding maken .....</b>	<b>82</b>
<b>5. Een link maken .....</b>	<b>83</b>
<b>6. Formulier toevoegen .....</b>	<b>84</b>
<b>7. Lettertype .....</b>	<b>85</b>
<b>8. Wat staat er op Google Drive? .....</b>	<b>85</b>
<b>9. Dave Earnshaw: Pagina Forms naar forms2 .....</b>	<b>86</b>

# Plan van aanpak

---

*Een communicatie portal opzetten voor Workplace Services.*



Door: Inge Kolen

Datum: 26 november 2012

## 1. Inleiding

Het plan van aanpak is het eerste document dat wordt opgeleverd voor het afstudeerproject 'Het opzetten van een communicatie portal. Met het plan van aanpak wordt besloten hoe het project wordt uitgevoerd. De opdracht wordt beschreven en uitgewerkt en via methoden en technieken wordt duidelijk hoe deze opdracht wordt uitgevoerd en welke producten daarbij worden opgeleverd. Aan de hand van deze op te leveren producten is een planning samengesteld.

Dit document is geschreven voor de projectleider, in dit geval ikzelf en de bedrijfsmentor. Het plan van aanpak dient als leidraad voor het project en zal door de bedrijfsmentor goedgekeurd worden voordat er aan de volgende fase van het project gestart wordt.

Hoofdstuk twee beschrijft de opdracht. In hoofdstuk drie worden methoden en technieken beschreven en in hoofdstuk vier worden activiteiten en op te leveren producten beschreven. Hoofdstuk vijf deelt het project op in twee delen en hoofdstuk zes beschrijft de betrokkenen bij het project. In hoofdstuk 7 wordt een projectplanning weergegeven in hoofdstuk acht, het laatste hoofdstuk, worden risico's beschreven.

## 2. Opdrachtschrijving

De opdrachtschrijving is overgenomen uit het afstudeerplan. Deze is voorafgaand aan de afstudeerperiode geschreven voor de stagebegeleider en de tweede examinerator. In de opdrachtschrijving worden aanleiding en probleem beschreven en vanuit de probleemstelling zijn doelstelling en resultaat geformuleerd.

### 2.1 Aanleiding en probleem

#### **Google Apps**

Vanaf begin 2012 wordt er gebruik gemaakt van Google Apps. Dit is een pakket met Google-toepassingen waarin essentiële services voor het bedrijf zijn samengebracht. Ahold maakt gebruik van 'Gmail', 'Google Agenda', 'Google Sites' en 'Google Groups'

- Gmail: wordt gebruikt als e-mailservice, iedere Ahold-medewerker heeft een eigen account.
- Google Agenda: wordt gebruikt voor het inplannen van afspraken
- Google Sites: wordt gebruikt om websites mee te maken. Binnen Ahold zijn er zo'n 100 sites/communities aangemaakt.
- Google Groups: wordt gebruikt als communicatie kanaal, zowel distributielijsten, forum discussies als gedeelde mailboxen zijn door middel van Google Groups te realiseren.

Het is echter onbekend wat het gebruik is van Google Apps door medewerkers en welke functionaliteiten wel of niet gebruikt worden.

Binnen Ahold wordt voor distributielijsten al actief gewerkt met Google Groups. Echter, voor gezamenlijke mailboxen en forum discussies wordt dit middel nog niet actief ingezet. Binnen de organisatie is nog niet heel veel ervaring met de door Google nieuw toegevoegde variant van Google Groups waarbij gedeelde mailboxen ook vanuit Google Groups zouden werken. Het actief inzetten van Google Groups als gedeelde mailbox functionaliteit dient nog actief ingezet te worden.

#### **Workplace Services**

Binnen Ahold zijn vier onderdelen die verantwoordelijk zijn voor het bieden van service aan medewerkers met betrekking tot de digitale werkplek. Een digitale werkplek van een medewerker bestaat uit een laptop met benodigde software, een Google account, een virtuele identiteit en een telefoon. De onderdelen die deze service verlenen, zijn End User Computing, Identity and Access Management, Collaboration en Data Telecom. Voor de eerste lijns helpdesk functionaliteit wordt gewerkt met HP (Hewlett Packard), dat telefonisch IT gerelateerde problemen van medewerkers oplost.

Serviceverlening van de digitale werkplek voor Ahold-medewerkers verloopt via een grote hoeveelheid communicatiemiddelen, zoals het intranet HK, Plaza, het ITWeb, e-mail, de helpdesk van HP en Google Sites (zoals IMPress, Collaboration Services en Centerpoint). Aanvragen voor IT Diensten doen zij via ShopIT en aanvragen voor autorisaties doen zij bij een aangewezen TIM contactpersoon. Een toelichting van deze middelen zal later in dit verslag aan bod komen.

Er zijn vanuit de organisatie diverse klachten binnengekomen dat het proces dat medewerkers moeten doorlopen niet optimaal werkt. Zo zijn er te veel schakels, hebben medewerkers het gevoel van het kastje naar de muur te worden gestuurd en zijn er meerdere aanspreekpunten/communicatiemiddelen, waardoor het voor medewerkers onduidelijk is waar of bij wie zij moeten



zijn. Zij bellen hierdoor vaak direct de HP Helpdesk en zij zijn dan ook ontevreden over de service die zij vanuit de onderdelen krijgen. Concluderend komen de afdelingen tekort in de service die zij bieden, communiceren zij te weinig en zij staan te ver van elkaar vandaan om samen, als één aanspreekpunt, de juiste service te bieden.

Om de service te verbeteren en de lijnen te verkorten is er sinds enige tijd een nieuw team samengesteld. Dit team heet 'Workplace Services' en bestaat uit de onderdelen End User Computing, Identity and Access Management, Collaboration en naar verwachting in de toekomst ook Data Telecom. De eerste stap naar het bieden van een betere service over de digitale werkplek, is om deze service via een centrale plek aan te bieden. Zo wordt het voor de eindgebruiker duidelijk waar en hoe zij vragen en problemen kunnen oplossen. Echter is er nog niet in kaart gebracht wat de support lijnen zijn van de onderdelen en bestaat er op dit moment nog geen platform dat het team hiervoor kan inzetten.

## **2.2 Probleemstelling van de opdracht**

Wat is het gebruik van Google Apps binnen Ahold en hoe kunnen de support lijnen van de onderdelen samenkomen op een communicatie portal, zodat het team de service over de digitale werkplek van de eindgebruiker volledig en via één centrale plek kan bieden?

## **2.3 Doelstelling van de opdracht**

Inzicht krijgen in het gebruik van Google Apps en het opzetten van een communicatie portal dat bijdraagt aan het verbeteren van de tevredenheid van de eindgebruiker, door volledige service over de digitale werkplek van de eindgebruiker via één centraal punt aan te bieden.

### **Subdoelstellingen in dit project zijn:**

- In kaart brengen van de support lijnen van de onderdelen
- Communiceren over het team wie zij zijn en wat zij voor de eindgebruiker kunnen betekenen.

## **2.4 Resultaat**

Na het uitvoeren van de afstudeeropdracht is er inzicht verkregen in het gebruik van Google Apps en is de applicatie Google Groups geïmplementeerd.

Tevens is er een communicatie portal opgezet in Google Sites voor het team Workplace Services met de onderdelen End User Computing, Identity and Access Management, Collaboration en Data Telecom. Op deze communicatie portal zijn de support lijnen van de onderdelen samengebracht, waardoor de volledige service over de digitale werkplek via een centrale plek geboden wordt. De eindgebruiker krijgt op deze website antwoord op alle problemen en vragen omtrent deze digitale werkplek. De communicatie portal is dan ook volledig en biedt alle service die nu via diverse andere communicatiemiddelen te vinden is. Een gevolg hiervan is dat (een aantal delen) van deze communicatiemiddelen overbodig worden en verwijderd kunnen worden.

Daarnaast biedt de communicatie portal het team de mogelijkheid te communiceren over wie zij zijn en wat zij voor de eindgebruiker kunnen betekenen. Zo wordt onduidelijkheid weggenomen bij de eindgebruiker en weten zij waar en hoe zij vragen en problemen kunnen oplossen.

## 3. Methoden

### 3.1 Projectmanagementmethode

De P6-methode van Roel Grit bevat zes stappen om een project aan te pakken. Binnen iedere stap worden diverse activiteiten en producten worden opgeleverd. De tweede fase 'inrichten van het project' is in dit project niet relevant en wordt niet uitgevoerd.

**De P6-methode heeft in dit project de volgende stappen:**

<i>Fase 1</i>	Opstarten van het project
<i>Fase 2</i>	Maken van het plan van aanpak
<i>Fase 3</i>	Uitvoeren van het project → <i>Alternatieve route R3</i>
<i>Fase 3.1</i>	<i>Informatieanalyse</i>
<i>Fase 3.2</i>	<i>Ontwerpen</i>
<i>Fase 3.3</i>	<i>Programmeren</i>
<i>Fase 4</i>	Opleveren
<i>Fase 5</i>	Afsluiten

### 3.2 Ontwikkelmethode

Voor het ontwikkelen van de communicatie portal wordt de ontwikkelmethode van Jesse James Garrett gebruikt. Aan de hand van deze ontwikkelmethode wordt een ontwerprapport gemaakt, waarin de vijf planes worden doorlopen:

- 1 The Strategy Plane:** Wat verwacht de opdrachtgever van de portal en wat verwacht de gebruiker van de portal
- 2 The Scope Plane:** De strategie wordt vertaald naar functionaliteiten; welke functionaliteiten zijn er en wat moet de gebruiker kunnen doen.
- 3 The Structure Plane:** De functionaliteiten worden omgezet in een structuur; wat is de architectuur van de website?
- 4 The Skeleton Plane:** De structuur wordt concreet gemaakt door interface, informatie en navigatie te beschrijven.
- 5 The Surface Plane:** Hier wordt het visuele ontwerp bepaald; huisstijl, afbeeldingen en kleurgebruik.

## 4. Activiteiten en op te leveren producten

In de fasen van de P6-methode worden verschillende producten opgeleverd aan de hand van het uitvoeren en onderzoeken van diverse activiteiten. Het project ziet er als volgt uit:

### Fase 1: Opstarten

*Activiteiten:*

- Verzamelen van informatie over de organisatie
- Verzamelen van informatie over de opdracht
- Methoden bepalen

### Fase 2: Maken van PvA

*Activiteiten:*

- Projectresultaat beschrijven
- Activiteiten en op te leveren producten beschrijven
- Planning maken

*Op te leveren producten:*

- Plan van aanpak

### Fase 3: Uitvoeren

#### Fase 3.1 Informatieanalyse

*Activiteiten:*

##### Onderzoek doen naar het gebruik van Google Apps binnen Ahold:

1. Welke onderdelen van Google Apps worden gebruikt binnen welke doelgroep?
  - 1.1 Welke onderdelen zijn er?
  - 1.2 Wie is de doelgroep?
  - 1.3 Welke gegevens zijn er al beschikbaar?
2. Naar welk platform gaat de voorkeur uit (Google of ander platform)?
  - 2.1 Welk van de Google Apps heeft alternatieven?
  - 2.2 Welke functionaliteiten worden in deze alternatieven gebruikt?
3. Welke functionaliteiten worden gemist?
  - 3.1 Welke functionaliteiten van de alternatieven zijn niet beschikbaar in Google Apps?

*Op te leveren producten:*

- Doelgroepanalyse
- Adviesrapport

### Fase 3.1 Informatieanalyse

In kaart brengen van de support lijnen 'My Digital Workspace' over verschillende lagen incl. informatiebehoefte:

1. Onderdelen onderzoeken

- 1.1 Wat is End User Computing?
- 1.2 Wat is Collaboration?
- 1.3 Wat is Identity Management?
- 1.4 Wat is Data Telecom?

2. Welk support wordt nu geleverd?

- 2.1 Wat is de huidige inzet van middelen?
- 2.2 Welk support wordt er via deze middelen geleverd?
- 2.3 Wat is het probleem?

*Op te leveren producten:*

- Onderzoeksrapport

### Fase 3.2 Ontwerpen

*Activiteiten:*

3. Welk support zouden we willen bieden?

- 3.1 Wat zijn doelstellingen van de opdrachtgever en de doelgroep?
- 3.2 Met welk support wordt deze doelstellingen behaald?
- 3.3 Hoe ziet het ontwerp van de communicatie portal eruit?
- 3.4 Welke informatie komt er op de communicatie portal?
- 3.5 Inhoud verzamelen binnen de organisatie en inhoud herschrijven vanuit gebruikersperspectief

*Op te leveren producten:*

- Ontwerprapport

### Fase 3.3 Programmeren

*Activiteiten:*

- Communicatie portal opzetten in Google Sites voor My Digital Workplace

*Op te leveren producten:*

- Communicatie portal (gemaakt voor alle medewerkers van Ahold)

## Fase 4: Opleveren

*Activiteiten:*

- Communicatie portal online zetten voor werknemers
- Google Groups implementeren
  - Communicatie met betrekking tot uitfasering
  - Inventariseren behoefte van de Business
  - Organiseren Google Groups meetings
  - Handleidingen schrijven nieuwe werkwijze Google Groups

## Fase 5: Afsluiten

### Activiteiten:

- Beheer overdragen
- Evalueren

### Toelichting Op te leveren producten

- **Plan van Aanpak**  
Er wordt een plan geschreven, waarbij het project helder gedefinieerd wordt. Dit document is de rode draad tijdens het afstudeerproject.
- **Doelgroepanalyse**  
Er wordt inzicht verkregen in het gebruik van Google Apps binnen de doelgroep.
- **Adviesrapport**  
De conclusies van de doelgroepanalyse worden omgezet in een advies omtrent het verbeteren van het gebruik van Google Apps.
- **Onderzoeksrapport**  
Er wordt in kaart gebracht wat de support lijnen zijn van de onderdelen.
- **Ontwerprapport**  
De support lijnen van het onderzoeksrapport worden omgezet in een gewenste situatie en draagt bij aan het ontwikkelen van de communicatie portal.
- **Communicatie portal**  
Het ontwerprapport wordt omgezet in een communicatie portal in Google Sites.
- **Richtlijnen**  
Om de continuïteit van de communicatie portal te waarborgen, worden er richtlijnen opgesteld zodat het beheer op de juiste manier wordt overgedragen.

## 5. Opdelen van het project

### Prioriteit: **Hoog**

- In kaart brengen van de support lijnen
- Het opzetten van een communicatie portal

### Prioriteit: **Gemiddeld**

- Inzicht krijgen in het gebruik van Google Apps

### Prioriteit: **Laag**

- Google Groups implementeren

### Opdelen van het project:

- *Primair onderzoek*  
In kaart brengen van de support lijnen en een communicatie portal opzetten.
- *Secundair onderzoek*  
Inzicht verkrijgen in het gebruik van Google Apps en Google Groups implementeren.

### 5.1 Primair onderzoek

#### Probleemstelling:

Hoe kunnen de support lijnen van de onderdelen samenkomen op een communicatie portal, zodat het team de service over de digitale werkplek van de eindgebruiker volledig en via één centrale plek kan bieden?

#### Doelstelling:

Het opzetten van een communicatie portal dat bijdraagt aan het verbeteren van de tevredenheid van de eindgebruiker, door volledige service over de digitale werkplek van de eindgebruiker via één centraal punt aan te bieden.

*Subdoelstelling: Openen van de blackbox (communiceren over het team wie zij zijn en wat zij voor de eindgebruiker kunnen betekenen.)*

#### Resultaat:

Na het uitvoeren van de afstudeeropdracht is er een communicatie portal opgezet in Google Sites voor het team Workplace Services met de onderdelen End User Computing, Identity and Access Management, Collaboration en Data Telecom. Op deze communicatie portal zijn de support lijnen van de onderdelen samengebracht, waardoor de volledige service over de digitale werkplek via een centrale plek geboden wordt.

De eindgebruiker krijgt op deze website antwoord op alle problemen en vragen omtrent deze digitale werkplek. De communicatie portal is dan ook volledig en biedt alle service die nu via diverse andere communicatiemiddelen te vinden is. Een gevolg hiervan is dat (een aantal delen) van deze communicatiemiddelen overbodig worden en verwijderd kunnen worden.

Tevens biedt de communicatie portal het team de mogelijkheid te communiceren over wie zij zijn en wat zij voor de eindgebruiker kunnen betekenen. Zo wordt onduidelijkheid weggenomen bij de eindgebruiker en weten zij waar en hoe zij vragen en problemen kunnen oplossen.

## 5.2 Secundair onderzoek

### Probleemstelling:

*Wat is het gebruik van Google Apps?*

### Doelstelling:

*Inzicht krijgen in het gebruik van Google Apps.*

### Resultaat:

Er is inzicht verkregen in het gebruik van Google Apps. De resultaten uit dit kwantitatieve onderzoek zijn beschreven in een doelgroepanalyse en geven inzicht op algemeen niveau over het gebruik van Google Apps binnen de doelgroep. De doelgroepanalyse geeft inzicht in de vragen: 'Wat is het gebruik' en 'Hoe is het gebruik?'

Daarnaast is een adviesrapport opgeleverd waarin wordt beschreven welke resultaten verder onderzocht moeten worden middels een kwalitatief onderzoek. Het adviesrapport is geschreven voor een toekomstige stagiair, waarbij de centrale vraag in het project zal zijn: 'Waarom wordt Google Apps gebruikt?'

## 6. Betrokkenen

Het project is opgezet door de teamleider van het team van Service Delivery van de afdeling Information Management: Pieter Versteegt. Hij is de opdrachtgever van de afstudeeropdracht. De manager van Service Delivery is Laurens van Geffen. De bedrijfsmentor van de afstudeeropdracht is Ernst-Jan van Gils (Service Delivery Google - Collaboration Services).

De onderdelen van Service Delivery zijn direct betrokken bij het project. Op ieder onderdeel is een eindverantwoordelijke aangewezen. Afgekort wordt dit weergegeven als SDM (Service Delivery Manager).

Naam	Functie
Laurens van Geffen	SeD Manager
Pieter Versteegt	IM-SeD BSM Teamleider
Dave Rijks	IM- SeD End Using Computing SDM
Sharista Mahadew	IM- SeD End Using Computing Stagiaire
Patrick Kudding	IM-SeD Collaboration SDM
Ernst-Jan van Gils	IM-SeD Collaboration – Google /bedrijfsmentor
Floor Köhler	IM-SeD Identity Management SDM
Zeynep Ozturk	IM-SeD Identity Management operationeel
Rob Honhoff	IM-SeD Data Telecom SDM
Dave Earnshaw	IM-SeD Data Telecom verantwoordelijke portal
Gerco Schoeman	IM-SeD Stagiair

## 7. Projectplanning

Weeknummer	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Projectweek	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<b>FASE I - OPSTART</b>																				
- Activiteit 1: Verzamelen info organisatie																				
- Activiteit 1: Verzamelen info afdeling																				
- Activiteit 3: Methoden bepalen																				
<b>FASE II - MAKEN PVA</b>																				
- Activiteit 1: Project faseren																				
- Activiteit 2: Fine-tunen van de opdracht																				
- Activiteit 3: Planning maken																				
<i>Opleveren: Plan van aanpak</i>																				
<b>FASE III - UITVOEREN</b>																				
<b>DEEL 1 - COMMUNICATIE PORTAL OPZETTEN</b>																				
<b>FASE 3.1 INFORMATIEANALYSE</b>																				
<i>Welk support wordt nu geleverd?</i>																				
- Activiteit 1: onderdelen onderzoeken																				
- Activiteit 2: support lijnen in kaart brengen																				
- Activiteit 3: probleem vaststellen																				
<i>Opleveren: Onderzoeksrapport</i>																				
<b>FASE 3.2 ONTWERPEN</b>																				
<i>Welk support zouden we willen bieden?</i>																				
- Activiteit 1: Behoeften onderzoeken																				
- Activiteit 2: Eisen vaststellen																				
- Activiteit 3: Structuur van de site bepalen																				
- Activiteit 4: Interface/navigatie/informatie																				
- Activiteit 5: Visueel ontwerp maken																				
<i>Opleveren: Ontwerprapport</i>																				
<b>FASE 3.3 PROGRAMMEREN</b>																				
- Activiteit 1: Communicatie portal opzetten																				
- Activiteit 2: Content van onderdelen plaatsen																				
<i>Opleveren: Communicatie portal</i>																				
<b>DEEL 2 - GOOGLE APPS</b>																				
<b>FASE 3.1 INFORMATIEANALYSE</b>																				
- Activiteit 1: Onderdelen onderzoeken																				
- Activiteit 2: Doelgroep onderzoeken																				
- Activiteit 3: Enquête versturen																				
- Activiteit 4: Gegevens verwerken																				
<i>Opleveren: Doelgroepanalyse</i>																				
<i>Opleveren: Adviesrapport</i>																				
<b>FASE IV - OPLEVEREN</b>																				
- Activiteit 1: Communicatie portal online zetten																				
- Activiteit 2: Google Groups implementeren																				
<b>FASE V - AFSLUITEN</b>																				
- Activiteit 1: Richtlijnen opstellen																				
- Activiteit 2: Beheer overdragen																				
<i>Opleveren: Richtlijnen communicatie portal</i>																				
<b>De Haagse Hogeschool</b>																				
Tussentijds assesment (80%)																				
Afstudeerdossier inleveren (25 maart 2013)																				



## 8. Risico's

Om het project in goede banen te leiden wordt een aantal risico's opgenomen, die mogelijk kunnen leiden tot het falen van het project. Door het opstellen van maatregelen kunnen de risico's en/of problemen tijdig worden opgelost.

### **Risico 1 Beheer**

Het beheer van de communicatie portal wordt na de afstudeerperiode overgedragen aan medewerkers van de onderdelen End User Computing, Collaboration, Identity Management en Data Telecom.

#### *Maatregel*

Er zullen richtlijnen opgesteld worden die de beheerders in staat stellen de communicatie portal bij te houden zoals deze is bedoeld. Belangrijk hierbij is de structuur van de website en eenheid in de content en huisstijl.

### **Risico 2 Planning**

De planning is opgesteld in 17 weken, de periode dat het afstuderen duurt. Door onvoorziene problemen kan het project uitlopen.

#### *Maatregel*

Wekelijkse meeting met de bedrijfsmentor over de voortgang en waar nodig het project bijsturen of hulp vragen aan anderen. Daarnaast wordt er een prioriteiten gesteld aan het project.

### **Risico 3 Onvolledigheid in de service**

Het doel van de communicatie portal is om alle service over de digitale werkplek via één centraal punt te bieden. Het is echter nog niet duidelijk welke service hier allemaal onder valt

#### *Maatregel*

Inventariseren van het support dat de onderdelen bieden over de digitale werkplek.

# Onderzoeksrapport

---

*Een communicatie portal opzetten voor Workplace Services.*



Door: Inge Kolen

Datum: 24 december 2012

## 1. Inleiding

In dit onderzoeksrapport worden de support lijnen in kaart gebracht van de onderdelen End User Computing, Identity Management, Collaboration en Data Telecom van Service Delivery over de verschillende lagen van Ahold. Specifiek betekent dit dat er in kaart gebracht wordt welk support er door de onderdelen wordt geleverd en via welke middelen zij dit realiseren. Nadat deze support lijnen zichtbaar zijn, worden er conclusies getrokken over de huidige situatie. In het volgende rapport wordt deze conclusie omgezet in een gewenste situatie dat wordt bereikt met het inzetten van de communicatie portal 'Workplace Services'.

Hoofdstuk twee beschrijft wat de onderdelen zijn en hoofdstuk drie beschrijft welk support er wordt geleverd. Dit wordt gedaan aan de hand van het inventariseren van de inzet van de huidige middelen en het beschrijven van de support lijnen per onderdeel en het soort support dat de onderdelen aanbieden. Hoofdstuk vier beschrijft een conclusie.

## **2. Onderdelen onderzoeken**

### **2.1 Wat is End User Computing?**

Bij End User Computing (EUC) wordt alles geregeld voor de digitale werkplek. Het doel van EUC is om de efficiëntie van eindgebruiker in hun dagelijkse werk te verbeteren. De IT Diensten die EUC aan de eindgebruiker levert zijn laptops, desktops, hardware, software, accessoires en printers.

Er wordt samengewerkt met HP. Zij leveren de producten en leveren support via de HP Helpdesk aan medewerkers met IT gerelateerde problemen. Daarnaast wordt er samengewerkt met Canon. Zij leveren en beheren printers.

### **2.2 Wat is Collaboration?**

Letterlijk vertaald betekent dit 'samenwerking'. Het onderdeel Collaboration heeft voor 90% te maken met Google Apps, zoals Gmail, Google Drive, Google Agenda, Google Groups en Google Sites. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor Archiving, People Directory en Video Conferencing.

### **2.3 Wat is Identity and Acces Management?**

Identity and Acces Management is een onderdeel van Service Delivery waarin wordt bepaald wat de 'digitale' rechten zijn en hoe een gebruikers account eruit ziet. Tivoli Identity Manager (TIM) is een Identity & Access Management oplossing van IBM voor gecentraliseerd beheer van personen en hun autorisaties. Dit wil zeggen dat personen centraal in TIM worden opgeslagen met hun huidige autorisaties. In TIM kunnen ook nieuwe autorisaties worden aangevraagd en verzoek tot verwijderen van bestaande autorisaties. TIM biedt zo'n 700 applicaties aan en er zijn maar liefst 36.503 rollen aan die aan een User ID gekoppeld kunnen worden. Een rol is een functie in een applicatie.

### **2.4 Wat is Data Telecom?**

Data Telecom heeft te maken met dataopslag en telefonie. Data is gericht op de business en heeft te maken met langdurige contracten. Telefonie gaat in samenwerking met het bedrijf KPN, waar alle abonnementen worden geregeld. De mobiele telefoon Nokia wordt gebruikt voor spraak en de iPhone worden gebruikt als smartphone. De schaal waarin een medewerker zit bepaald welke telefoon hij krijgt. Daarnaast regelt Data Telecom alles voor VPN en ISDN.

### 3. Welk support wordt nu geleverd?

#### 3.1 Wat is de huidige inzet van middelen?

Momenteel biedt het team Workplace Services support via verschillende online middelen aan medewerkers over de digitale werkplek. De service wordt geleverd via: intranet HK, Plaza, Google Sites, de HP Helpdesk en in de toekomst de IT Service Desk button.

##### *Intranet HK*

De informatie op Intranet HK richt zich alleen nog op hoofdkantoorbewoners in Zaandam (Centers of Excellence), mensen die werken bij Gall&Gall, en externen. Overige medewerkers kunnen voor hun nieuwsvoorziening terecht op Plaza. Het intranet HK is de standaard startpagina van de browser Internet Explorer. Via het intranet wordt support geleverd via het ITWeb en ShopIT.

- *ITWeb*  
Medewerkers maken gebruik van het ITWeb als zij naar ShopIT willen navigeren of als zij IT Handleiding zoeken:
  - Digifast
  - Lotus Notes
  - MCI/VPN Telewerken
  - Multifunctionele printer
  - Shop IT
  - TIM Workflow (aanvraag autorisaties)
  - Vraag en antwoord
  - SSPR Selfservice password reset.
- *ShopIT*  
Via ShopIT kun je aanvragen doen voor IT Diensten: PC's (notebooks en desktops), afvoeren van PC's, monitoren, docking-stations e.d., software voor de PC en mail-box uitbreiding. De aanvraag gaat direct naar HP en moet worden goedgekeurd door een manager. De status van een aanvraag is te volgen met een aanvraagnummer.
- *Google*  
Deze pagina ondersteunt het gebruik van Google binnen de organisatie. (Google Ahold home, Google Quick start, Collaboration Services, top 10 FAQ, veiligheidsprincipes, Ahold beleid voor toegang Google Apps, nieuwsberichten)
- *Service*  
Met de aanvraagformulieren Facility Desk kunnen medewerkers op het hoofdkantoor werkplek gerelateerde zaken regelen. Dit kan zijn een compleet nieuwe werkplek inrichting voor een nieuwe medewerker, of bijvoorbeeld alleen een softwarepakket voor een bestaande medewerker. (Aanvraag parkeerpas/ keycard/verhuizing/standaard hardware/standaard software/vast- of vergadertoestel/mobiele telefoon en toebehoren/verwijderen hardware/overdracht telefoon/opzeggen telefoon/gidsvermelding)

##### *Plaza*

Plaza is het nieuwe intranet dat binnen Ahold wordt gebruikt. Vanaf Plaza wordt gelinkt naar het ITWeb, IT Handleidingen, ShopIT en de Google hulppagina 'Collaboration Services'. Plaza kan nog niet als enige intranet geïmplementeerd worden, omdat er nog geen Plaza is voor Gall & Gall. Zij maken nu nog gebruik van het Intranet HK. Op het moment zijn de volgende Plaza's uitgerold:

- Ahold Corporate Center (Plaza Centerpoint)
- Ahold Centers of Excellence (Plaza CoE)
- Albert Heijn (Plaza AH)
- Etos (Plaza Etos)

### *HP Helpdesk*

De HP Helpdesk in Mechelen (België) levert support aan Ahold-medewerkers over de digitale werkplek. Medewerkers bellen met vragen naar de helpdesk, waarvan 80% EUC gerelateerd is. Er wordt een lijst bijgehouden met het soort vragen. Helpdesk medewerkers verkrijgen kennis via trainingen en handleidingen.

### **IT Service Desk button**

De IT Service Desk button is recentelijk toegevoegd, maar wordt nog niet gebruikt. De button biedt medewerkers inzicht te krijgen in de status van een IT probleem. Het beheer van deze button ligt bij HP, zij constateren als eerst veel voorkomende problemen.

### *Google Sites*

- IMPress
- Centerpoint
- Collaboration Services

### **Google Analytics**

Google Analytics is een gratis dienst aangeboden door Google, dat gedetailleerde statistieken over de bezoekers genereert van een website. Voor bovenstaande Google Sites zijn de statistieken onderzocht in de periode 29 september 2012- 29 november 2012. Gegevens over deze site zijn terug te vinden in de bijlage (*Bijlage: Google Analytics*).

### *IMPress*

Dit is de site van de afdeling Information Management. De site is Engelstalig en heeft vooral als doel om medewerkers informatie te bieden over wat de afdeling IM doet binnen de organisatie.

### *Collaboration Services*

De site 'Collaboration Services' wordt ingezet om te informeren over alle vragen met betrekking tot Google. De informatie op de site is bestemd voor de medewerkers van Ahold Europe en Ahold USA, de site is dan ook Engelstalig. Verantwoordelijk voor de content van de site zijn werkzaam bij het Corporate Center te Amsterdam. Hier wordt ook het beleid gemaakt. Het navigeren naar de Collaboration Services site kan via het Intranet HK, Plaza en Google Mail en Google Sites.

### *Google Best Practices*

De Google Best Practices groep is aangemaakt in Google Groups en is ontstaan door enthousiaste Google-gebruikers die elkaar stimuleren om Google steeds beter in te zetten. Er is meer informatie te vinden over de Best Practice groep, de site ondersteunt interactie en verwijst naar zinvolle links in het gebruik van Google. Via Google Sites kan er naar dit middel genavigeerd worden.

Tweeledig doel van de site Google Best Practices:

- Uitwisselen van tips/tricks/cases m.b.t. Google Apps, niet alleen binnen onze groep, maar ook breder richting Ahold collega's.
- Wisselwerking tussen IM (aanbieder van de service) en business (gebruiker). IM speelt een rol in deze wisselwerking om te voorzien van informatie rondom toekomstbeelden en ontwikkelingen en wil graag wensen/verbeteringen aandragen richting Google als Global Ahold oplossing.

## 3.2 Welk support wordt er via deze middelen geleverd?

Hier worden de support lijnen in kaart gebracht. Er wordt beschreven wat het proces is dat doorlopen moet worden voordat een IT gerelateerd probleem wordt opgelost en welk support hierbij aangeboden wordt.

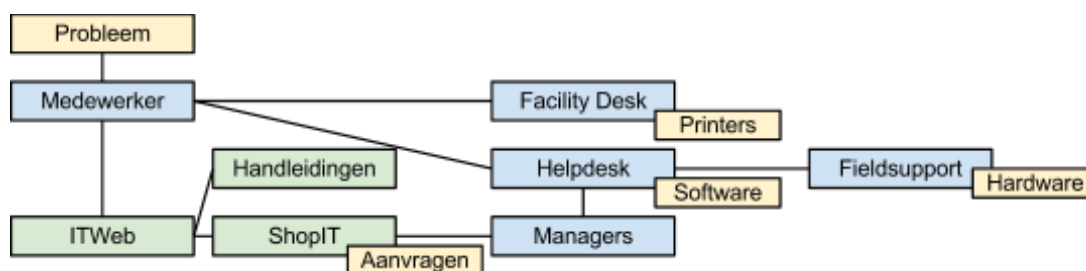
### 3.2.1 End User Computing

#### Support lijnen

Het doen van aanvragen van IT Diensten wordt door medewerkers zelf gedaan in ShopIT. Deze aanvraag komt terecht bij HP, zij handelen de aanvraag verder af. De aanvraag wordt nagekeken en goedgekeurd door de manager.

Bij problemen met IT Diensten belt de medewerker met de HP Helpdesk. Zij hebben een overzicht van alle applicaties en leveren de juiste support. De HP Helpdesk maakt onderscheid in hardware- en software problemen:

- Softwareproblemen worden door de HP Helpdesk zelf opgelost door medewerkers instructies te geven of door het scherm van de medewerker over te nemen.
- Hardwareproblemen worden door de HP Helpdesk overgedragen aan fieldsupport. Fieldsupport medewerkers zijn aanwezig op het kantoor en leveren medewerkers fysiek support.



Afbeelding: Support lijnen End User Computing

#### Support dat wordt aangeboden

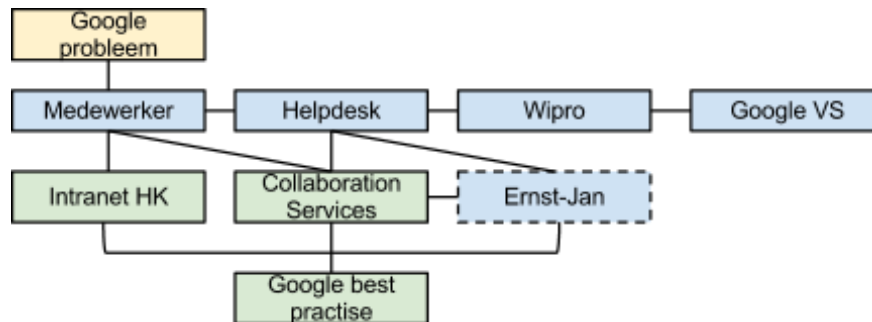
- *Handleidingen (ITWeb)*  
Handleiding MFP (Multifunctional printer)  
MFP aanmeldproces NL/MFP Installation instructions ENG
- *Aanvragen van IT Diensten (ITWeb)*

### 3.2.2 Collaboration

#### Support lijnen

Bij problemen met Google belt de medewerker met de HP Helpdesk. Zij verwijzen medewerkers vaak door naar de site Collaboration Services. Helpdesk medewerkers krijgen ieder kwartaal een training

over het snel veranderende Google. Zo kunnen zij medewerkers helpen met actuele problemen in Google. Mocht het probleem hier niet opgelost worden, dan kan de helpdesk contact opnemen met Wipro. Wipro is een extern IT bedrijf dat Ahold medewerkers helpt bij problemen. Als Wipro het probleem niet zelf kan oplossen, dan wordt er contact opgenomen met Google VS in de Verenigde Staten. Deze laatste stap wordt echter nauwelijks genomen, omdat de lijnen zo ver uit elkaar liggen.



Afbeelding: Support lijnen Collaboration

### Support dat wordt aangeboden

- *Collaboration Services*  
De site 'Collaboration Services' wordt ingezet om te informeren over alle vragen met betrekking tot Google. Daarnaast kunnen hier aanvragen gedaan worden voor Google Groups, Google Mail (naam wijzigen, nieuwe gebruiker) of white/blacklisting
- *Google Best Practices*  
De Google Group 'Google Best Practices' wordt ingezet om te informeren en om tips & tricks te delen met andere Google gebruikers.
- *Handleidingen (ITWeb op het intranet HK)*  
Google Quick start (NL)/Google Quick start (ENG)
- *Beleid (Google op het intranet HK)*  
Ahold beleid voor toegang tot Google Apps (pdf, NL)/Ahold Remote Access Policy to Google Apps (pdf, Eng); Ahold NL Information Security Policy; Internet and Email protocol.
- *Nieuws items*  
Op het intranet HK zijn nieuws items te vinden over Google.
- *FAQ*  
Op het intranet HK is een top 10 FAQ te vinden over Google.

### 3.2.3 Identity and Acces Management

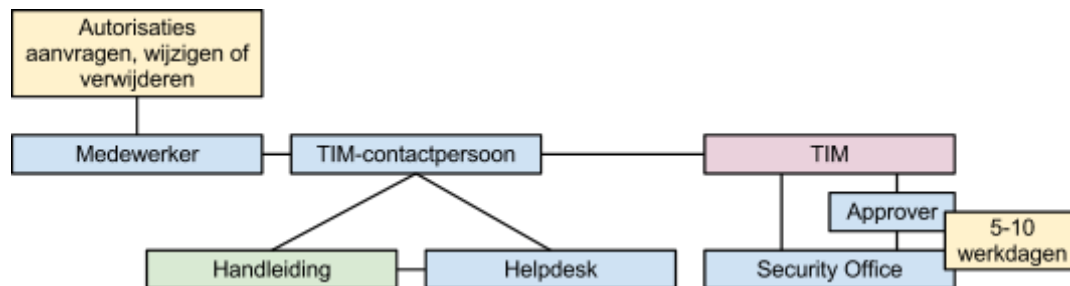
#### Support lijnen

Medewerkers hebben te maken met IDM wanneer zij rechten willen aanvragen of wijzigen. Om te voorkomen dat iedere medewerker zelf in TIM werkt en zijn eigen rechten kan bepalen, zijn er door IDM zo'n 120 TIM-contactpersonen aangewezen verspreid over heel Ahold. Zij kunnen autorisaties aanvragen, wijzigen of verwijderen.

Om de veiligheid te waarborgen is ervoor gekozen om een aantal van de aanvragen te laten goedkeuren door 'approvers'. Approvers hebben verstand van de applicaties waarover zij verantwoordelijk zijn. Zo kunnen ook TIM-contactpersonen geen onjuiste rechten aan zichzelf of anderen geven. Approvers hebben 5-10 werkdagen om een aanvraag goed te keuren. Nadat een



approver een aanvraag heeft goedgekeurd, wordt deze doorgestuurd naar een extern Security Office in India. Zij hebben 5-10 werkdagen om de aanvraag te verwerken. Via de mail wordt gecommuniceerd over de status van een aanvraag en over wijzigingen in TIM.



Afbeelding: Support lijnen van IDM

### Support dat wordt aangeboden

- *Handleidingen*

Er zijn 54 TIM handleidingen, gecategoriseerd in de onderwerpen: Handleidingen, aanvragen autorisaties, beheren van personen, modelpersonen, gegevenseigenaren en diverse hulpmiddelen en informatie. Iedere handleiding is volgens eenzelfde format opgesteld: Wie, Wanneer, Hulpmiddel, Wat, Optioneel: Screenshot.

### 3.2.4 Data Telecom

#### Support lijnen

Medewerkers hebben te maken met Data Telecom wanneer zij producten willen aanvragen of opzeggen, zoals een vaste of mobiele telefoon. Daarnaast hebben zij te maken met Data Telecom bij de overdracht van een telefoon van een persoon naar een ander. Al deze handelingen gaan via formulieren op het intranet HK, onder de tab Service. Na het invullen van deze formulieren worden deze naar de Facility Desk gestuurd. Voor de meeste aanvragen is een akkoord van de leidinggevende nodig. Voor sommige aanvragen is ook het akkoord van HR vereist. De aanvraag wordt daarom altijd eerst verstuurd naar deze collega's of afdelingen. Pas als zij hun akkoord hebben gegeven, wordt de aanvraag verder afgehandeld.

### Support dat wordt aangeboden

- *Formulieren (op het intranet HK)*

Er kunnen formulieren ingevuld worden voor het aanvragen, opzeggen of bij de overdracht van vaste of mobiele telefonie.

- *Handleidingen (ITWeb van het intranet HK)*

Handleiding MCI/VPN met de beschrijving: 'Alvorens een VPN-verbinding op te kunnen zetten, dient de laptop eerst internetverbinding te hebben (kabel of ADSL, met bedrading of draadloos).'

- *FAQ*

Op het intranet HK is een FAQ te vinden over telewerken en overige vragen.

- 'Ik heb een probleem met Telewerken. Wat gaat er verkeerd?' Hiervoor wordt de gebruiker doorverwezen naar de handleiding.

- 'Overige vragen.' Hiervoor wordt de gebruiker doorverwezen naar de HP Helpdesk.

## 4. Probleem

### **Communicatie is gesloten**

Er wordt niet of nauwelijks gecommuniceerd over de onderdelen of over het team als één geheel, waardoor medewerkers vaak niet weten wat de onderdelen inhouden. Er wordt weinig gecommuniceerd over welk support wel of niet wordt geleverd door de onderdelen. Het gevolg hiervan is dat medewerkers niet weten wat zij aan de onderdelen hebben en waar zij wel of geen rechten op hebben.

Zo wordt er bij End User Computing en Data Telecom niet gecommuniceerd over de IT Diensten die wel of niet worden geleverd en hoe problemen worden opgelost. Er worden vaak aanvragen gedaan voor '*exotische producten*', dit zijn producten die medewerkers wel willen, maar die niet onder de standaard service vallen.

Bij Identity and Acces Management wordt er te weinig gecommuniceerd over de processen die spelen bij het doen van aanvragen. Medewerkers weten vaak niet wat IDM doet en wat het proces is rond TIM. De stappen in het proces zorgen ervoor dat als een medewerker rechten aanvraagt of wilt wijzigen, dit soms pas een maand later gebruikt kan worden. Er is geen duidelijke communicatie over het proces. Het gevolg hiervan is dat medewerkers geïrriteerd raken, zij snappen niet waarom het niet (sneller) wordt geregeld.

De HP Helpdesk geeft aan dat 80% van de calls EUC gerelateerd zijn en dat veel van deze calls over hetzelfde probleem gaan. Bijvoorbeeld bij een printerstoring wordt er meerdere keren gebeld dat er niet geprint kan worden, terwijl 1 call voldoende is om het probleem vast te stellen. Er is een IT Service Desk button die de status van een probleem weergeeft, maar er wordt niet gecommuniceerd over het bestaan van deze button. Medewerkers weten dus niet wat de status is van een incident.

### **Support is niet eenduidig**

Het doen van aanvragen voor IT Diensten gaat via ShopIT en het doen van aanvragen voor telefonie gaat via het intranet HK. Daarnaast zijn handleidingen op verschillende pagina's te vinden op het intranet HK en op Plaza. Over het beleid wordt door het ene onderdeel wel gecommuniceerd, maar door het andere onderdeel niet. Daarnaast zijn een aantal support pagina's verouderd en een aantal links werken zelfs niet meer, zoals bij Google (Collaboration) op het intranet HK.

TIM-Contactpersonen ervaren het complexe systeem TIM als last; het is niet gebruiksvriendelijk; alle rollen staan door elkaar en worden gepresenteerd als onduidelijke codes. Daarnaast is het systeem traag, aanvragen lukken soms niet en het is onduidelijk wat je moet doen.

## Bijlage A 'Google Analytics'

Definitie termen Google Analytics:

<i>Paginaweergaves</i>	Het totale aantal van het openen van een specifieke pagina.
<i>Unieke paginaweergaves</i>	Het totale aantal unieke bezoekers van een specifieke pagina.
<i>Gemiddelde tijd op pagina</i>	Hier wordt aangegeven hoeveel tijd een bezoeker op een specifieke pagina of paginareeks heeft doorgebracht.
<i>Instappunten</i>	Dit geeft aan hoe vaak een specifieke pagina heeft gediend als instappunt voor je site.
<i>Bouncepercentage</i>	Het percentage bezoeken van één pagina (bezoeken waarbij de bezoeker je site weer verlaat op de instappagina)
<i>Uitstappercentage</i>	De laatste pagina die bezoekers hebben bekeken voordat zij de website verlaten.

### Collaboration Services

Collaboration Services wordt ingezet om Ahold Europe en Ahold USA medewerkers te helpen bij het oplossen van problemen met Google Apps. De site is dan ook Engelstalig. Op de homepage zijn Nieuws items zichtbaar en er kan genavigeerd worden naar Support, roadmap en Policies.

Collaboration Services	Pagina weergave	Unieke pagina weergave	Gem. tijd op pagina	Instap punten	Bounce percentage	Uitstap percentage
<b>Totaal</b>	9.135	62.236	00:04:25	30.534	55,11%	39,08%
<b>Homepage</b>	2.127	1.628	00.07.22	908	44,56%	34,57%
<b>Policies total</b>	1.090	904	00.03.24	581	26,79%	32,48%
<b>Archiving</b>	783	347	00.01.49	215	37,88%	35,12%
<b>Getting Started</b>	349	199	00.00.34	13	15,38%	3,72%
<b>Video conferencing</b>	308	203	00.05.32	30	66,67%	43,51%
<b>Service Request</b>	193	146	00.05.44	22	12,94%	11,76%
<b>FAQ</b>	171	112	00.00.38	3	0%	11,70%
<b>News</b>	108	49	00.00.33	3	0%	5,56%
<b>Groups</b>	104	72	00.01.58	8	37,50%	17,31%

#### Policies

- Cloudlock 'Information security notifications for Google applications'. (Paginaweergave 824)

#### Getting started... > Archiving

- How to log on ADA (paginaweergave 110)
- Archive google e-mail (paginaweergave 76)

#### Getting started... > Video conferencing

- Restricted Area (paginaweergave 41)
- Videoconferencing us (paginaweergave 28)

#### Getting started... > With Groups

- E-mail list (paginaweergave (120)

## Service request

Deze pagina verwijst de gebruiker door naar formulieren waarop aanvragen gedaan kunnen worden. Er is in de gehele periode niet doorgelikt, wat betekent dat er via deze site geen aanvragen zijn gedaan voor Google Groups, Google Mail (naam wijzigen, nieuwe gebruiker) of white/blacklisting.

## FAQ

- Google Mail (paginaweergave 30)
- What is standard view and basic HTML view? (paginaweergave 28)

## News

- Google Mail: New compose and reply experience (paginaweergave 486)
- Google docs permanently replaced by Google Drive (paginaweergave 87)

## IMpress

Dit is de site van de afdeling Information Management. De site is Engelstalig en heeft vooral als doel om medewerkers informatie te bieden over wat de afdeling IM doet binnen de organisatie.

IMPress	Pagina weergave	Unieke pagina weergave	Gem. tijd op pagina	Instap punten	Bounce percentage	Uitstap percentage
<b>Totaal</b>	7.651	5.595	00.06.29	1.933	31,92%	23,94%
<b>Homepage</b>	2.001	1.433	00.06.56	1.112	34,03%	30,91%
<b>News</b>	145	106	00.01.26	20	20,00%	19,31%
<b>Business reports</b>	139	80	00.05.58	19	31,58%	33,09%
<b>Business programs</b>	137	93	00.03.25	8	12,50%	3,65%
<b>Policies standard</b>	127	93	00.05.46	14	71,43%	53,54%
<b>People</b>	110	79	00.08.01	14	50,00%	40,91%
<b>Templates</b>	100	79	00.48.15	11	72,73%	50,00%

<b>News</b>	<i>'IM Column', 'New project process workbook' en 'Solution centers whats next'</i> worden het meest bekeken. (Allen 83 keer)
<b>Business reports</b>	Hier staan alle business reports van 2012.
<b>Business programs</b>	Organisation map & BuPNewz. Vanuit deze pagina wordt het meest (76 keer) naar <i>'Solution Architecture'</i> genavigeerd.
<b>Policies standard</b>	Procedures & Process: Risk, Compliance & Security Policies & Standards
<b>People</b>	Vanuit deze pagina wordt het meest (33 keer) naar <i>'IM absence calendar'</i> genavigeerd.
<b>Templates</b>	Hier staan templates om <i>nieuwe IM Deliverables</i> te maken. Vanuit deze pagina wordt het meest (50 keer) naar <i>'BuP Templates'</i> genavigeerd.

## Centerpoint

De Google Site Centerpoint is het intranet van het Corporate Center Ahold in Amsterdam en is alleen bedoeld voor Corporate Center medewerkers. Ook nadat het Corporate Center naar het kantoor in Zaandam verhuisd zal dit intranet blijven bestaan.

Centerpoint	Pagina weergave	Unieke pagina weergave	Gem. tijd op pagina	Instap punten	Bounce percentage	Uitstap percentage
Homepage	18.079	16.473	00:08.40	14.437	63,72%%	73,51%
Customer support	12.314	7.979	00:03.21	5.322	29,19%	26,99%
Week roosters	6.554	5.221	00:07:10	1.802	59,93%	52,36%
Algemene informatie	3.606	1.922	00:03:35	707	30,98%	21,69%
Corporate Center	1.473	1.154	00:07:39	634	51,74%	46,98%
Top 5	1.414	690	00:00:27	321	3,74%	2,76%
Albert Heijn	848	703	00:02:42	157	20,38%	21,70%
General Information	750	642	00:03:21	192	41,67%	33,73%
Moving to Zaandam	573	546	00:05:43	167	65,27%	47,47%

### Customer support

- Weekroosters
- Algemene informatie
- Top 5
- Albert Heijn
- General Information

### Corporate Center

- Moving to Zaandam

# Ontwerprapport

---

*Een communicatie portal opzetten voor Workplace Services.*



Door: Inge Kolen

Datum: 3 januari 2013

## 1 Inleiding

Dit ontwerprapport omvat het ontwerp voor de communicatie portal dat wordt opgezet in Google Sites voor de onderdelen End User Computing, Collaboration, Identity Management en Data Telecom van Service Delivery. De communicatie portal draagt bij aan het verbeteren van de tevredenheid van de eindgebruiker, door volledige service over de digitale werkplek van de eindgebruiker via één centraal punt aan te bieden.

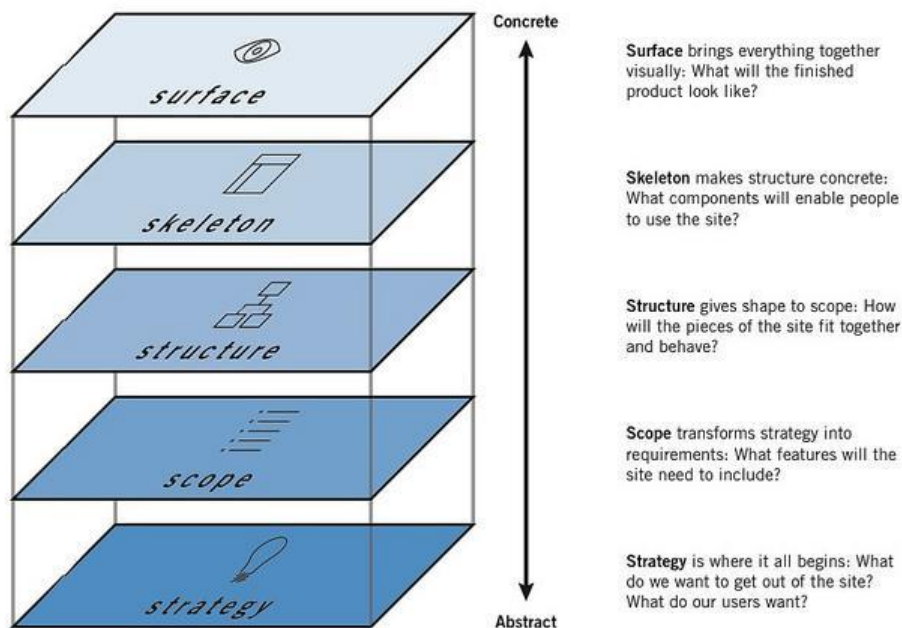
Dit ontwerprapport is geschreven aan de hand van de ontwikkelmethode van Jesse James Garrett, waarin vijf planes worden doorlopen: Strategy Plane, Scope Plane, Structure Plane, Skeleton Plane en Surface Plane.

## 2 Jesse James Garrett

Het ontwerprapport is geschreven aan de hand van de ontwikkelmethode van Jesse James Garrett. Door deze planes te doorlopen worden abstracte ideeën voor de communicatie portal concreet uitgewerkt. Deze methode is erop gericht om tijdens het uitvoeren van project de eindgebruiker centraal te stellen (*user centered*).

Planes die bij deze ontwikkelmethode worden doorlopen zijn:

- 1 **The Strategy Plane:** Wat verwacht de opdrachtgever van de portal en wat verwacht de gebruiker van de portal
- 2 **The Scope Plane:** De strategie wordt vertaald naar functionaliteiten; welke functionaliteiten zijn er en wat moet de gebruiker kunnen doen.
- 3 **The Structure Plane:** De functionaliteiten worden omgezet in een structuur; wat is de architectuur van de website?
- 4 **The Skeleton Plane:** De structuur wordt concreet gemaakt door interface, informatie en navigatie te beschrijven.
- 5 **The Surface Plane:** Hier wordt het visuele ontwerp bepaald; huisstijl, afbeeldingen en kleurgebruik.





### 3 The Strategy Plane

In de Strategy Plane worden Site objectives en User needs beschreven. Wat verwacht de opdrachtgever van de communicatie portal en wat verwacht de gebruiker hiervan?

#### 3.1 Site objectives

In deze paragraaf worden doelstellingen geformuleerd vanuit het perspectief van de opdrachtgever en het daarbij behorende team Workplace Services met de vier onderdelen.

De behoeften van de onderdelen vormen tevens de doelstelling en subdoelstelling van dit project *‘volledige service over de digitale werkplek van de eindgebruiker via één centraal punt aan te bieden’* en *‘het openen van de blackbox’*.

*Volledige service door alle onderdelen*

- Handleidingen
- Beleid
- FAQ
- Nieuwtjes
- Aanvraagformulieren
- HP Helpdesk
- *Het openen van de blackbox:*

De onderdelen willen laten zien wie zij zijn en wat zij voor de eindgebruiker kunnen betekenen. Zo zullen zij zichtbaar worden in de organisatie. Dit wordt bereikt door een heldere, transparante communicatie over het team en de onderdelen door te communiceren over het support die door hen wordt geleverd; wat kun je als medewerker wel of niet verwachten.

*Specifiek support per onderdeel:*

- EUC *Support bieden over het doen van aanvragen van IT Diensten;*
- Collaboration *Support bieden over Google en doorverwijzen naar Collaboration Services;*
- IDM *Support bieden over TIM en over de geschatte duur van een aanvraag;*
- Data Telecom *Support leveren over Telefonie door aanvraag- opzeg- en overdracht-formulieren aan te bieden.*

##### 3.1.2 Brand Identity

De communicatie portal moet uitstralen dat vragen en problemen over de digitale werkplek snel en gemakkelijk opgelost worden. Kernwoorden zijn: *Snel en gemakkelijk*. Dit zal in de Surface Plane gedetailleerd worden uitgewerkt.

## 3.2 User needs

Hier wordt de behoefte van de gebruikers beschreven, door vast te stellen wie de doelgroep is wat hun verwachtingen zijn.

### 3.2.1 Primaire doelgroep

#### Medewerkers met een digitale werkplek

Medewerkers met een digitale werkplek en een Google account, afkomstig van Ahold Europe Centers of Excellence, Ahold Corporate Center en medewerkers van distributie centra. De doelgroep maakt gebruik van de volgende producten die de onderdelen van Service Delivery aanbieden:

End User Computing	Collaboration	Identity Management	Data Telecom
Laptops en desktops	Google Apps	TIM	Telefonie
Hardware en software	Video Conferencing	Autorisaties	Dataopslag
Printers	People Directory	Access	VPN
Accessoires	Archiving		ISDN

Medewerkers met een digitale werkplek verwachten support van de onderdelen bij:

- producten aanvragen/wijzigen
  - *Doorverwijzen naar Shop IT*
  - *Doorverwijzen naar formulieren*
  - *Informatie over waar aanvragen/wijzigingen gedaan kunnen worden*
  - *Informatie bij wie aanvragen/wijzigingen gedaan kunnen worden door lijst met TIM-contactpersonen in te zien*
  - *Doorverwijzen naar beleid op welke producten je wel of geen recht hebt*
  - *Overzicht hoelang het ongeveer duurt voordat een aanvraag is goedgekeurd*
- producten opzeggen/inleveren
  - *Doorverwijzen naar formulieren*
  - *Informatie verkrijgen waar producten ingeleverd moeten worden*
- producten zijn gestolen/kwijt/kapot
  - *Doorverwijzen naar beleid waarin een stappenplan staat*
  - *Informatie verkrijgen hoe nieuwe producten aangevraagd kunnen worden*
- Werken met een product lukt niet
  - *Doorverwijzen naar handleidingen*
  - *Veelgestelde vragen*

### 3.2.2 Secundaire doelgroepen

Identity Management heeft nog twee specifieke doelgroepen waarmee zij niet alleen communiceren, maar ook mee samenwerken. Deze doelgroepen hebben dezelfde kenmerken als de primaire doelgroep, maar hebben ook de volgende specifieke kenmerken:

#### **TIM-contactpersonen**

Er zijn ongeveer 120 TIM-contactpersonen, aangewezen door IDM-medewerkers en zijn vaak managers of teamleiders van een afdeling. Zij houden zich bezig met het beheer van personen en het aanvragen, wijzigen of verwijderen van autorisaties die zij van medewerkers ontvangen. TIM-contactpersonen verrichten werkzaamheden in het systeem Tivoli Identity Management en hebben 5-10 werkdagen om aanvragen van medewerkers in TIM te zetten. 80% van de support die door IDM wordt geleverd is bestemd voor TIM-contactpersonen.

*TIM-contactpersonen verwachten support van IDM:*

- Handleidingen bij het doen van aanvragen en/of wijzigingen in TIM
- Inzicht krijgen waarom aanvragen soms lang duren door een procesbeschrijving van TIM
- Handleidingen bij wijzigingen in het systeem TIM (nieuwe functies e.d.)
- Op de hoogte blijven van nieuwtjes, updates en wijzigingen in het systeem TIM
- Uitschrijfmogelijkheid
- Lijst met TIM-contactpersonen

#### **Approvers**

Dit zijn medewerkers die zijn aangewezen door IDM-medewerkers, omdat zij verstand hebben van de applicaties waarover zij verantwoordelijk zijn. Zij verrichten werkzaamheden in het systeem Tivoli Identity Management en houden zich bezig met goed- of afkeuren van aanvragen die door TIM-contactpersonen zijn gedaan. Zij hebben 5-10 werkdagen om een aanvraag goed (of af) te keuren.

*Approvers verwachten support van IDM:*

- Handleiding bij het goedkeuren of afkeuren van aanvragen
- Uitleg over mails met moeilijke (Engelse) termen
- Uitschrijfmogelijkheid
- Lijst met approvers

## 4 Scope Plane

In de Scope plane wordt de strategie vertaald naar eisen voor de communicatie portal. Met behulp van de MoSCoW-methode zijn op de volgende manier prioriteiten gesteld aan de eisen:

- M** Een eis dat direct bijdraagt aan het leveren van support;
- S** Een eis dat bijdraagt aan het 'Openen van de blackbox';
- C** Een eis dat bijdraagt aan het bieden van support aan secundaire doelgroepen;
- W** Een eis waarvoor de mogelijkheden op dit moment niet haalbaar zijn.

### Functionele systeemeisen

1.1	M	Het systeem geeft de mogelijkheid om formulieren in te vullen voor het aanvragen/wijzigen/opzeggen of overdracht van telefonie. (Data Telecom)
1.2	M	Er is een zoekfunctie
1.3	M	Het systeem geeft een indicatie van de geschatte duur bij het afhandelen van autorisaties in Security Office in India (IDM)
1.4	M	Een incident en de status daarvan komen op de website, als er veel dezelfde calls bij HP worden ontvangen. (HP)
1.4	C	Het systeem geeft de mogelijkheid om uit te schrijven als TIM contactpersoon (IDM)
1.5	C	Het systeem geeft de mogelijkheid om uit te schrijven als approver (IDM)
1.6	W	Het systeem geeft de mogelijkheid om aanvragen te doen voor IT Diensten (EUC)

### Niet-functionele systeemeisen

2.1	Er is consistentie in het plaatsen van buttons
2.2	Er is consistentie in de stijl van de buttons
2.3	Er is consistentie tussen de hoofdpagina's van de onderdelen
2.4	Er kan vanaf iedere pagina naar één van de vier onderdelen genavigeerd worden
2.5	Ieder onderdeel heeft een eigen kleur en icoon
2.6	De gebruiker ontvangt nuttige feedback als een formulier onjuist of onvolledig wordt ingevuld en een bevestiging bij een verstuurd formulier.
2.7	Afbeeldingen en buttons hebben vaste formaatgroottes
2.8	Naam van de pagina

### Operationele eisen

3.1	Er dienen één of meerdere beheerders aangesteld te worden voor het beheren van de communicatie portal
-----	---

3.2	De content is up to date
3.3	De status van incidenten wordt beheerd door een aangewezen HP medewerker en heeft bewerkrechten op deze pagina.
3.4	Er zijn richtlijnen c.q. handleidingen waar de toekomstige beheerders zich aan dienen te houden
3.5	Nieuwtjes worden op de hoofdpagina van onderdelen toegevoegd en zijn automatisch zichtbaar op de homepage
3.6	Links naar andere websites worden in een nieuw tabblad geopend

#### Technische eisen

4.1	HTML wordt alleen aangepast in de HTML bewerkingsfunctie
4.2	CSS wordt alleen aangepast in de HTML bewerkingsfunctie
4.3	Afspraak: Er worden geen scripts toegevoegd
4.4	Achter de meter(geschatte duur van een aanvraag) hangt een Excel sheet. Op deze plek wordt de meter up to date gehouden.
4.5	De schermresolutie van de website staat vast (width: 1024px), de hoogte is variabel

#### Content eisen

5.1	M	De communicatie portal is Engelstalig
5.2	M	De communicatie bevat Nederlandstalige elementen als: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Support ook Engelstalig wordt aangeboden</li> <li>• De support is <u>nog niet</u> beschikbaar in het Engels</li> </ul>
5.3	M	Veelgestelde vragen en antwoorden zijn met inhoudsopgave
5.4	M	Iedere handleiding heeft een eigen pagina
5.5	M	Er is duidelijk beleid waar medewerkers wel of geen rechten op hebben
5.6	M	Nieuwtjes: Kort bericht met relevante afbeelding. Maximaal vier nieuwtjes per onderdeel
5.7	M	Doorverwijzen naar Collaboration Services (Collaboration) voor meer informatie/support
5.8	M	Doorverwijzen naar Shop IT voor het doen van aanvragen voor IT Diensten (EUC)
5.9	S	Communiceren over het team
5.10	S	Communiceren over de onderdelen wie zij zijn en welke producten zij bieden
5.11	C	Beschrijving van het systeem TIM en het proces dat hierbij doorlopen worden (IDM)
5.12	C	Sheet van aangewezen TIM contactpersonen en approvers (IDM)

## 5 The Structure Plane

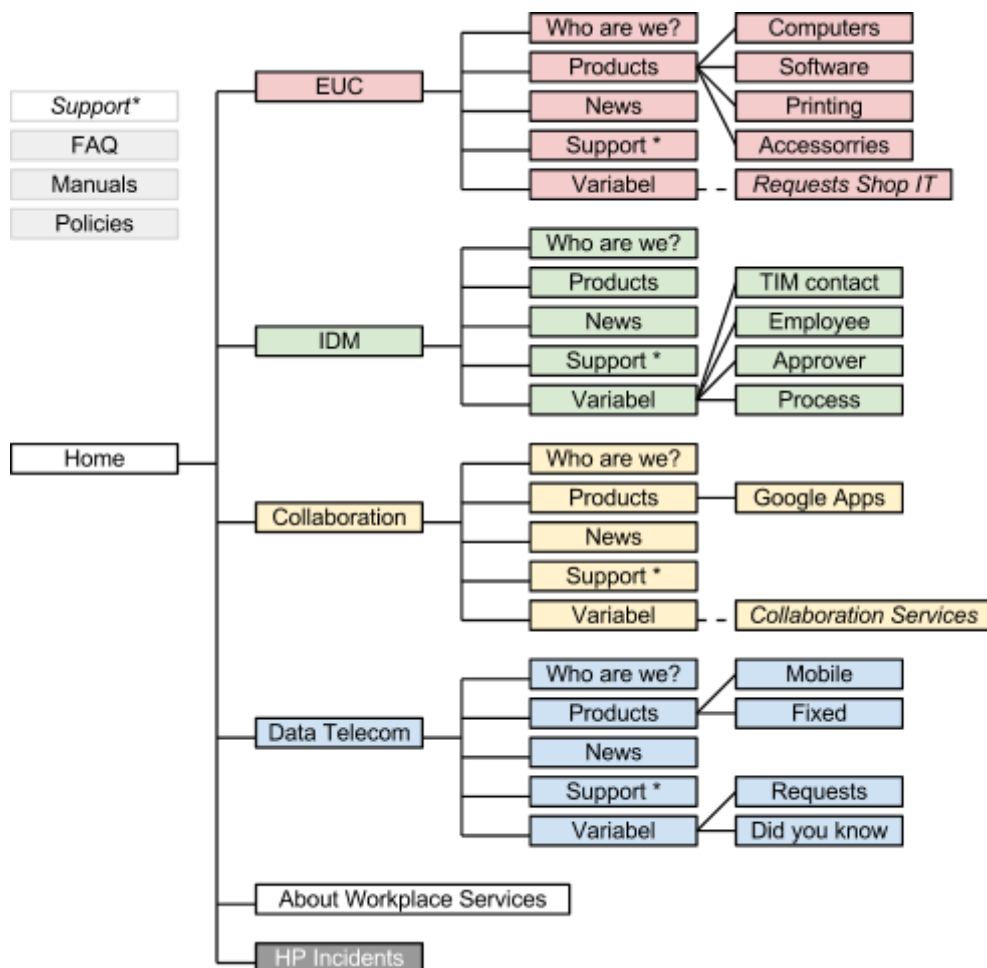
In de Structure Plane wordt structuur gebracht aan de eisen die in de Scope Plane zijn beschreven. In deze fase wordt concreet uitgewerkt wat de navigatie is van de communicatie portal. Details zijn hier nog niet zichtbaar.

### Top-Down benadering

De informatie architectuur voor de communicatie portal heeft een top- Down benadering. Dit houdt in dat de homepage de grootste categorie is. In deze categorie vallen de kleinere categorieën, zoals de onderdelen. Daaronder vallen de kleinste categorieën, die bij ieder onderdeel verschillend zijn. Hier is de specifieke informatie te vinden waar de gebruiker naar op zoek is.

### Hiërarchische navigatie structuur

De navigatie structuur is hiërarchisch. Dit betekent dat de categorieën van groot naar klein verlopen. In de volgende afbeelding wordt de structuur van de communicatie portal weergegeven:



## 6 The Skeleton Plane

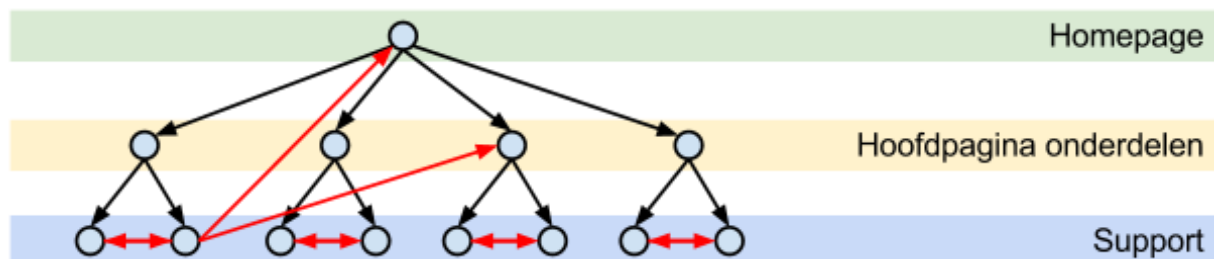
In de Skeleton Plane wordt de structuur concreter gemaakt door het skelet van de communicatie portal uit te werken. Hier wordt duidelijk waar de verschillende elementen geplaatst worden.

### 6.1 Navigation Design

De volgende navigatie is mogelijk op de communicatie portal:

- Er kan altijd genavigeerd worden naar de homepage en de hoofdpagina van de onderdelen;
- Vanuit de homepage kan genavigeerd worden naar de hoofdpagina van de onderdelen;
- Vanuit de hoofdpagina van de onderdelen kan genavigeerd worden naar onderliggende supportpagina's;
- Vanuit supportpagina's kan genavigeerd worden naar andere supportpagina's van hetzelfde onderdeel;

**X** *Vanaf een supportpagina van een onderdeel kan niet genavigeerd worden naar een supportpagina van een ander onderdeel.*



Afbeelding: Navigation Design

**Op alle pagina's zijn de volgende navigatie middelen terug te vinden:**

#### Horizontale balk

Op iedere pagina staat een horizontale balk met de naam van het onderdeel waar de gebruiker zich bevindt. Door hierop te klikken wordt er genavigeerd naar de hoofdpagina van het onderdeel.

*Uitzondering: Vanuit de horizontale balk op de homepage wordt genavigeerd naar de pagina 'About Workplace Services'. Deze pagina valt niet onder een van de onderdelen.*

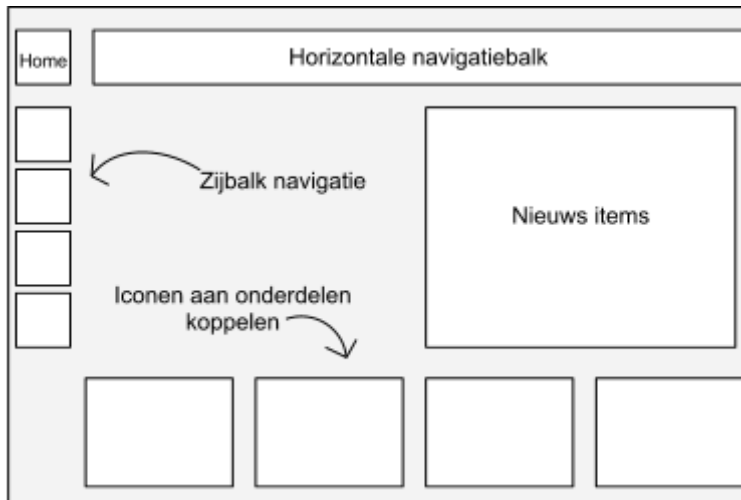
#### Zijbalk navigatie

Er wordt gebruik gemaakt van een zijbalk navigatie. Vanuit de zijbalk wordt genavigeerd naar de homepage en naar de hoofdpagina van de vier onderdelen.

## 6.2 Interface Design

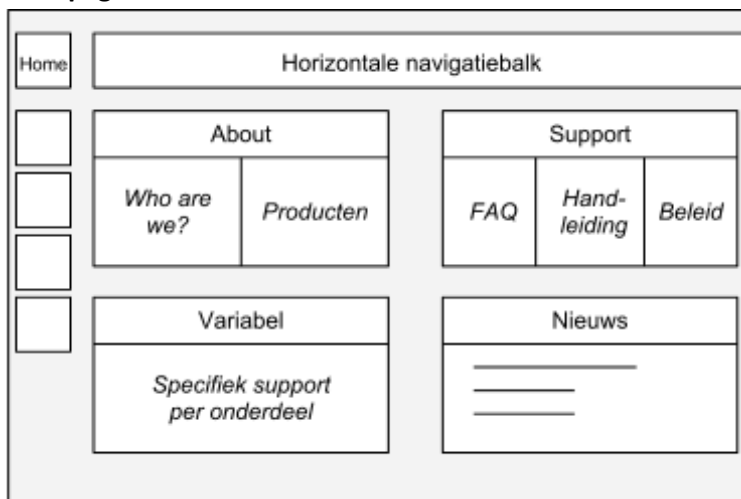
Zie bijlage voor de gebruikte principes voor de interface design (*Bijlage '10 Usability Heuristics'*)

### Homepage



In de vier blokken onderaan de pagina wordt de link gelegd tussen de onderdelen en de iconen die hieraan wordt gekoppeld. Door te klikken op een van de blokken navigeer je naar een onderdeel. In het middenstuk staan nieuws items. Er zijn vier nieuws-items, waarbij ieder onderdeel een plek krijgt om een nieuwtje te plaatsen. Zo is er van ieder onderdeel een nieuwtje zichtbaar op de homepage.

### Hoofdpagina van de onderdelen



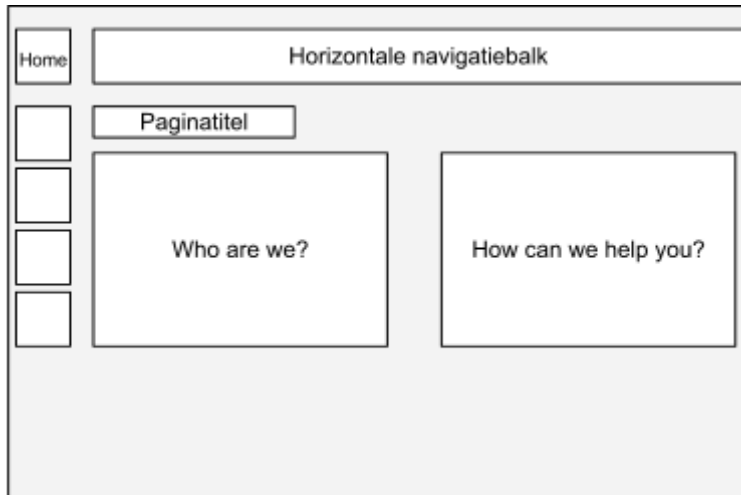
Ieder onderdeel heeft dezelfde indeling met vier blokken. De blokken zijn:

- **Blok 1: About.**  
Het openen van de blackbox: alle informatie over het onderdeel, wie zijn ze, wat doen ze, wat zijn de processen, welke producten/service bieden ze;
- **Blok 2: Support**  
Medewerkers een hulpmiddel bieden bij het oplossen van IT gerelateerde problemen;
- **Blok 3:**



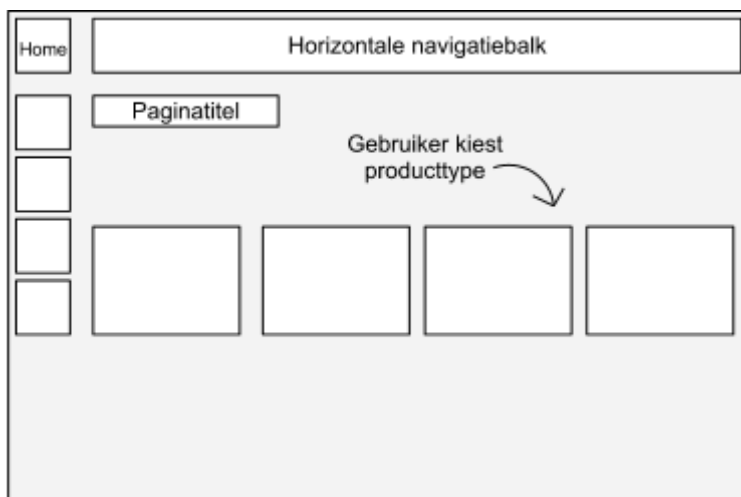
- *Nieuws* Nieuwtjes, updates en incidenten over het onderdeel. Het laatst geplaatste nieuwtje wordt ook op de homepage geplaatst;
- *Blok 4: Variabel*  
Specifiek support dat niet onder het blok 'support' te plaatsen is.

#### Blok 1 About: Who are we?



Op de 'Who are we?' pagina staat in het linkerblok informatie over het onderdeel, wie zijn zij en welke service bieden zij. In het rechterblok wordt weergegeven bij wie je moet zijn voor het oplossen van problemen.

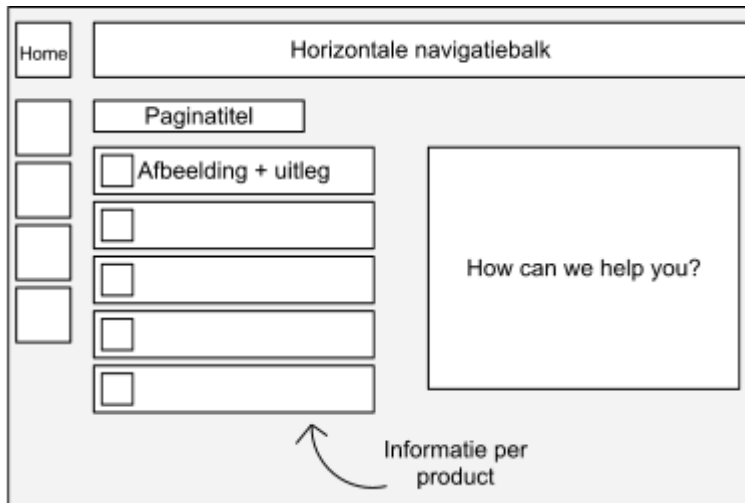
#### Blok 1 About: Products



De gebruiker maakt een keuze uit één van de producttypes die de onderdelen aanbieden, door te klikken op een button.

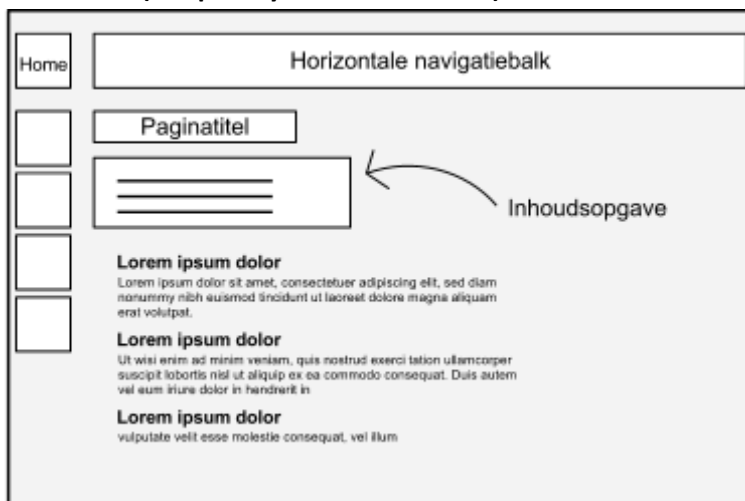
- EUC: Computers, software, printers en accessoires
- Collaboration: Google Mail, Google Drive, Google Agenda, Google Sites, Google Groups, Archiving, Video conferencing en People directory
- IDM: heeft deze pagina niet, want er is maar één product
- Telephony: Vaste telefonie en mobiele telefonie

Nadat de gebruiker op een button heeft geklikt, komt de gebruiker op een nieuwe pagina:



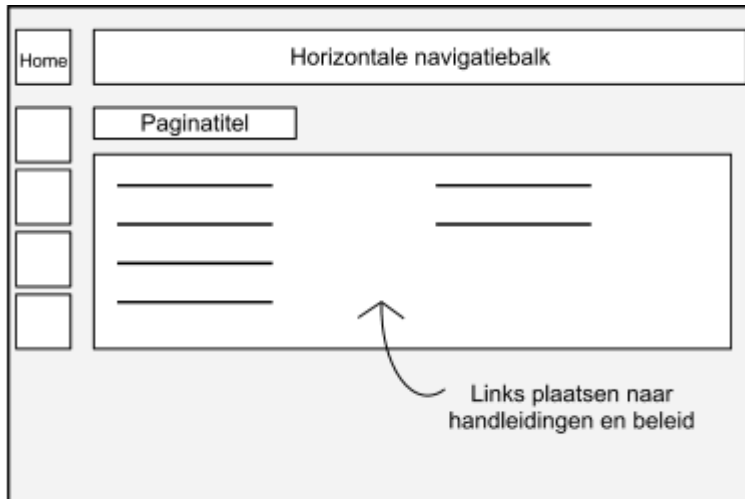
In het linker blok wordt specifieke informatie gegeven per product. In het rechter blok wordt support geleverd over de producten en wordt uitgelegd waar/bij wie de gebruiker moet zijn met problemen.

## Blok 2: FAQ (Frequently Asked Questions)



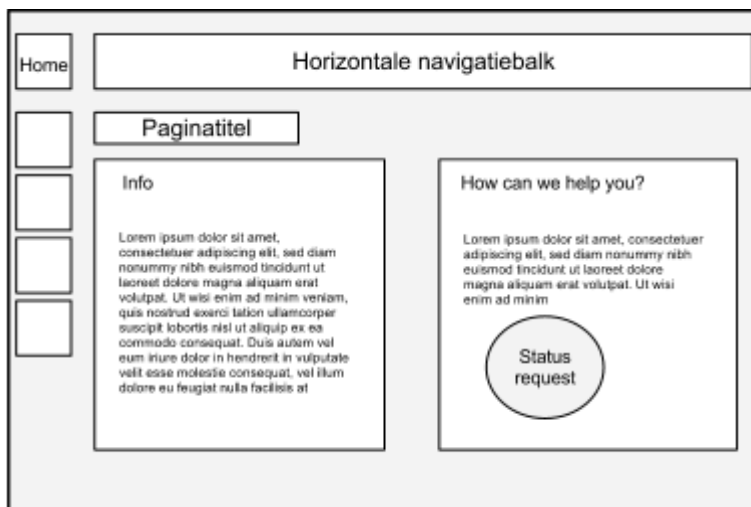
- Inhoudsopgave: Door op één van de links uit de inhoudsopgave te klikken, navigeer je direct naar de informatie die je zoekt
- Onder de inhoudsopgave wordt de meest gestelde vraag gesteld, daaronder het antwoord.

## Blok 2 Support: Manuals, policies & forms (telephony)



De pagina 'Manuals' en 'Policies' en de pagina 'Forms' van het variabele blok van Telephony bestaan uit links naar andere pagina's of naar bestanden. Bij het klikken op een link naar een andere pagina, blijf je in hetzelfde venster, bij het klikken op een link naar een bestand wordt er een nieuw venster geopend.

## Blok 3 Variabel: IDM



Identity Management heeft in het variabele blok de buttons 'TIM contact', 'Approver' en 'Employee'. Deze bestaan allen uit een linker blok waar informatie te vinden is en uit een rechter blok waarop support wordt geleverd. Hierbij het voorbeeld van de pagina 'TIM contact' met een meter waarop de geschatte duur van een aanvraag wordt weergegeven. *(De variabele blokken van Collaboration en End User Computing hebben geen onderliggende pagina's. Vanuit het variabele blok wordt direct doorgelinkt naar een andere site. )*

## 6.3 Information Design

Vocabulaire	
<b>Naam communicatie portal</b>	Workplace Services
<b>Homepage</b>	Iconen koppelen aan namen van onderdelen
<b>Naam onderdelen</b>	End User Computing Identity and Access Management Collaboration Telephony
<b>Hoofdpagina onderdelen</b>	About <ul style="list-style-type: none"><li>• Who are we?<ul style="list-style-type: none"><li>○ How can we help you?</li></ul></li><li>• Products</li></ul> Support <ul style="list-style-type: none"><li>• FAQ</li><li>• Manuals</li><li>• Policies</li></ul> News <ul style="list-style-type: none"><li>• Afbeelding + tekst (kort fragment)</li></ul>
<b>IDM</b>	TIM contact Approver Employee

## 7 The Surface Plane

In de Surface Plane wordt bepaald hoe de communicatie portal eruit komt te zien. Dit wordt gedaan aan de hand van een kleurenpalet, een iconenset, blokken, het logo en het lettertype.

De volgende algemene stijl afspraken zijn gemaakt:

- Gebruik van witruimtes
- Gebruik van iconen
- Weinig tekst

### 7.1 Kleurenpalet

De communicatie portal bevat felle, opvallende en primaire kleuren en sluiten aan bij de kernwoorden omschreven in de Brand Identity: snel en gemakkelijk. De kleuren komen terug in de zijbalk navigatie, de homepage en de horizontale balk. Voor ieder onderdeel wordt een kleur toegewezen, deze kleur wordt verwerkt in het icoon van het onderdeel en interactieve elementen zoals buttons. De kleuren die in de communicatie portal worden gebruikt zijn:



### 7.2 Logo

De kleuren van het logo zijn dezelfde kleuren als die van de onderdelen. De indeling van het logo bestaat uit vier blokken. Ieder blok representeert een van de onderdelen.

### 7.3 Iconenset

Consistentie

- Iconen zijn wit;
- Iconen bevatten de achtergrondkleur van het onderdeel.

Herkenbaarheid

- Ieder onderdeel heeft een eigen icoon;
- Ieder onderdeel heeft een eigen kleur.

Toepassing

- Iconen staat in de zijbalk navigatie.



## 7.4 Buttons

### Consistentie

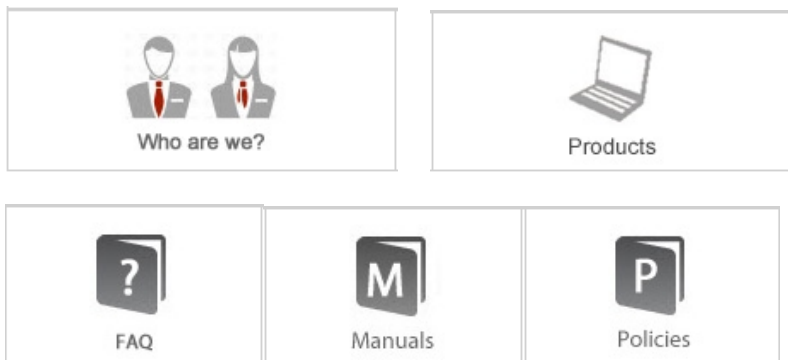
- Buttons zijn grijs;
- Buttons mogen tevens de kleur van het onderdeel bevatten;
- Buttons hebben een witte achtergrondkleur.

### Herkenbaarheid

- Who are we buttons bevatten de kleur van het onderdeel (stropdas);
- Productbuttons bevatten het product van dat onderdeel.

### Toepassing

- Op de hoogpagina van de onderdelen



### Afbeelding blokken

De eerste tabelrij in een blok vertelt de gebruiker waar het blok over gaat. Dit wordt gedaan aan de hand van een icoon, de titel van het blok en een witte achtergrond. De afmetingen van de afbeelding zijn H:90 x B:441. De volgende iconen worden voor de blokken gebruikt:



## Lettertype

### Body (*standaard tekst*)

- Font: Arial
- Grootte: 10 pt
- Kleur: #444444 (Donkergrijs, tweede keuze bij 'tekstkleur')

### Buttons (*Who are we, products e.d.*)

- Font: Arial
- Grootte: 12 pt
- Kleur: #444444 (Donkergrijs, tweede keuze bij 'tekstkleur')

### Paginatitel (*Bovenaan de pagina*)

- Link naar vorige pagina > huidige pagina
- Font: Arial, Bold
- Grootte: 16pt
- Kleur: Rood, geel, groen, blauw (Zie 'tekstkleur')

Tekstkleur in Google Sites:



## Bijlage A '10 Usability Heuristics - Jakob Nielsen'

(2005. ISSN 1548-5552) <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

*Summary: The 10 most general principles for user interface design. They are called "heuristics" because they are more in the nature of rules of thumb than specific usability guidelines.*

### Visibility of system status

The system should always keep users informed about what is going on, through appropriate feedback within reasonable time. [Aangeven dat formulieren correct zijn verzonden.](#)

### Match between system and the real world

The system should speak the users' language, with words, phrases and concepts familiar to the user, rather than system-oriented terms. Follow real-world conventions, making information appear in a natural and logical order. [Informatieve teksten links, teksten ondersteunend aan support rechts.](#)

### User control and freedom

Users often choose system functions by mistake and will need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted state without having to go through an extended dialogue. Support undo and redo.

### Consistency and standards

Users should not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing. Follow platform conventions. [Opstellen van vocabularia](#)

### Error prevention

Even better than good error messages is a careful design which prevents a problem from occurring in the first place. Either eliminate error-prone conditions or check for them and present users with a confirmation option before they commit to the action. [In formulieren wordt duidelijk aangegeven welk veld nog ingevuld moet worden.](#)

### Recognition rather than recall

Minimize the user's memory load by making objects, actions, and options visible. The user should not have to remember information from one part of the dialogue to another. Instructions for use of the system should be visible or easily retrievable whenever appropriate. [Werken met duidelijke, terugkerende iconen.](#)

### Flexibility and efficiency of use

Accelerators -- unseen by the novice user -- may often speed up the interaction for the expert user such that the system can cater to both inexperienced and experienced users. Allow users to tailor frequent actions.

### Aesthetic and minimalist design

Dialogues should not contain information which is irrelevant or rarely needed. Every extra unit of information in a dialogue competes with the relevant units of information and diminishes their relative visibility.



### **Help users recognize, diagnose, and recover from errors**

Error messages should be expressed in plain language (no codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution. [Alleen van toepassing op formulieren](#)

### **Help and documentation**

Even though it is better if the system can be used without documentation, it may be necessary to provide help and documentation. Any such information should be easy to search, focused on the user's task, list concrete steps to be carried out, and not be too large. [Bestanden als webpage.](#)

### **Mogelijkheden:**

---

#### ***Bestanden embedden vanuit Google Drive***

- |           |  |
|-----------|--|
| Voordeel: | Bestanden zijn vanaf 1 plek te beheren       |
| Nadeel:   | De zoekfunctie doorzoekt deze bestanden niet |

#### ***Bestanden als webpage***

- |           |  |
|-----------|--|
| Voordeel: | Bestanden zijn vanaf 1 plek te beheren |
| Nadeel:   | De printversie is niet optimaal        |

#### ***Bestanden als webpage met printbare versie***

- |           |                                 |
|-----------|---------------------------------|
| Voordeel: | Bestanden zijn doorzoekbaar     |
| Nadeel:   | Er worden 2 versies bijgehouden |

#### ***Linken naar Google Drive bestanden***


- |           |   |
|-----------|---|
| Voordeel: | Bestanden zijn vanaf 1 plek te beheren en mogelijkheid om te printen.   |
| Nadeel:   | Als de beheerder van de bestanden Ahold verlaat, wordt zijn Google Drive verwijderd, waardoor de bestanden onleesbaar worden. |


#### ***File cabinet met bestanden***

- |           |   |
|-----------|---|
| Voordeel: | Alle bestanden worden geïndexeerd en staan op 1 plek                                    |
| Nadeel:   | Mappen kunnen niet open/dicht geklapt worden waardoor de pagina onoverzichtelijk wordt. |

## Screenshots van de communicatie portal


### Homepage

Deze site doorzoeken




On this platform we can help you with your IT questions. Look around and see what we could do for you!

About Workplace Services




**New VPN tool for working at home** From today on you can replace VPN Ahold with the new VPN solution Network Connect. Network Connect is the new tool within Ahold for working at home. Benefits of this ...  
Geplaatst 19 uur geleden door Inge Kolen

Berichten 1 - 1 van 2 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)




**New authorization role for VPN Remote Access** In week 5, you as TIM contactperson were informed by us about a new VPN remote access application that will be rolled out within Ahold. In this mail we share ...  
Geplaatst 21 feb. 2013 01:24 door Inge Kolen

Berichten 1 - 1 van 2 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)



**Changes to Collaboration Portal** In the coming weeks the Collaboration Portal will get a new interface. The Collaboration component within this Workplace Services site is linking to the existing content on the collaboration portal  
Geplaatst 11 feb. 2013 00:13 door Ernst Jan van Gils


Berichten 1 - 1 van 1 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)




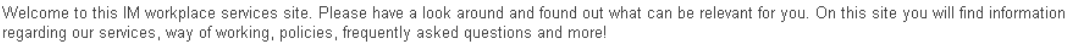
**How much data do you use?** As part of our effort to create awareness about your personal data usage we would like to recommend the following iPhone App - **KPN Mb meter**. This is a free App ...  
Geplaatst 31 jan. 2013 01:41 door Dave Earnshaw

Berichten 1 - 1 van 3 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)


## 'About Workplace Services' pagina

Deze site doorzoeken





Welcome to this IM workplace services site. Please have a look around and found out what can be relevant for you. On this site you will find information regarding our services, way of working, policies, frequently asked questions and more!



### Who are we?

You can visit the different service pages for contactpersons. The team consists of service delivery manager, architects, supporting staff and trainees and vendors. As IT is primarily outsourced to partners, HP is in important partner in our workplace environment. Also other partners are involved, this list is too extensive due to a wide range of technical services which provides eventually our workplace environment.

Enjoy!

*Service isn't doing what's expected of us.  
Service is doing more than what's expected of us (Seth Godin)*

### Service minded approach

This site is part of our servanthship-journey. You can expect more examples in the near future to improve our service-minded approach. We would like to create visibility and insight in what we do, how we do it and who we are.


We are looking forward to improve our services and support Ahold users. In fact, its simple:

- Serve ... thats what we do
- Service... thats what we provide
- Servant... thats what we are


Workplace technology provides all Ahold employees the ability to work for Ahold. It's our objective to provide you with the best tools for productivity, simplicity, secure and fast access with excellent support, and ofcourse at affordable costs..

The IM workplace services team is part of Ahold EU IM service delivery. You can find more information regarding service delivery on [IMpress](#)


Choose one of the buttons below to get more info




What can you expect from  
End Use Computing?



When do you need  
Identity&Access Management?











How can we help you around  
Collaboration?




What's happening with  
Telephony?

## Hoofdpagina van de onderdelen (na het klikken op een icoon)





### End Use Computing




About End Use Computing




Who are we?




Products




Support




FAQ



Manuals




Policies




Requests for IT Services


[Click here to go directly to the Shop IT to make a request](#)



News



**New VPN tool for working at home** From today on you can replace VPN Ahold with the new VPN solution Network Connect. Network Connect is the new tool within Ahold for working at home. Benefits of this ...  
Geplaatst 19 uur geleden door Inge Kolen



**An average computer costs Ahold € 1500 a year.** Using a company desktop or laptop with the appropriate software costs approximately € 1500 euro a year. This is the sum of lease, support, guarantee and the required licenses. Therefore we ...  
Geplaatst 11 feb. 2013 02:30 door Dave Rijks

Berichten 1 - 2 van 2 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)









### Identity and Access Management



About Identity and Access Management



Who are we?



Products



Support



FAQ



Manuals



Policies



TIM



TIM contactperson



Approver



Employee

- [Read more about the process of requests in TIM](#)
- [Click here to go directly to TIM](#)



**Upgrade to TIM 5.1**  
Find out everything you need to know about the upgrade in TIM



News










**New authorization role for VPN Remote Access**  
In week 5, you as TIM contactperson were informed by us about a new VPN remote access application that will be rolled out within Ahold. In this mail we share ...  
Geplaatst 21 feb. 2013 01:24 door Inge Kolen





**New authorization role in TIM - VPN (Remote Access)** For TIM all contact persons: New authorization role in TIM - VPN (Remote Access) From the 18th of February (week B) a new application will be rolled out called VPN. This ...  
Geplaatst 20 feb. 2013 00:39 door Floor Köhler


Berichten 1 - 2 van 2 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)














**Telephony**



**About Telephony**



**Who are we?**



**Products**



**Telephony services**



**Ahold Telephone book**



**Forms**



**Did you know?**


**Support**


**FAQ**


**Manuals**


**Policies**



**News**







**How much data do you use?** As part of our effort to create awareness about your personal data usage we would like to recommend the following iPhone App - **KPN Mb meter**. This is a free App ...  
Geplaatst 31 jan. 2013 01:41 door Dave Earnshaw


**Rollout Telephone Expense Management (TEM)** To make our organisation more aware of the telephone costs involved, we will be rolling out TEM in februari 2013. Per 16-02-2013 the budgetholders will be informed on ...  
Geplaatst 13 feb. 2013 05:15 door Dave Earnshaw


**From Blackberry to iPhone** As a result of changing demands for professional mobile support and several technical issues within the KPN Blackberry environment, recently it was decided to replace all Blackberry's by a ...  
Geplaatst 13 feb. 2013 05:14 door Dave Earnshaw


Berichten 1 - 3 van 3 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)














**Collaboration**



**About Collaboration**



**Who are we?**



**Products**



**Get more info**



**Go to Collaboration site**



**Working at home**


**Support**


**FAQ**


**Manuals**



**Policies**



**News**

**Changes to Collaboration Portal** In the coming weeks the Collaboration Portal will get a new interface. The Collaboration component within this Workplace Services site is linking to the existing content on the collaboration portal  
Geplaatst 11 feb. 2013 00:13 door Ernst Jan van Gils


Berichten 1 - 1 van 1 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)

## 'Who are we?' pagina





**Telephony**

### Who are we?




#### Team Data & Telecom

This team is responsible for managing all Data & Telecom services within Ahold. Our goal is to supply a continuous, transparent & cost effective service to our customers, our colleagues at Ahold.




#### People

Senior Manager Service Delivery: **Rob Honhoff**  
 Project Manager Service Delivery: **Anita van der Pol**  
 Telephone Directory Specialist: **Anneke Goetjes**  
 Telephone Expense Management: **Dave Earnshaw**



#### Planburo

But our Ahold team is not working alone, we also have an in-house **Planburo** team, manned by KPNer's who maintain the inventory management onsite, and are also responsible for collecting & distributing hardware and servicing our customers. Planburo is located in HK Zaandam D6.01.





#### KPN

Of course behind this team is KPN as Telephony infrastructure supplier. They are responsible for maintaining a stable, trustworthy infrastructure on a cost effective basis and we as Ahold Telephony team are constantly engaged with KPN to see that the demands of our customers are met.


### How can we help you?

- If you need a new telephone or want changes to your current settings, you can make most of your requests via our [online request forms](#).
- If you have any special requests or questions/information regarding new projects, please contact [Rob Honhoff](#) or [Anita van der Pol](#).
- If you have any operational problems you can call the IT helpdesk: 255255, option 3 and for other enquiries you can contact [EU.DataTelecom.Group@ahold.com](mailto:EU.DataTelecom.Group@ahold.com)





**End Use Computing**

### Who are we?




#### Team End Use Computing

This team is responsible for the service on desktops, laptops, printing and office software.




#### People

Manager workplace services: **Peter Versteeg**  
 Business Service Manager (BSC): **Dave Rijk**  
 Financial Control (specialist): **Shirley Mulder**




#### The bottom

We bottom is providing the most optimized services for our end users against affordable costs.




#### Use Guide

We provide every end user the required products and support to be efficient in their daily work. Therefore we will expect and give advice on must have. We will always leverage support on their added value for the company. This critical success.



#### Products we provide

We provide a standard range of products. In the products section you can read how to request a laptop, accessories or software.



#### One of the products we offer


**Desktops**


### How can we help you?

- If you need common standard software like Microsoft Office.
- If you need more special products like Microsoft Visio, MS projects, Adobe Acrobat and Photoshop.
- If you need additional hardware or replacements.
- If you have problems with your current desktop or software.
- If you have any standard questions about your workplace.
- If you need advice on specific software or hardware products.


### We expect from our users:

- A critical view if the requested products are really necessary.
- Clear description of the requests.
- Understanding on the costs of End Use Computing and in case of expensive products, discuss a business case.
- That they think of the provided assets with care.





**Identity and Access Management**

### Who are we?




#### Team Identity & Access management Ahold

This team is responsible for the control on identity and Access management within Ahold. We want to improve the service of Identity & Access management continuously.




#### People

Senior Delivery manager: **Vince Jonkers** and **Peter Volder**  
 Manager workplace services: **Peter Versteeg**  
 Super consultant and consultant **Tim Diering** **Corak**  
 Communication specialist: **Quino Schoonen**



#### Support

Daymy Outlook is an experienced contactperson. Her role is to help other contactpersons with questions and/or problems. Peter and Vince are responsible for identity and access management projects at Ahold.



#### Virtual identity


Identity management is about your virtual identity within Ahold. This is your PIN, account. Your virtual identity is created by the IT department for internal employees or by the T&I contactperson for external employees.


### How can we help you?

- If you need new authentications, please use your department contactperson.
- If you have problems with existing authentications (you have the authentications, but it is not working) you can call the IT helpdesk 255255.
- If the contactperson has problems with the request handling of HP Security Office calls, please call the HP Security Office in India.
- If the contactperson has questions/problems about requesting authentications in T&I and need consultation, please contact Daymy Outlook.
- If you have questions about new projects or initiatives please contact Peter Volder or Vince Jonkers.


### When the virtual identity is created the next step can be taken, namely assign access rights to Ahold data within applications, network shares or email.

To create virtual identities and access rights we use T&I. T&I stands for Their Identity Manager and is the Ahold application to request virtual identities and authentications. <http://hold.aahold.com/itsaahold>





**Collaboration**

### Who are we?



#### Collaboration Portal


The collaboration part in this site is additional to the [Collaboration Portal](#) into which is available under the same banner as the Group Intranet Site. On the collaboration Portal you can find information news, updates and FAQs for all Collaboration tools.



#### Team

The collaboration team is a global team and is responsible for:


- To provide focused education and advice on tools to improve existing working changes to IT and collaboration tools.
- To encourage and support Collaboration across Ahold.
- To provide insight into Ahold Collaboration activities and needs.
- To improve Quality of Service.



#### People

The people who are responsible for collaboration in the Netherlands are:

- Senior Delivery manager: **Dirk Duijn** and **Chloé**
- Manager workplace services: **Peter Versteeg**



#### Collaboration Services

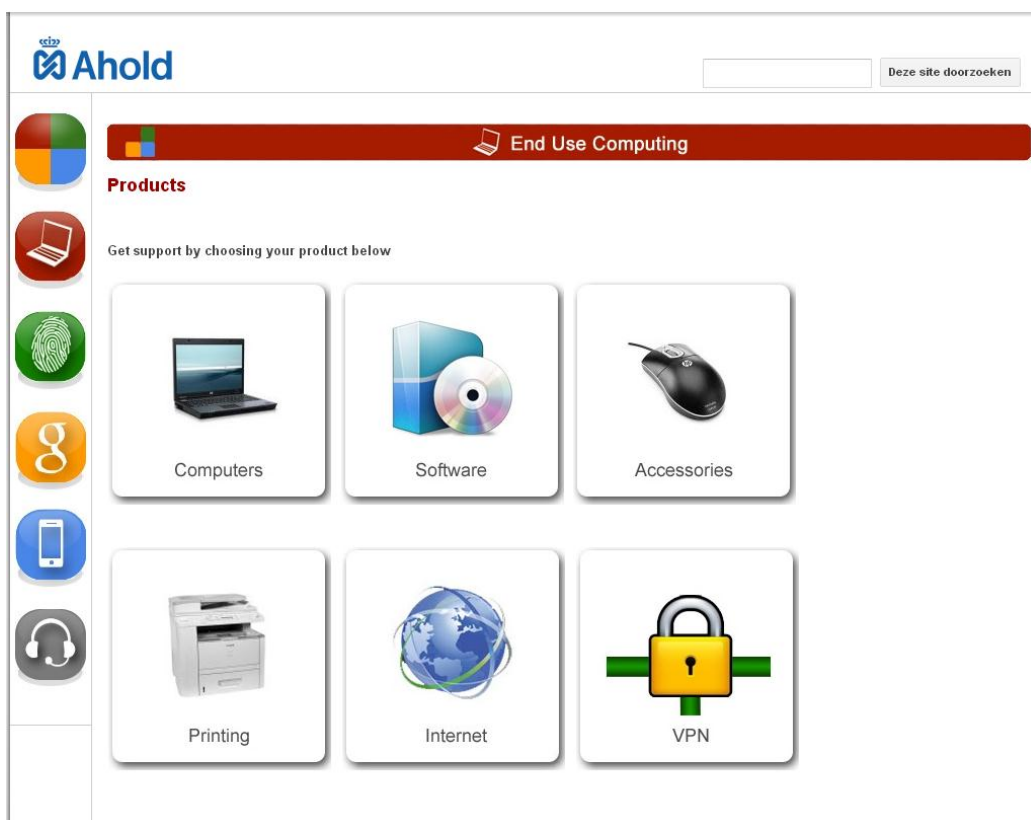
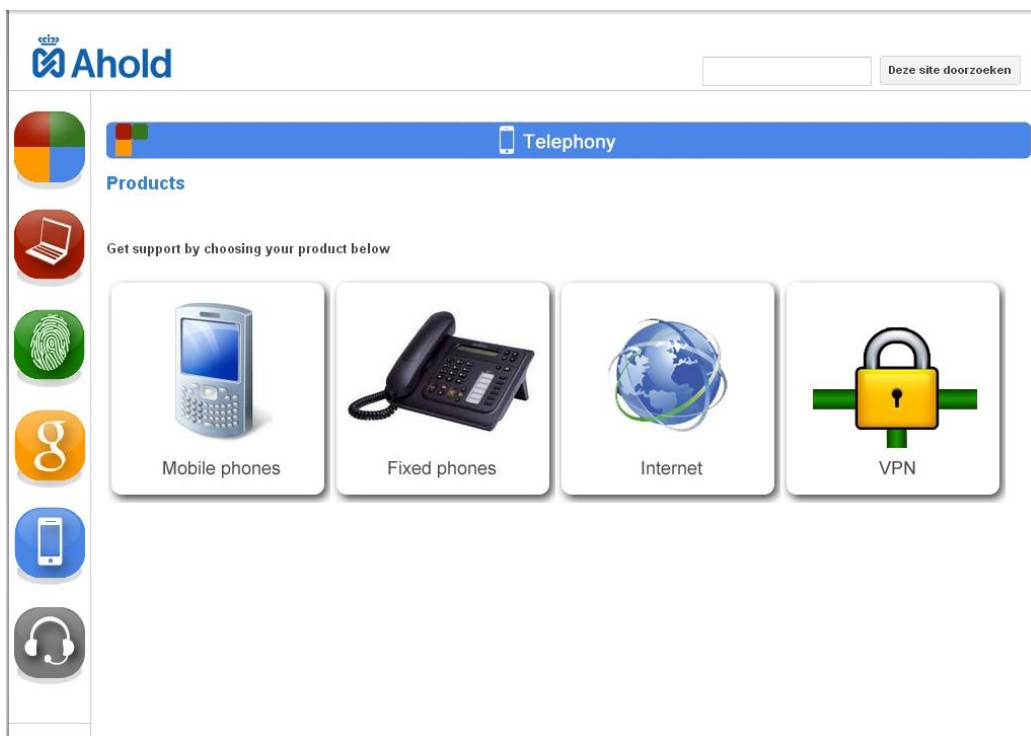
The Collaboration Services are:


- Google Apps (Mail, Calendar, Drive, Groups and Sites)
- Archiving / Archiving (VCA)
- Video Conferencing
- Ahold People Directory (APD)

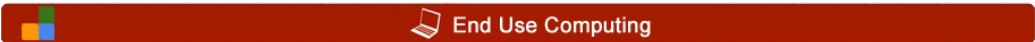
### How can we help you?







- If you have Technical or Functional problems with use of the software you can call the IT helpdesk 255255 or contact them via email: [ahold@ahold.com](mailto:ahold@ahold.com)

## 'Products' pagina










[Products](#) > **Computers**



**Standard laptop**  
Everyone who needs a laptop will receive a standard model. This is a 15 inch HP laptop with DVD drive. A travel model will be provided if necessary



**Travel Laptop**  
If you need a laptop and you travel a lot, your manager can request a travel model. Because this 13 inch model is lighter it can also be requested due to health reasons.



**Desktop**  
Desktops are mainly used on workplaces with multiple users like service desks or cockpits in warehouses. The request for these machines are mainly initiated by one supervisor.

**How can we help you?**


If you have a request for computers,  
Please visit [ShopIT](#)


**What to do when your computer is stolen/lost?**  
Follow this [procedure for a stolen or lost pc](#)


**If you want to know more about your rights**  
The [policy](#) describes you are entitled to a new computer after 3 years







**If you want to know what other products you receive**  
See the pages [accessories](#) or [software](#)

**Do you have another problem?**  
You could also visit our page with [Frequently Asked Questions](#)










[Products](#) > **Accessories**




**Monitor**  
24 inch is the standard. Currently we still have a lot of 19 inch monitors. We will replace these when there is a defect.




**Battery**  
For HP machines it is not possible to order a additional battery. A valid reason is required. (long flights)



**Mouse**  
Can be picked up at Facility Desk.



**Keyboard**  
Can be picked up at Facility Desk.



**Adapter**  
Adapters can be picked up at c432. Reasons for providing a battery are:  

- Lost or theft
- The employee forgot the adapter. (It needs to be returned at the end of the day)

**How can we help you?**


**If you want to make a request for replacing a monitor**  
please vist [ShopIT](#)

**If you have a problem with one of the accessories**  
Send your question to [IM-SED-Request\\_Management@ah.nl](mailto:IM-SED-Request_Management@ah.nl)

**If you lost on the accessories**  
Send your question to [IM-SED-Request\\_Management@ah.nl](mailto:IM-SED-Request_Management@ah.nl)

**If your accessories got stolen**  
Send your question to [IM-SED-Request\\_Management@ah.nl](mailto:IM-SED-Request_Management@ah.nl)

**If you other questions on accesoires**  
Send your question to [IM-SED-Request\\_Management@ah.nl](mailto:IM-SED-Request_Management@ah.nl)





### Products

**Google Mail**  
With Google Mail, you'll get lots of storage space, less spam, fast search and lots more.

**Google Drive**  
You can start creating files in GoogleDrive or upload files (or folders) from your pc. You can store almost any file format in GoogleDrive.

**Google Calendar**  
You can create events, manage multiple calendars and share calendars with teams and groups.

**Google Sites**  
You can easily create web pages, without coding or html knowledge required.

**Google Groups**  
You can access Google Groups by clicking on Groups in your navigation bar.

**Archiving**  
To facilitate the archiving of non-structured data we have Ahold Digital Archive (ADA) for Ahold employees.

**People directory**  
The Ahold Directory is a searchable resource for locating associates, vendors, partners, groups, and resources such as conference and training rooms at all Ahold locations.

**Video conferencing**  
Ahold has installed Virtual Meeting Facilities (VMF) across the company. A VMF is intended to support reduction in the need for travel, to improve international collaboration and to support instant meetings.

### How can we help you?

**Get more info by clicking at one of the products**  
You will be redirected to the Collaboration News site to get all the information you want concerning Google, archiving, people directory and video conferencing.

**If you have inlog problems**  
You should call the IT Helpdesk, 255255

**When you want to work at home**  
You could work from home or another location without making a VPN connection. The only thing you need is to setup your [2 factor authentication](#).

**Do you have more questions?**  
See our [Frequently Asked Questions](#)

### Tivoli Identity Manager (TIM)

**What is TIM?**  
Via the application TIM the virtual identity and access to applications can be requested. Your virtual identity is your PNL account. With your virtual identity access can be requested to all applications within Ahold, for example Google, EMS, Pallas, Oracle etc. TIM is only accessible for TIM contactpersons and approvers.

**The application TIM**  
Click here to [go directly to TIM](#)


**If you need help in TIM**  
Please see the [manuals](#) or the [FAQ](#)

**If you want to know more about upgrades**  
TIM will be upgraded soon to [version 5.1](#)




```

graph LR
    Joe[Joe Smith  
Identity Manager Virtual Identity] --> Jsmith[Jsmith  
Applications]
    Joe --> jms[jms  
Databases]
    Joe --> smitty[smitty  
Directories]
  
```

## 'Frequently Asked Questions (FAQ)' pagina



Deze site doorzoeken


Identity and Access Management

**Frequently Asked Questions**


Inhoud

[1 General](#)  
[1.1 I forgot my user-id or password](#)  
[1.2 Who is an internal user?](#)  
[1.3 Who is an external user?](#)  
[1.4 What is suspension](#)  
[1.5 How do I navigate in TIM?](#)  
[2 Authorizations](#)  
[2.1 How does the request process for authorizations work?](#)  
[2.2 How can a contactperson request authorizations?](#)


**General**

I forgot my user-id or password


If you contact the IT Helpdesk 255255, you can reset your password.

Who is an internal user?




Everybody who is administered in the central Dutch HR system and as such is hired within one of the companies of Ahold.

Who is an external user?

Everybody who is not an internal user, but also third-parties like suppliers and outsource parties.



Deze site doorzoeken

End Use Computing

**Frequently Asked Questions**

Inhoud

[1 I cannot find the required product in Shop-it. What now?](#)  
[2 I need to explain why I need a certain product which I requested?](#)  
[3 I need office 2007 but it is not in Shop-it](#)  
[4 I do not know my hostname. Where can I find it?](#)  
[5 The wealth on my monitor is very poor. How is that possible?](#)  
[6 MS Virus and MS Products are not in shop-IT anymore. How can I get this software?](#)  
[7 I requested software in shop-it but it is not yet on my computer](#)  
[8 I send in a request to request management but it is not answered?](#)  
[9 I received mail about my laptop. They stated that it was not administrated on my name. What is this?](#)

I cannot find the required product in Shop-it. What now?

Please send your request or question to [IMSED-Request\\_Management@ah.nl](mailto:IMSED-Request_Management@ah.nl)

I need to explain why I need a certain product which I requested?


Software is very expensive and the workplace team needs to make sure that the available budget will be spend wisely. They can suggest alternatives.

I need office 2007 but it is not in Shop-It




It is in Shop it under the name of "Microsoft Office Standard".

I do not know my hostname. Where can I find it?

When you click on the red circle in the right down corner you will see a combination of letters and numbers. It starts often with "AH"




Deze site doorzoeken

Telephony

**Frequently Asked Questions**

Inhoud

[1 Helpdesk](#)  
[1.1 Who do I have to contact with problems with my telephone?](#)  
[1.1.1 My telephone has been stolen or lost. What should I do?](#)  
[1.2 Requests](#)  
[1.2.1 How can I place a request for a new telephone?](#)  
[1.2.2 I need to replace my power adapter for my telephone. Where can I get a new one?](#)  
[1.3 Office Started](#)  
[1.3.1 How can I setup a new iPhone or iPad?](#)  
[1.3.2 How can I change my screenlock password on my iPhone/iPad?](#)  
[1.4 Using your Phone](#)  
[1.4.1 Can I use internationally from a fixed telephone without international access?](#)

Helpdesk

Who do I have to contact with problems with my telephone?

If you have any problems with your telephone please contact the IT Helpdesk 255255, option 3.

My telephone has been stolen or lost. What should I do?

Contact the IT helpdesk 255255 as soon as possible.

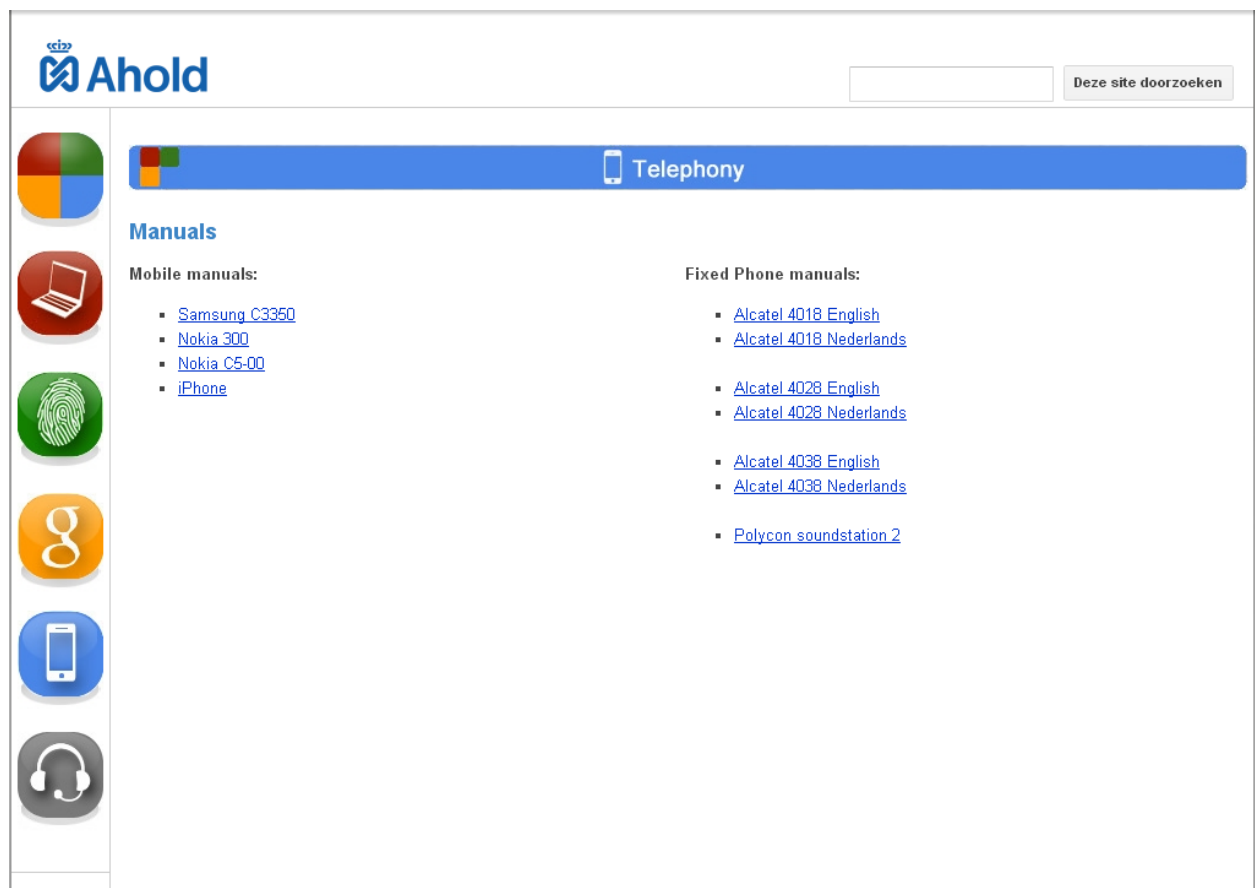
**Requests**

How can I place a request for a new telephone?

Bijlagen afstudeerverslag Inge Kolen CMD

Page 57 of 86

## ‘Manuals’ pagina



**Ahold**

Deze site doorzoeken

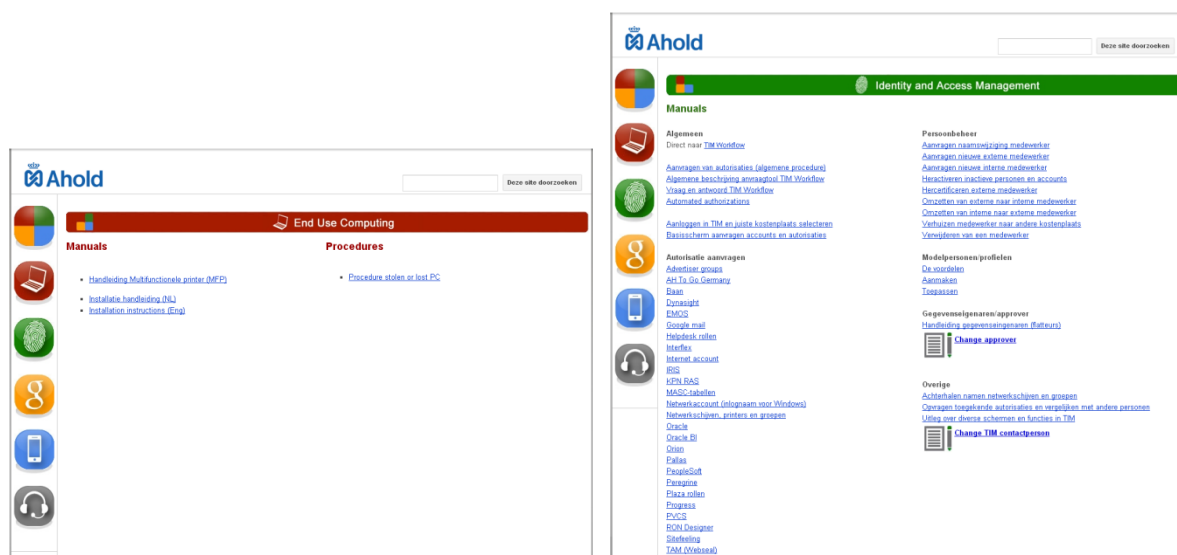
**Manuals**

**Mobile manuals:**

- [Samsung C3350](#)
- [Nokia 300](#)
- [Nokia C5-00](#)
- [iPhone](#)

**Fixed Phone manuals:**

- [Alcatel 4018 English](#)
- [Alcatel 4018 Nederlands](#)
- [Alcatel 4028 English](#)
- [Alcatel 4028 Nederlands](#)
- [Alcatel 4038 English](#)
- [Alcatel 4038 Nederlands](#)
- [Polycon soundstation 2](#)



**Ahold**

Deze site doorzoeken

**Identity and Access Management**

**Algemeen**

- [Direct naar TIM Workflow](#)
- [Aanvragen van autorisaties \(algemene procedure\)](#)
- [Algemene beschrijving aanvraagpool TIM Workflow](#)
- [Vraag en antwoord TIM Workflow](#)
- [Automated authorizations](#)
- [Aanvragen in TIM en juiste kostenplaats selecteren](#)
- [Basisprofielen aanvragen accounts en autorisaties](#)

**Persoonbeheer**

- [Aanvragen naamwijziging medewerker](#)
- [Aanvragen nieuwe externe medewerker](#)
- [Aanvragen nieuwe interne medewerker](#)
- [Heractiveren inactieve personen en accounts](#)
- [Heractiveren externe medewerker](#)
- [Oncorten van externe naar interne medewerker](#)
- [Omzetten van interne naar externe medewerker](#)
- [Verhuizen medewerker naar andere kostenplaats](#)
- [Verwijderen van een medewerker](#)

**Mediapersoonen/profielen**

- [De aanpak](#)
- [Aanmaken](#)
- [Beveiligen](#)
- [Toewijzen](#)

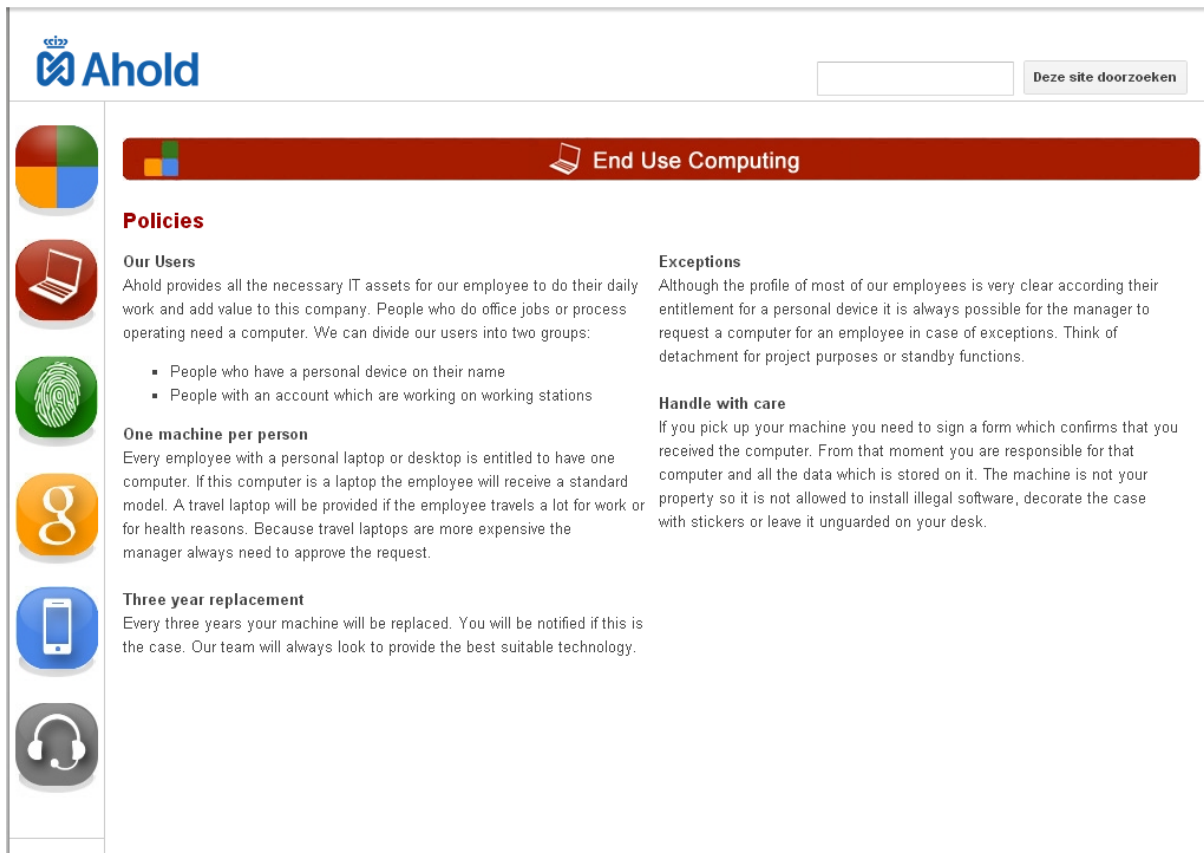
**Gegevenselgenaren/approver**

- [Herbevestiging gegevenselgenaren \(Hateurs\)](#)
- [Change approver](#)

**Overige**

- [Achterhalen namen, netwerdschijven en groepen](#)
- [Oncorten toegelaste autorisaties en vergoepen met andere personen](#)
- [Uitleg over diverse schermen en functies in TIM](#)
- [Change TIM contactpersoon](#)

## 'Policies' pagina



**Ahold**

Deze site doorzoeken

**End Use Computing**

**Policies**

**Our Users**

Ahold provides all the necessary IT assets for our employee to do their daily work and add value to this company. People who do office jobs or process operating need a computer. We can divide our users into two groups:

- People who have a personal device on their name
- People with an account which are working on working stations

**Exceptions**

Although the profile of most of our employees is very clear according their entitlement for a personal device it is always possible for the manager to request a computer for an employee in case of exceptions. Think of detachment for project purposes or standby functions.

**Handle with care**

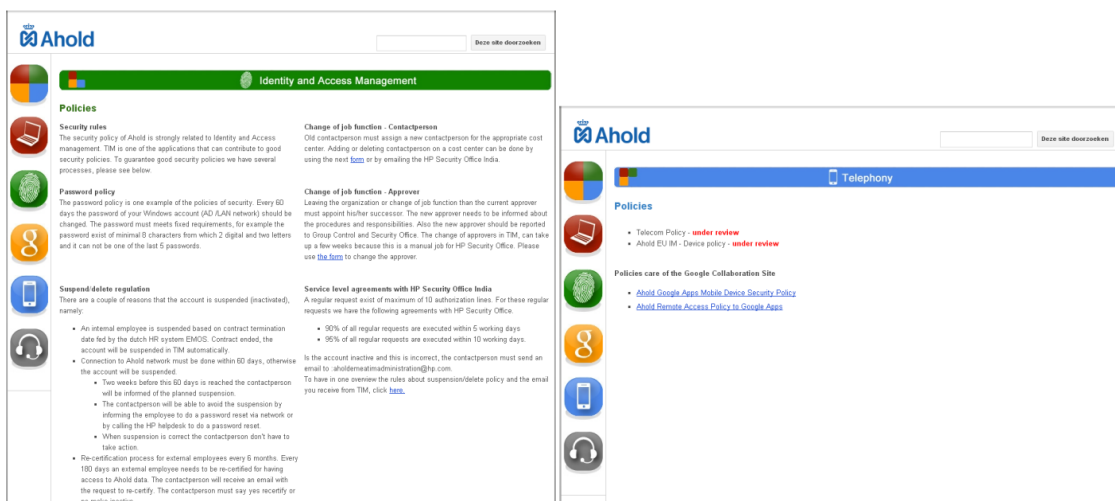
If you pick up your machine you need to sign a form which confirms that you received the computer. From that moment you are responsible for that computer and all the data which is stored on it. The machine is not your property so it is not allowed to install illegal software, decorate the case with stickers or leave it unguarded on your desk.

**One machine per person**

Every employee with a personal laptop or desktop is entitled to have one computer. If this computer is a laptop the employee will receive a standard model. A travel laptop will be provided if the employee travels a lot for work or for health reasons. Because travel laptops are more expensive the manager always need to approve the request.

**Three year replacement**

Every three years your machine will be replaced. You will be notified if this is the case. Our team will always look to provide the best suitable technology.



**Ahold**

Deze site doorzoeken

**Identity and Access Management**

**Policies**

**Security rules**

The security policy of Ahold is strongly related to Identity and Access management. T.M. is one of the applications that can contribute to good security policies. To guarantee good security policies we have several processes, please see below.

**Password policy**

The password policy is one example of the policies of security. Every 60 days the password of your Windows account (AD / LAN network) should be changed. The password must meet the requirements, for example the password must consist of minimal 8 characters from which 2 digital and two letters and it can not be one of the last 5 passwords.

**Suspend/delete regulation**

There are a couple of reasons that the account is suspended (inactivated), namely:

- An internal employee is suspended based on contract termination date led by the Dutch HR system EMOS. Contract ended, the account will be suspended in T.M. automatically.
- Connection to Ahold network must be done within 60 days, otherwise the account will be suspended.
  - Two weeks before this 60 days is reached the contactperson will be informed of the planned suspension.
  - The contactperson will be able to avoid the suspension by informing the employee to do a password reset via network or by calling the HP helpdesk to do a password reset.
  - When suspension is correct the contactperson don't have to take action.
- Re-certification process for external employees every 6 months. Every 180 days an external employee needs to be re-certified for having access to Ahold data. The contactperson will receive an email with the request to re-certify. The contactperson must say yes recently or no make inactive.

**Change of job function - Contactperson**

Old contactperson must assign a new contactperson for the appropriate cost center. Adding or deleting contactperson on a cost center can be done by using the next [link](#) or by emailing the HP Security Office India.

**Change of job function - Approver**

Leaving the organization or change of job function than the current approver must appoint his/her successor. The new approver needs to be informed about the procedures and responsibilities. Also the new approver should be reported to Group Control and Security Office. The change of approvers in T.M. can take up a few weeks because this is a manual job for HP Security Office. Please use the [link](#) to change the approver.

**Service level agreements with HP Security Office India**

A regular request exist of maximum of 10 authorization lines. For these regular requests we have the following agreements with HP Security Office.

- 90% of all regular requests are executed within 5 working days
- 95% of all regular requests are executed within 10 working days

If the account inactive and this is incorrect, the contactperson must send an email to: [aholdiamadministration@tmc.com](mailto:aholdiamadministration@tmc.com). To have in one overview the rules about suspension/delete policy and the email you receive from T.M. click [link](#).

**Ahold**

Deze site doorzoeken

**Telephony**


**Policies**







- Telecom Policy - **under review**
- Ahold EU IM - Device policy - **under review**


**Policies care of the Google Collaboration Site**


- [Ahold Google Apps Mobile Device Security Policy](#)
- [Ahold Remote Access Policy in Google Apps](#)

## 'HP Incidents' pagina

Deze site doorzoeken





**HP Incidents**




**HP** At this moment, no incidents are reported  
Geplaatst 21 feb. 2013 00:07 door Inge Kolen


Berichten **1** - 1 van 1 worden weergegeven. [Meer bekijken >](#)




**HP Helpdesk** Intern 255255 Extern 088 - 659 2552  
For connection problems  
(Drives, internet, internal network, Lotus Notes)


**Facility Desk** Intern 200200 Extern 088 - 659 2002  
For booking meeting rooms & beamers,  
questions concerning workspace or printing problems

## Variabel blok IDM: 'TIM Contactperson' pagina

Deze site doorzoeken




### Identity and Access Management



#### TIM contactperson

TIM contactpersons are the access requesters for employees within their department/cost center. They enter new authorization requests in the tool TIM. The contactperson is a very important role within the Ahold organizations. Without contactpersons no one is able to work. [Read more about the TIM process](#)



#### What are TIM contact responsibilities?

##### New Identity

Contactperson is responsible for entering new external employees in TIM. The virtual identity is created for this new external employee (pnl id).

##### Access request

Contactpersons are responsible for entering new access requests for all employees on their cost center. Contactpersons receive the authorization information for the employees and share this information with these employees.

##### Recertification

Contactpersons are responsible for the recertification process for external employees, the contactperson must answer the question of the external employee is still working at Ahold.


##### Suspend

When an employee is leaving Ahold, the contactperson is responsible to suspend the user and inactivate all authorizations.

##### Management of employees

Changes to personal information (lastname etc) or contract (external-internal) must be supported by the contactperson.

#### How can we help you?



##### If you need help in TIM

See the [manuals](#) (what to do with merge request, move external employees to a new cost center etc.)

##### Who are the TIM contactpersons/approvers?


See the [List of TIM contactpersons](#), or see the [List of approvers](#)

##### How to change TIM contactpersons?

[Fill in this form \(change TIM contactpersons\)](#)

##### How fast will a request be handled?

If you want to know how fast your request will be handled, take a look at the picture below. You can see at a glance how busy HP Security Office India is.










##### Explanation

A standard request exists of a maximum of 10 authorization lines. For these standard requests we have the following agreements with HP Security Office:

- **Green:** standard request will be handled within 5 working days.
- **Orange:** standard request will be handled within 5-10 working days.
- **Red:** standard request will be handled >10 working days.

## Variabel blok IDM: 'Approvers' pagina





### Identity and Access Management

#### TIM approvers

##### What are approver tasks?

The approvers in TIM are the data owners or delegated data owners. Approvers have an important role in the access management process, they decide if an employee may have access to the data within the application. This is a very important task in the information security policies we have within Ahold.

If you have questions about this role, please contact the department Ahold Europe Group Control. Ahold Europe Group Control decides which applications and data must be secured with an approver.

##### What are approvers responsibilities?

Accepting or rejecting the authorization requests for which he / she is registered as a data owner within TIM.

The access request is first sent to the approver, if the approver is not reacting on this request the total request is on hold. The request will be sent twice within 5 days to the approver. Timely reacting (approve/reject) on the request helps the speed of the access process.

##### How can we help you?

##### If you have problems with working in TIM

Please see the [manuals](#)

##### Who are the approvers?


Do you want to know for which roles you are approver, or who your colleague approvers are, herewith the [list of approvers](#)

##### How to change approvers?


Leaving the organization or change of job function than the current approver must appoint his/her successor.







- The current approver should appoint the successor.
- The new approver needs to be informed about the procedures and responsibilities.
- The new approver should be reported to Group Control and Security Office.

The change can take up a few weeks, because the change is a manual job. Please fill in the form below to change the approver, be aware that the new approver must be informed about his/her new function.

 [Change approver](#)

## Variabel blok IDM: 'Employee' pagina





### Identity and Access Management

#### Employee

For each employee within Ahold an assigned contactperson is available. This contactperson is responsible for requesting your access in TIM and share that information with you.

You can find your contactperson based on the cost center you belong too. Every department has it's own cost center and each cost center has it's own contactperson.

Please ask the management assistants of your department which cost center you belong too.

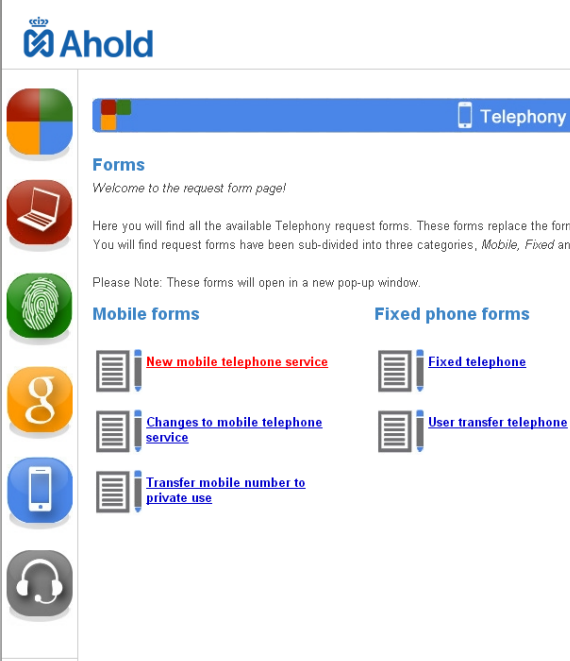
If you need access please contact your contactperson.  
[List of Contactpersons.](#)

##### What can you do yourself:

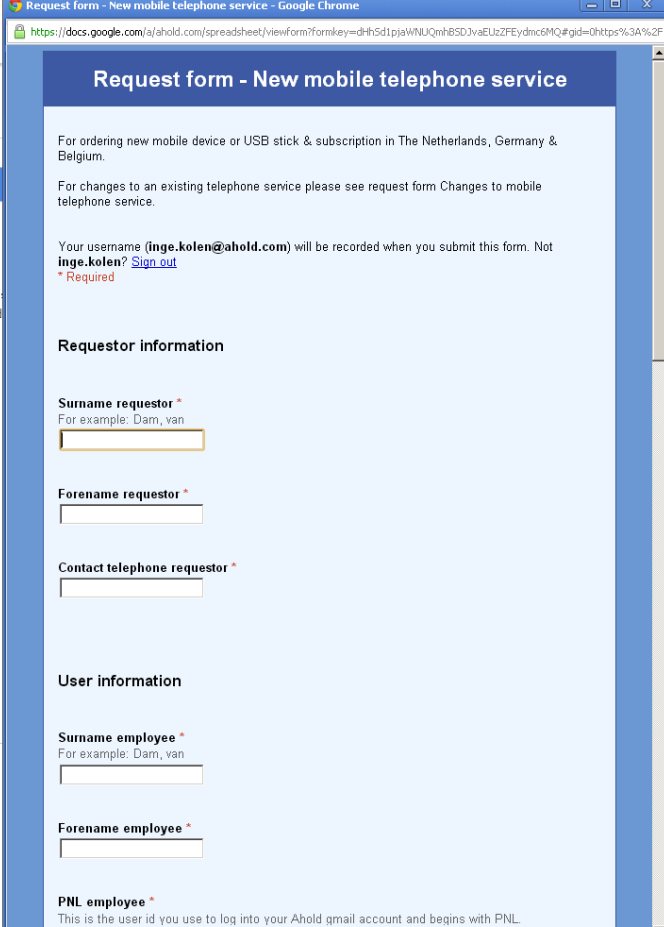
Do you have a colleague with the same function profile, please give that information to the contactperson.

Tip: The contactperson cant control the speed of the request. Don't get mad at your contactperson, she/he is really doing everything in its power.

## Variabel blok Telephony: 'Forms' pagina



The screenshot shows the Ahold Telephony Forms page. The header features the Ahold logo and a 'Telephony' tab. The main content area is titled 'Forms' and includes a welcome message: 'Welcome to the request form page!'. Below this, a note states: 'Here you will find all the available Telephony request forms. These forms replace the forms. You will find request forms have been sub-divided into three categories, Mobile, Fixed and'. A 'Please Note' section mentions: 'These forms will open in a new pop-up window.' The page is divided into two columns: 'Mobile forms' and 'Fixed phone forms'. Under 'Mobile forms', there are links for 'New mobile telephone service', 'Changes to mobile telephone service', and 'Transfer mobile number to private use'. Under 'Fixed phone forms', there are links for 'Fixed telephone' and 'User transfer telephone'.



The screenshot shows a Google Chrome browser window displaying a Google Form titled 'Request form - New mobile telephone service'. The form is for ordering a new mobile device or USB stick & subscription in The Netherlands, Germany & Belgium. It includes a welcome message and a note about the user's username (inge.kolen@ahold.com) being recorded. The form is divided into two main sections: 'Requestor information' and 'User information'. The 'Requestor information' section includes fields for 'Surname requestor \*', 'Forename requestor \*', and 'Contact telephone requestor \*'. The 'User information' section includes fields for 'Surname employee \*', 'Forename employee \*', and 'PNL employee \*'. The form also includes a note about the PNL employee user id.



# Usability test

---

*Een communicatie portal opzetten voor Workplace Services.*



Door: Inge Kolen

Datum: 13 februari 2013

## 1. Inleiding

Na het opzetten van de communicatie portal 'Workplace Services' voor de onderdelen End User Computing, Identity & Acces Management, Collaboration en Telephony voor het team van Service Delivery, wordt de site getest op usability.

Met deze usability test wordt inzicht verkregen in de verwachtingen en knelpunten van de website, met als doel de website beter aan te laten sluiten bij de eindgebruiker. Dit wordt bereikt door de resultaten en verbeterpunten, waar nodig, aan te passen op de website.

De usability test wordt uitgevoerd door acht testpersonen, representatief voor de eindgebruiker. De inhoud van de test bestaat uit vijf onderwerpen, waarbij de gebruiker opdrachten uitvoert en/of zijn mening over geeft. Deze onderwerpen sluiten aan bij de vijf planes, beschreven in het ontwerprapport. De onderwerpen zijn: Verwachtingen, visuele aspecten, effect & efficiëntie, structuur en functionaliteiten.

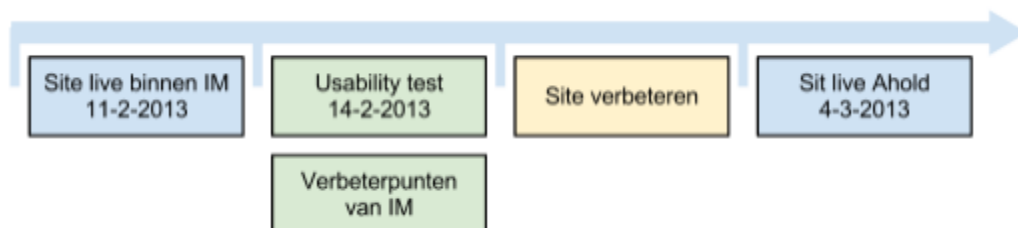
De test wordt uitgevoerd door de volgende testpersonen:

- Bea Huizinga                      TIM contactpersoon
- Dorien Mooij                      Management assistent
- Froukje Tingen                      Management assistent
- Joyce de Roo                      TIM contactpersoon
- Koos Vriend                      TIM contactpersoon/Distributie centrum Albert Heijn
- Marjo van de Ven                      TIM contactpersoon/ aanvragen laptops
- Mirjam Goezinne                      TIM contactpersoon
- Peter Stikvoort                      IMPress /PMO / Communicatie
- Yvonne Boom                      TIM contactpersoon

### Tijdsplanning usability test

13.00 - 13.05	Inloop
13.05 - 13.10	Welkom, doelstelling van de test
13.10 - 13.20	Testvragen voor de demo
13.20 - 13.25	Demo
13.25 - 13.50	Testvragen na de demo
13.50 - 14.00	Afsluiting

### Tijdsplanning project



## 2. Opstellen van de test

De volgende vragen en twijfels over de communicatie portal dienen na het uitvoeren van de usability test beantwoord te zijn. Onderwerpen waarop de communicatie portal wordt getest zijn:

- Verwachtingen
- Visuele aspecten
- Effect & efficiëntie
- Structuur
- functionaliteiten

### *Verwachtingen (Strategy Plane)*

Wat zijn de verwachtingen van de website?

1. *Welke informatie verwacht de gebruiker op de website te vinden?*
2. *Wat verwacht de gebruiker achter de iconen te vinden? (zijn de iconen representatief voor de onderdelen?)*

### *Visuele aspecten (Surface Plane)*

Wat is de look-and-feel van de website en begrijpt de gebruiker hoe de visuele aspecten zijn ingezet?

3. *Begrijpt de gebruiker welke visuele aspecten buttons/links zijn en wat niet?*
4. *Hebben de kleuren een toegevoegde waarde?*
5. *Klopt de hoeveelheid tekst/afbeeldingen/witruimte? (look-and-feel)*

### *Effect & efficiëntie (Skeleton Plane)*

Hoe wordt de interface, navigatie en informatie door de gebruiker ervaren?

6. *Zijn de buttons logisch verdeeld onder de blokken?*
7. *Hoe navigeert de gebruiker door de communicatie portal om de juiste informatie te vinden? (navigatie)*
8. *Zijn de teksten leesbaar? Let op kleurgebruik, lettergrootte, hoeveelheid (informatie)*
9. *Weet de gebruiker op welke pagina hij is? (informatie/interface)*

### *Structuur (Structure Plane)*

Begrijpt de gebruiker de structuur van de website?

10. *Vindt de gebruiker het logisch hoe de producten onder de onderdelen zijn verdeeld?*
11. *wat vindt de gebruiker ervan dat sommige informatie op een andere site staat?*

### *Functionaliteiten (Scope Plane)*

Zijn de functionaliteiten duidelijk van de website?

12. *Is de meter (IDM) van toegevoegde waarde?*

### 3. Resultaten

Onderstaande resultaten zijn verkregen na het uitvoeren van de usability test.

#### Verwachtingen

##### 1. Welke informatie verwacht de gebruiker op de website te vinden?

50%	Digitale werkplek:	Hoe ga je daar mee om/goed functioneren, TIM autorisaties
40%	Support:	Tips & Tricks, handleidingen, contactgegevens, recente storingen
20%	Nieuwtjes:	Nieuwe features, alle veranderingen van TIM
30%	Aanvragen:	Hard-en software, computers, telefoons, autorisaties
	Wensen:	Een compleet nieuwe werkplek aanvragen

##### 2. Wat verwacht de gebruiker achter de iconen te vinden/zijn de iconen representatief voor de onderdelen?

#### End User Computing

80%	Producten:	Pc , laptop, netwerk, hardware,software
30%	Aanvragen	
10%	Helpdesk	

#### Identity & Access Management

60%	Autorisaties:	TIM, proces, identity, Access Management
20%	Persoonlijke pagina	
20%	Security info/company policy	

#### Collaboration

70%	Google:	Gebruik en mogelijkheden, Tips&Tricks, devices
30%	Overig:	Collaboration, zoekfunctie, welke stappen (contactpersoon)

#### Telephony

100%	Telefonie:	Telefoongids, contactgegevens, VPN, aanvragen, ondersteuning bij problemen, beleid
------	------------	--

#### HP Helpdesk

60%	HP gerelateerd	
40%	Overig:	Achtergrond info over het ontstaan, IT web, aanvragen van laptops/hardware/software, info over IT diensten en costs, hoeprocessen lopen om iets aan te lopen, escaleren via contactpersoon

#### Visuele aspecten

##### 3. Begrijpt de gebruiker welke visuele aspecten buttons/links zijn en wat niet?

##### 3A. Waar verwacht de gebruiker op de hoofdpagina van onderdelen te kunnen klikken?

100%	Buttons	
40%	Alle balken	
40%	Een aantal balken (Vooraf news, daarna variabel. About/support veel minder omcirkeld)	

- 30% Links van nieuwtjes
- 10% Afbeeldingen van nieuwtjes

3B. *Verwacht de gebruiker (naast linkjes) op andere elementen te kunnen klikken bij de products pagina?*

- 20% Ja, op het plaatje
- 70% Nee
- 10% Anders, nl: In policy wordt neem ik aan aangegeven wie welke mobiel mag bestellen?

3C. *Is het logisch dat je niet op de gekleurde balken kunt klikken?*

- 50% Ja
- 50% Nee: Denk aan het pad dat je volgt door de website  
Balken hebben dezelfde look & feel als de buttons, maar het is niet storend  
Het is niet logisch, maar je ziet een handje dus het lijkt klikbaar

3D. *Stel dat je op de gekleurde balken kunt klikken, welke info zou je dan verwachten?*

- About: Who are we/Products/hoe werkt het en wat moet je doen/TIM,TAM
- Support: Telefoonnummers (wie kan ik waarover bellen)
- TIM: Een linkje naar TIM/ raar dat je alleen op TIM kunt klikken
- News: Verstoort/ al het nieuws onder elkaar of een archief van 'oud' nieuws
- Allen: Alle submenu's + eventueel korte uitleg/de info die er nu onder staat
- Overig: Ik mis een duidelijke knop om terug te keren naar de homepage

#### 4. **Hebben de kleuren een toegevoegde waarde?**

- 90% Ja: Duidelijk, je ziet gelijk bij welk onderdeel je zit, het helpt je sneller naar de juiste hoek, ook de iconen dragen hieraan bij
- 10% Nee: Het is te druk, liever dropdown box

#### 5. **Klopt de hoeveelheid tekst/afbeeldingen/witruimte? (look-and-feel)**

- |               |               |          |                                |
|---------------|---------------|----------|--------------------------------|
| Witruimte:    | 20% te weinig | 80% goed |                                |
| Tekst:        | 10% te weinig | 80% goed | 10% te veel (i.v.m. nieuwtjes) |
| Afbeeldingen: |               | 90% goed | 10% te veel                    |

### Effect & efficiëntie

#### 6. **Zijn de buttons logisch verdeeld onder de blokken? (Interface)**

- 50% Ja
- 20% Weet niet
- 30% Nee: Liever alles naast elkaar per subject  
Zag niet eens dat het blokken waren, het is te druk/onoverzichtelijk tussen klikbaar en niet-klikbaar is niet duidelijk genoeg

#### 7. **Hoe navigeert de gebruiker door de communicatie portal om de juiste informatie te vinden?**

7A. *Navigatie: Is het logisch waar informatie over de printer staat?*

- 80% Ja: Maar het is wel veel geklik/ gevonden, maar zoekbalk werkt niet
- 20% Nee: Wat is onderscheid tussen info en FAQ? / Kan ook telefonie zijn

7B. Navigatie: Is het logisch waar informatie over het proces van TIM staat?

70% Ja

30% Nee: Onder TIM een stukje algemene tekst is logischer  
Omdat TIM als losse balk vermeld staat, verwacht ik de info daar  
Verwarrend om info te vinden onder TIM button en andere buttons  
Je moet eerst alle buttons doorzoeken om het juiste te vinden.

**8. Informatie: Zijn de teksten leesbaar?**

Letterkleur		10% matig	50% goed	20% zeer goed
Lettergrootte		30% matig	40% goed	10% zeer goed
Hoeveelheid	10% slecht		50% goed	10% zeer goed
Opmaak	10% slecht	20% matig	30% goed	20% zeer goed

**9. Informatie/interface: Weet de gebruiker op welke pagina hij is?**

50% Ja, door: Het kopje, de horizontale balk, navigatie, de kleur/product

50% Niet ingevuld

**Structuur**

**10. Vindt de gebruiker het logisch hoe de producten onder de onderdelen zijn verdeeld?**

Printer: 100% EUC

Vaste telefonie: 90% Telephony 10% ik weet niet

Muis 90% EUC 10% ik weet niet

Approver 100% IDM

Digitaal archiveren 10% IDM 90% Collaboration

2 step verification 70% IDM 30% Collaboration

**11. Wat vindt de gebruiker ervan dat 'Collaboration' informatie op een andere site staat?**

11A. Heb je gemerkt dat je op een andere site terecht bent gekomen?

80% Ja

20% Nee

11B. Wat vind je daarvan?

Geen probleem/ als het maar duidelijk blijft/prima / niet vervelend / maakt niet uit als de info maar komt / als ik maar info krijg die ik zoek/geen last van (let op dat hij als nieuw tabblad opent en je dus niet via back terug kan)/ lijkt me een terechte verwijzing.

11C. Kon je de website 'Workplace Services' gemakkelijk terugvinden?

90% Ja

10% Niet ingevuld

### *Functionaliteiten*

#### **12. Is de meter (IDM) van toegevoegde waarde?**

30%	Ja:	Geeft een indicatie van de drukte, geeft duidelijkheid Ook de huidige status van een aanvraag zou handig zijn Maar zou niet met kleuren én met getallen werken (als optelling)
10%	Nee:	Omdat er een fixed maximum tijd voor staat dat het mag kosten om aanvraag te verwerken
60%	Niet ingevuld	

### *Overige opmerkingen*

- Inspelen op de analytics
- Klikbare en niet klikbare icoontjes + eventuele bijbehorende info
- Prima gedaan, leuk initiatief
- In de praktijk moet blijken of het allemaal afgedekt is. Evaluatiemoment na 2 maanden?
- Lay-out te druk, liever tabs en rustiger zoals Centerpoint, nu te vaak herhaald
- De opmaak is nog erg onrustig, met name door de grote hoeveelheid nieuws
- Vertaalbutton (NL)

## 4. Conclusie

### Verwachtingen

#### 1. Welke informatie verwacht de gebruiker op de website te vinden?

De verwachtingen sluiten aan bij het support/informatie dat op de portal wordt geleverd

De wens 'een compleet nieuwe werkplek aanvragen' in de toekomst bij EUC in plaats van ShopIT?

#### 2. Wat verwacht de gebruiker achter de iconen te vinden? (zijn de iconen representatief voor de onderdelen?)

Iconen van de onderdelen zijn duidelijk, enige twijfel bij IDM (profiel/security). Een aantal testpersonen verwacht info over Netwerk(EUC) en VPN(Telephony), maar hier is niets over te vinden. Geen van de testpersonen denkt dat het bij HP gaat over het melden van incidenten.

### Visuele aspecten

#### 3. Begrijpt de gebruiker welke visuele aspecten buttons/links zijn en wat niet?

Ja, de gebruiker begrijpt de visuele aspecten zoals deze zijn bedoeld. Echter denkt bijna de helft van de testpersonen denkt dat balken wel klikbaar zijn. Zij verwachten dit omdat het pijltje veranderd in een handje, of omdat de look-and-feel hetzelfde is als bij de buttons.

#### 4. Begrijpt de gebruiker dat de onderdelen gekoppeld zijn aan kleuren?

Ja, het is duidelijk en draagt bij aan de navigatie

#### 5. Klopt de hoeveelheid tekst/afbeeldingen/witruimte? (look-and-feel)?

Algemene beoordeling van look-and-feel is goed. 20% geeft aan dat er te weinig witruimte is. Door het creëren van meer witruimte zal er minder ruimte zijn voor tekst/afbeeldingen (de hoeveelheid hiervan wordt door 90% als goed aangegeven). Streven wij hiernaar?

### Effect & efficiëntie

#### 6. Hoe navigeert de gebruiker door de communicatie portal om de juiste informatie te vinden?

De zoekfunctie werkte niet tijdens de test, het antwoord op de vraag hoe er genavigeerd wordt, kan niet beantwoord worden. Wel kunnen testpersonen gemakkelijk navigeren naar informatie over printers en redelijk goed naar het proces van TIM (er ontstaat hier enige verwarring door de buttons/balken).

#### 7. Zijn de teksten leesbaar? Let op kleurgebruik, lettergrootte, hoeveelheid

Letterkleur en hoeveelheid tekst zijn goed tot zeer goed, de opmaak en lettergrootte wordt door 30% van de testpersonen als matig of zelfs als slecht beoordeeld.

#### 8. Weet de gebruiker op welke pagina hij is? (informatie/interface)

Ja, het is duidelijk.

### Structuur

#### 10. Zijn de buttons logisch verdeeld onder de blokken?

De helft van de testpersonen vindt de structuur logisch. De testpersonen die dit niet vinden geven vooral argumenten met betrekking op de visuele aspecten/interface (te druk, zou naast elkaar moeten staan, onduidelijk wat wel/niet klikbaar is)



**11. Vindt de gebruiker het logisch hoe de producten onder de onderdelen zijn verdeeld?**

Bijna alle producten worden door ten minste 90% van de testpersonen onder het juiste onderdeel geplaatst. en zijn dus logisch. Alleen '2Step verification' wordt door 70% onder IDM geplaatst, terwijl dit Collaboration is.

**12. wat vindt de gebruiker ervan dat sommige informatie op een andere site staat?**

Dat maakt hen niets uit, zij vinden de website 'Workplace Services' gemakkelijk terug.

**Functionaliteiten**

**13. Is de meter (IDM) van toegevoegde waarde?**

Ja, de meter is duidelijk en heeft een toegevoegde waarde. Er wordt aangegeven dat ook de huidige status van een aanvraag gewenst is.

## 5. Verbeterpunten

**Verwachtingen**

Het HP icoon herkenbaar maken

**Visuele aspecten**

Meer duidelijkheid creëren dat de balken niet klikbaar zijn of de balken klikbaar maken.

**Effect & efficiëntie**

De opmaak verbeteren en de lettergrootte vergroten.

**Structuur**

Meer duidelijkheid creëren over wat '2 Step verification' is.

**Functionaliteiten**

Communiceren dat de status van een aanvraag via de mail te zien is.

## Bijlage A 'De test'

*De test bestaat uit vijf onderwerpen, waarvan wij graag jouw mening willen weten. De onderwerpen zijn: verwachtingen, visuele aspecten, effect & efficiëntie, structuur en functionaliteiten. Met de resultaten van deze test krijgen wij inzicht in de knelpunten van de gebruiksvriendelijkheid, met als doel de site beter aan te laten sluiten bij de eindgebruiker. Er zijn dan ook geen foute antwoorden. Je kunt ons tijdens de test altijd om hulp vragen. De test duurt ongeveer een half uur, veel plezier en succes!*

### 1. Welke informatie verwacht je op deze site te kunnen vinden?

### 2. Welke informatie verwacht je bij deze iconen te kunnen vinden? Vul het antwoord in op onderstaande stippellijn.



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_



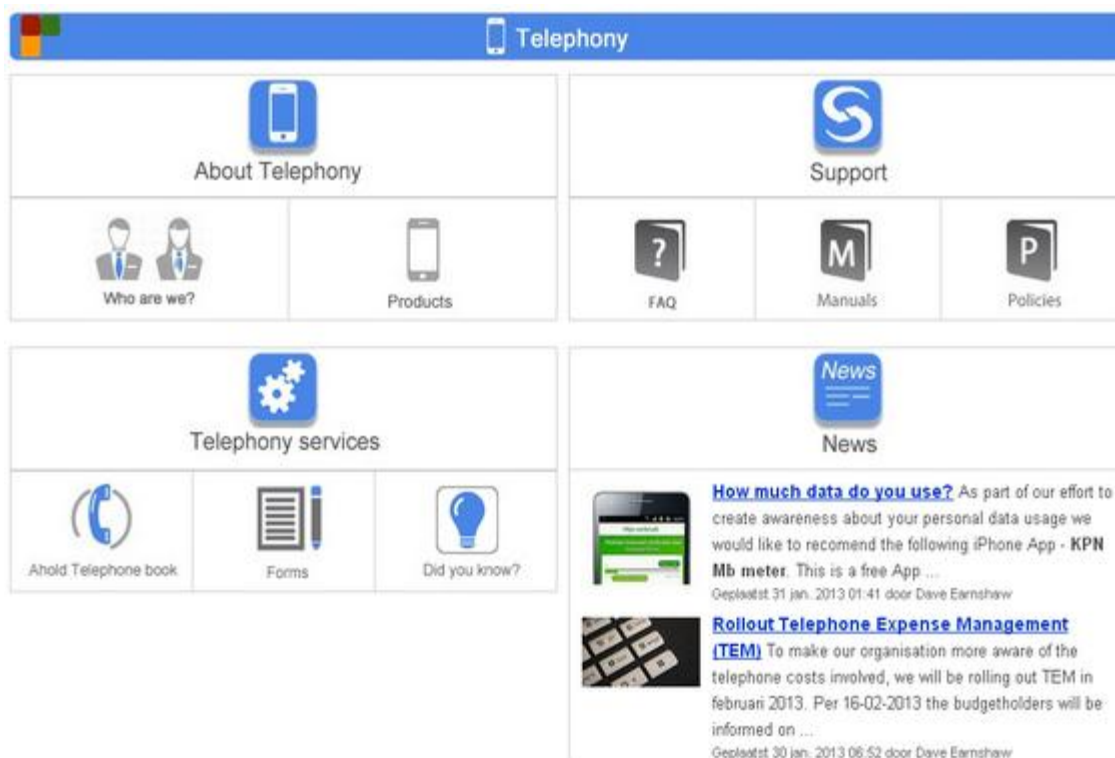
\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

Onderstaande afbeelding is de hoofdpagina van Telephony.

Omcirkel alles op onderstaande afbeelding waarvan je denkt dat je daarop kunt klikken.







4. Navigeer naar de hoofdpagina van Telephony(klik op het blauwe icoon) en bekijk de vier blokken.

Zijn de vier blokken logisch opgebouwd?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, omdat.....

5. Je ben op zoek naar specifieke informatie over een onderwerp. Bij welk icoon verwacht je deze informatie te vinden?

Onderwerp					Ik weet het
niet					
Printer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaste telefonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Approver	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Digitaal archiveren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Step verification	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Er volgt nu een demo van de website. Na deze demo kun je de overige vragen beantwoorden.

**6. Je hebt nu de hoofdpagina's van de onderdelen gezien. Bij elk onderdeel (icoon) wordt een andere kleur gebruikt. Helpen deze kleuren bij het navigeren door de website?**

- ☐ Ja, omdat.....
- ☐ Nee, omdat.....

**7. Navigeer naar de hoofdpagina van 'Identity & Access Management' (klik op het groene icoon). Wat vind je van de verdeling tussen witruimte, tekst en afbeeldingen?**

	<i>Te weinig</i>	<i>Goed</i>	<i>Te veel</i>
Witruimte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tekst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Afbeeldingen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Bekijk de gekleurde balken (zie afbeelding hieronder) in de vier blokken.**



**8.1 Is het logisch dat je niet op deze gekleurde balken kunt klikken?**

- ☐ Ja
- ☐ Nee

**8.2 Stel dat je op de gekleurde balken kunt klikken, welke informatie zou je dan willen terug vinden?**

About.....

Support.....

TIM.....

News.....

**Opdracht 9: Je wilt weten of je ook kunt faxen via de printer. Zoek op de website naar informatie en beantwoord daarna de volgende vraag:**

*Vind je het logisch dat deze informatie hier te vinden is?*

- ☐ Ja
- ☐ Nee / ik kan het niet vinden, een logische plek is:

.....

.....

**Opdracht 10: Je hebt een autorisatie aangevraagd en je wilt meer weten over het proces van TIM. Zoek op de website naar informatie en beantwoord daarna de volgende vraag:**

*Vind je het logisch dat deze informatie hier te vinden is?*

- ☐ Ja  
☐ Nee / ik kan het niet vinden, een logische plek is:

.....  
.....

**Opdracht 11: Je wilt weten welke smartphone standaard binnen Ahold wordt gebruikt. Zoek op de website naar informatie en beantwoord daarna de volgende vraag:**

*Je kunt op deze pagina alleen op de blauwe linkjes klikken, had je verwacht dat je ook nog ergens anders op kunt klikken? (Meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ Ja, op het plaatje met logo  
☐ Ja, op de dikgedrukte tekst naast het plaatje  
☐ Nee  
☐ Anders, nl.....

**Opdracht 12: Je wilt weten of je kunt filteren in Google Mail. Zoek op de website naar informatie, ga terug naar de website en beantwoord de volgende vraag:**

*12.1: Heb je gemerkt dat je op een andere site terecht bent gekomen?*

- ☐ Ja  
☐ Nee

*12.2: Wat vind je ervan dat je naar een andere website wordt gestuurd voor de informatie?*

.....  
.....

*12.3: Kon je de website 'Workplace Services' gemakkelijk terug vinden?*

- ☐ Ja  
☐ Nee

**13. Je hebt nu een aantal pagina's bekeken. De volgende vraag is algemeen en heeft betrekking op de gehele website: Zijn de teksten leesbaar?**

	<i>Slecht</i>	<i>Matig</i>	<i>Goed</i>	<i>Zeer goed</i>
Letterkleur:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lettergrootte:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoeveelheid:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opmaak:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14. Navigeer naar de hoofdpagina van End User Computing (klik op het rode icoon), klik op 'products' en vervolgens op 'accessories'.**

*Wordt hier duidelijk gecommuniceerd op welke pagina je bent?*

- ☐ Ja, dat weet ik door .....
- ☐ Nee, ik zou dat willen weten door: .....
- ☐ Nee en dat hoeft ik ook niet te weten.

**15. Navigeer naar Identity & Access Management (klik op het groene icoon), klik vervolgens op de link 'TIM contactperson' en beantwoord daarna de volgende vraag:**

*Is de afbeelding 'Status'(rechtsonder op de pagina) een toevoeging voor de website?*

- ☐ Ja, omdat .....
- ☐ Nee, omdat.....
- ☐ Ik snap niet waar het plaatje over gaat

**16. Stel dat je een handleiding nodig hebt bij het aanvragen van autorisaties voor Dynasight in TIM.**

*Op welke manier zou je de informatie zoeken? (Doorstrepen wat niet van toepassing is)*

- ☐ Zoekfunctie, met de term: Autorisatie/ Aanvraag/ TIM/ Dynasight/ Manuals/ Anders: .....
- ☐ Door te klikken op het groene icoon en te navigeren naar de pagina 'manuals'
- ☐ Anders, nl:.....

**17. Is er nog iets anders opgevallen aan de website, mis je informatie, of heb je andere opmerkingen?**

.....

.....

.....

.....

**Dit is het eind van de test. Hartelijk dank voor je deelname!**

# Guidelines

---

*Een communicatie portal opzetten voor Workplace Services.*



Door: Inge Kolen

Datum: 13 februari 2013

## 1. Nieuwe pagina maken

Klik rechtsboven op de button '*Nieuwe pagina*'

Geef de pagina een titel

*(Dit wordt ook in de URL weergegeven)*

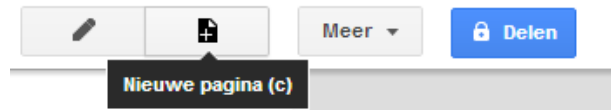
Selecteer het sjabloon van jouw onderdeel

*(Dit is een vooraf ingestelde template met de gekleurde horizontale balk aan de bovenkant van de pagina)*

Selecteer een locatie

Zorg dat de pagina die je toevoegt onder je eigen onderdeel/de juiste pagina komt te hangen. *(Dit is belangrijk om een overzichtelijke structuur te behouden)*

**Einde! Je kunt de pagina nu vullen.**



### Een pagina in Site Service maken

Geef uw pagina een naam:

URL van uw pagina: /a/ahold.com/service/ [URL wijzigen](#)

Een te gebruiken sjabloon selecteren ([Meer informatie](#))

Webpagina ▾

Selecteer een locatie:

- ☒ Pagina op het hoogste niveau plaatsen
- ☐ Pagina plaatsen onder **Identity Management**

» Uw nieuwe pagina

▸ Kies een andere locatie

Worden de paginatitel, links naar subpagina's, bijlagen en opmerkingen nog weergegeven?

- Klik rechtsboven op '*meer*'
- klik op '*pagina-instellingen*'.
- Zorg ervoor dat alle vinkjes uitstaan zoals in de afbeelding wordt weergegeven.
- (Eventueel kun je hier ook de titel wijzigen)

Pagina-instellingen

☐ Paginatitel weergeven  
☐ Links naar subpagina's weergeven  
☐ Bijlagen toestaan  
☐ Opmerkingen toestaan

Pagina-URL

Pagina-URL's mogen alleen de volgende tekens bevatten: -,A-Z,a-z,0-9

whoarewe

/collaboration/whoarewe

Momenteel gebruikte paginasjabloon **Webpagina** ([Wijzigen](#))

OPSLAAN

Annuleren



## 2. Basis HTML: Tabel maken

Een tabel **<table>** bestaat uit tabelrijen **<tr>**, waarbij iedere tabelrij één of meerdere cellen heeft, zo'n cel wordt tabeldata **<td>** genoemd. In de tabeldata kun je tekst/plaatjes toevoegen.

Het openen van de 'tags' tabel, tabelrij en tabeldata gaat op de volgende manier: `<table> <tr> <td>`  
De tags moeten ook afgesloten worden, dit doe je door een schuine streep: `</td></tr></table>`

<code>&lt;table&gt;</code>	Tabel aanmaken
<code>&lt;tr&gt;</code>	Tabelrij openen
<code>&lt;td&gt;</code>	In de tabelrij kun je Tabeldata (td) toevoegen, iedere td is 1cel
tekst	Hier voeg je tekst/plaatjes enz. toe, dit wordt zichtbaar op de website
<code>&lt;/td&gt;</code>	Hier sluit je de tabeldata
	<i>Je zou hierna nog meer tabeldata kunnen toevoegen, door nog een keer &lt;td&gt; tekst &lt;/td&gt; aan te maken</i>
<code>&lt;/tr&gt;</code>	Tabelrij sluiten
	<i>Je zou hier nog meer tabelrijen kunnen toevoegen, door nog een keer &lt;tr&gt; ....&lt;/tr&gt; aan te maken. Zorg ervoor dat hier altijd &lt;td&gt; ...&lt;/td&gt; in staat.</i>
<code>&lt;/table&gt;</code>	Tabel sluiten

Bij deze tags kun je verschillende waardes toevoegen, zoals hoogte en breedte en de zichtbaarheid/kleur van de omlijning van de tabel.

### Hoogte en breedte veranderen

Aan de `<td>` kun je de waardes breedte "width" en hoogte "height" toevoegen, waarbij je de pixels kunt aanpassen. Bijvoorbeeld:

```
<td style="width=450px;height=90px;">
```

### Tabelrand (on)zichtbaar maken of kleur wijzigen

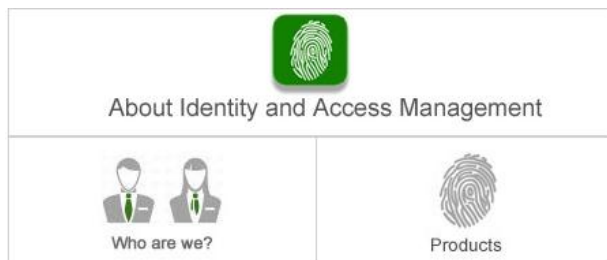
Google Sites maakt dit automatisch aan:

```
<table border="1" bordercolor="#DDD" cellspacing="0" style="border-collapse:collapse;border-color:rgb(208,208,208);border-width:1px">
```

Als je de `border` en `border-width` beide op '0px' zet, is de tabelrand niet meer zichtbaar.  
De kleur van een tabelrand is lichtgrijs, de kleurcode is: `border-color:rgb(208,208,208)`

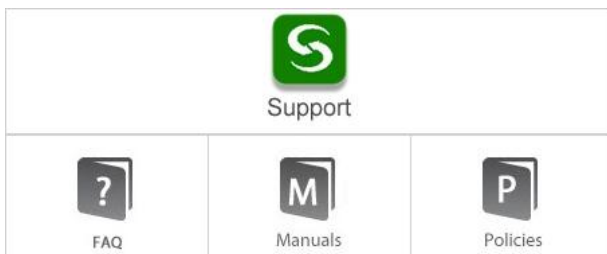
### 3. Tabel: Afmetingen

#### Blok met 2 sub-blokken



```
<table>
  <tr>
    <td style="width=450px;height=90px;"> Hier komt de afbeelding 'About IDM' </td>
  </tr>
  <tr>
    <td style="width=225px;height=90px;"> Hier komt het plaatje 'Who are we' </td>
    <td style="width=225px;height=90px;"> Hier komt het plaatje 'Products'</td>
  </tr>
</table>
```

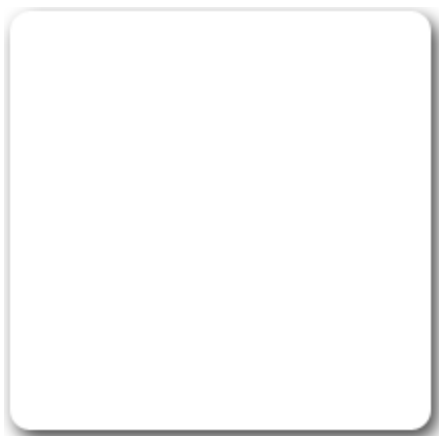
#### Blok met 3 sub-blokken



```
<table>
  <tr>
    <td style="width=450px;height=90px;"> Hier komt de afbeelding 'About IDM' </td>
  </tr>
  <tr>
    <td style="width=150px;height=90px;"> Hier komt het plaatje 'FAQ' </td>
    <td style="width=150px;height=90px;"> Hier komt het plaatje 'Manuals'</td>
    <td style="width=150px;height=90px;"> Hier komt het plaatje 'Policies'</td>
  </tr>
</table>
```

## 4. Afbeelding maken

Kies een achtergrond (Photoshop bestand)



Bestandsnaam: *Products button big*



Bestandsnaam: *Products button small*

Of begin met een leeg veld

*Breedte van de afbeeldingen (Width x height):*

3 plaatjes naast elkaar: 148 x90

Bestandsnaam: *buttons 3 naast elkaar*

2 plaatjes naast elkaar: 219x90

Bestandsnaam: *buttons 3 naast elkaar*

Bovenblok: 441x90

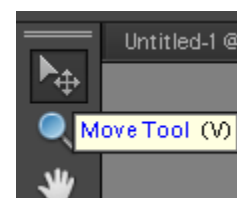
Bestandsnaam: *blokken*

Horizontale balk: 914x37

### Afbeelding toevoegen

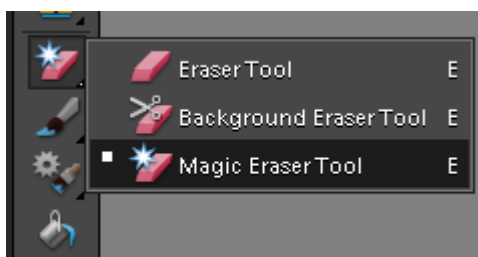
Kies een afbeelding (bijvoorbeeld vanaf Google) en kopieer deze naar Photoshop.

Kies bij voorkeur een afbeelding met zo weinig mogelijk verschillende kleuren, dit is makkelijker te bewerken. Pas de grootte van de afbeelding aan met de Move Tool.



### Achtergrond wit maken/verwijderen:

Gebruik de Magic Eraser Tool (rechtermuis klik op het gummetje) en klik op het gebied dat je wilt verwijderen.



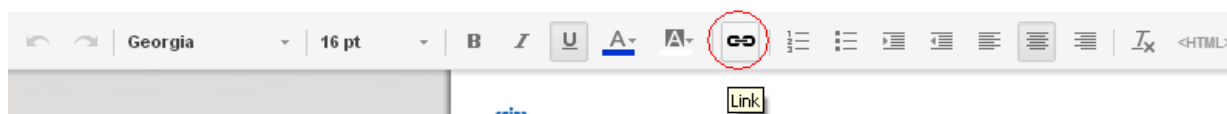
### Kleurcodes:

Selecteer een van onderstaande kleuren die wilt gebruiken en vul de afbeelding met de paint bucket.

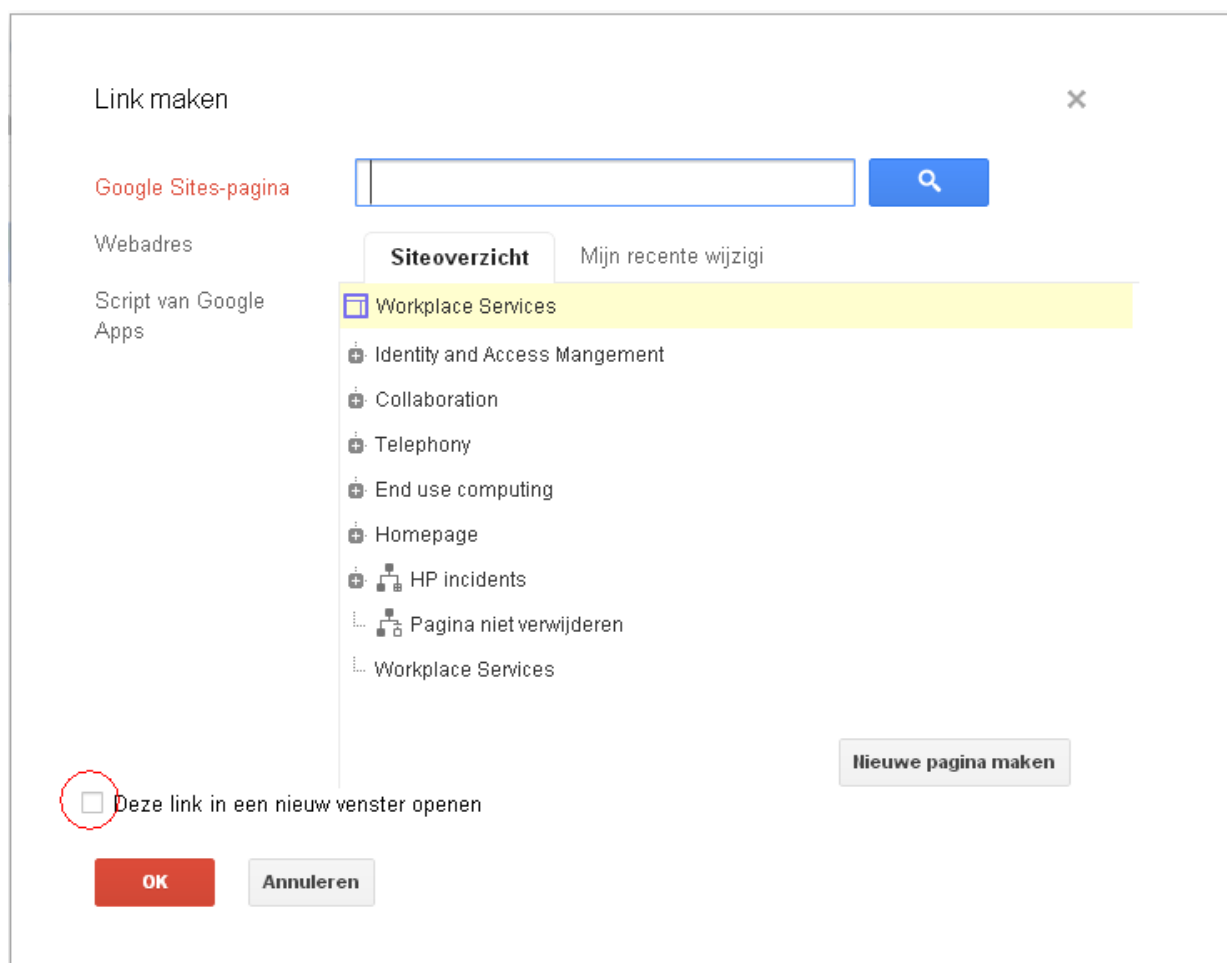


## 5. Een link maken

Klik op het icoon 'Link' in de bovenbalk



Het volgende scherm verschijnt:



**Kies de pagina waar je naartoe wilt linken**

Kies een pagina via 'Google Sites-pagina' (klik op '+' om subpagina's weer te geven) en klik op 'OK'  
Of: klik op 'Webadres' en plak hier de URL.

**Note: Een link naar een pagina van een andere site maken?**

Zet dan het vinkje aan (zie het omcirkelde vakje op de afbeelding). Hiermee zorg je ervoor dat de website Workplace Services geopend blijft en er een nieuw tabblad wordt geopend.

## 6. Formulier toevoegen

Door het toevoegen van een script in HTML, worden formulieren op de pagina weergegeven als link. Als je op deze link klikt verschijnt er een pop-up scherm met het formulier.

### Stap 1: Ga naar het formulier dat je wilt toevoegen en kopieer de live URL

(Dit is dus niet de url van de excelsheet, maar van het formulier zelf)

### Stap 2: Navigeer naar de pagina waar je de link naar het formulier wilt plaatsen en plak daar de volgende code: (of ga naar stap 5 als je er een afbeelding bij wilt)

```
<object xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" height="50">
<a class="marker" href="javascript:(function(){var
a=window,b=document,c=encodeURIComponent,d=a.open('http://VOORBEELD.com'+c(b.location) +
'\x26hl=en','coop_popup','right='+((a.screenX|a.screenRight)-
720)+'top='+((a.screenY|a.screenTop)+10)+'height=1000px,width=700px,resizable=1,alwaysRaised
=1,scrollbars=1');a.setTimeout(function(){d.focus()},300)});"><h5>Voorbeeld naam van de
link</h5></a></object>
```

### Stap 3: De URL in de codering plakken

De roodgedrukte tekst die je hierboven ziet is een voorbeeld URL en moet vervangen worden door de URL van het formulier. Verwijder de voorbeeld URL (let er op dat de aanhalingstekens blijven staan) en plak hier de URL van het formulier.

### Stap 4: De naam van de link aanpassen

De groengedrukte tekst in de codering is de naam van de link die zichtbaar is op de pagina. Wijzig deze tekst naar de juiste naam voor de link.

### Stap 5: De volgende codering is met de afbeelding van een formulier: (Voer ook stap 3 en 4 nog uit!)

```
<tr>
<td cellpadding="0" style="border-collapse:collapse;border-color:rgb(208,208,208);border-
width:0px">
<div style="display:block;text-align:left"></div>
</td>
<td><object xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml" height="50">
<a class="marker" href="javascript:(function(){var
a=window,b=document,c=encodeURIComponent,d=a.open('http://VOORBEELD.com'+c(b.location) +
'\x26hl=en','coop_popup','right='+((a.screenX|a.screenRight)-
720)+'top='+((a.screenY|a.screenTop)+10)+'height=1000px,width=700px,resizable=1,alwaysRaised
=1,scrollbars=1');a.setTimeout(function(){d.focus()},300)});"><h5>Voorbeeld naam van de
link</h5></a></object>
</td></tr>
```

## 7. Lettertype

### Body (standaard tekst)

- Font: Arial
- Grootte: 10 pt
- Kleur: #444444 (Donkergrijs, tweede keuze bij 'tekstkleur')

### Buttons (*Who are we, products e.d.*)

- Font: Arial
- Grootte: 12 pt
- Kleur: #444444 (Donkergrijs, tweede keuze bij 'tekstkleur')

### Paginatitel (*Bovenaan de pagina*)

- Link naar vorige pagina > huidige pagina
- Font: Arial, Bold
- Grootte: 16pt
- Kleur: Rood, geel, groen, blauw (Zie 'tekstkleur')

### Tekstkleur:



## 8. Wat staat er op Google Drive?

Dave Earnshaw:	Telephony handleidingen
Pieter Versteegt:	EU IM Device Policy
Ernst-Jan van Gils:	Afbeeldingen communicatie portal en guidelines

## 9. Dave Earnshaw: Pagina Forms naar forms2

### 1. Verwijder pagina 'forms'

Meer > Pagina verwijderen

### 2. Naam wijzigen van pagina 'forms2'

Ga naar de pagina <https://sites.google.com/a/ahold.com/service/telephony/forms2>

Meer > Pagina instellingen >

Pagina-URL: **forms**

\*Je kunt checken of dit is gelukt door de volgende url in te voeren in de url-balk

<https://sites.google.com/a/ahold.com/service/telephony/forms>

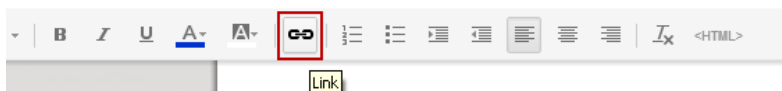
### 3. Links op andere pagina's naar de pagina 'forms' herstellen, zodat deze linken naar de juiste nieuwe pagina\*

Op de volgende pagina's staan linkjes naar forms:

- Who are we
- Products > mobile phones
- products > fixed phones
- FAQ (2x in het kopje 'requests')

\*Hoe verander je een link?

- Ga naar de pagina en selecteer de tekst waarvan je de link wilt aanpassen
- klik op het icoon 'Link' bovenaan de pagina



Klik op 'Web adres' en vul de volgende URL in:

<https://sites.google.com/a/ahold.com/service/telephony/forms>