

Ontwerphandleiding

New Product Development



Inhoudsopgave

Samenvattingen

1. The value of balancing desirability, feasibility, and viability.....	4
2. How Brainstorming Questions, Not Ideas, Sparks Creativity.....	5
3. Brainstorming Is Dumb.....	6

Ontwerpmethodes

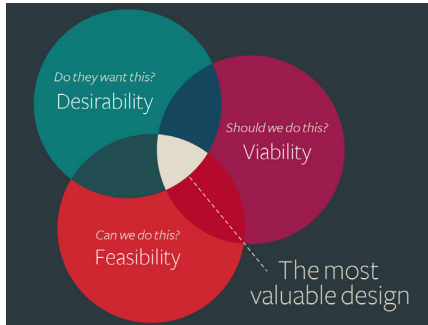
4. Stakeholder Map.....	8
5. Empathy Map.....	9
6. Bloemassociatie.....	10
7. Experience Map.....	11
8. Reframing Design Challenge.....	12
9. HKJ's.....	13
10. Programma van Eisen.....	14
11. Klassiek brainstormen.....	15
12. Brainwriting.....	16
13. Crazy 8.....	17
14. Dot voting.....	18
15. PMO.....	19
16. Harris profiel.....	20
17. Morfologische kaart.....	21
18. UX storyboard.....	22

Kritische reflectie

19 Kritische reflectie.....	24
-----------------------------	----

Samenvattingen

The value of balancing desirability, feasibility, and viability



Samenvatting

Als je succes wilt behalen moet je een bepaald aantal doelstellingen of vereisten in evenwicht brengen. Succes wordt bijna niet gedefinieerd door perfectie. Het beste resultaat ligt op de kruising van wenselijkheid, haalbaarheid en levensvatbaarheid. Soms moet je iets opgeven om perfectie te behalen. Wat kan leiden tot het verlies van belangrijke aspecten die niet aan deze perfectie voldoen.

Het is belangrijk om te ontwerpen met bedoelingen. Zo voorkom je bijvoorbeeld dat je iets maakt wat eigenlijk niemand wilt of wat veel meer dan het budget gaat kosten.

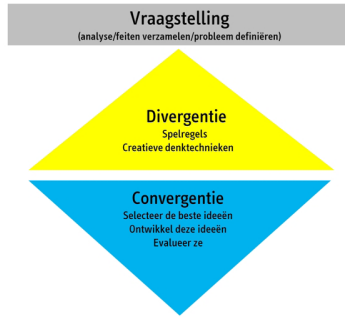
Er zijn nog 3 andere manieren om de balans te vormen van wenselijkheid, haalbaarheid en levensvatbaarheid. De eerste is communicatie. Zo weet je zeker dat je op het goede pad zit in dat je alle informatie te weten komt. De tweede is dat je genoeg onderzoek moet doen naar de doelgroep, dus meestal de gebruikers en de klanten. En de derde is dat je je blijft houden aan de planning en fases. Met veel concurrentie en druk heb je soms de neiging om snel te gaan en dingen over te slaan, en dat zorgt voor problemen.

Een aantal Design principles voor een goede balans zijn: waarde toevoegen, laat het werken voor mensen, weet de bedrijfsdoelstellingen, maak er werk van en blijf flexibel.

Reflectie

Ik vind de methode goed omdat door eerst de goede balans te creëren en daar goed over na te denken je een groot aantal problemen voorkomt en dat is altijd fijn omdat er al genoeg druk is tijdens het ontwerpen. Ik vind hem minder goed omdat het juist goed is om al je inspiratie te gebruiken en door soms te veel na te denken kan je minder leren van je fouten als je alles meteen goed probeert te doen.

How Brainstorming Questions, Not Ideas, Sparks Creativity



Samenvatting

Het is lastig om met creatieve ideeën te komen tijdens het brainstormen wanneer er veel druk achter staat. Daarom is het handig om tijdens een brainstormsessie niet alleen nieuwe ideeën te bedenken maar meer de vragen te verwerken. Dit kan “frame-brainstorming” genoemd worden, de vragen zijn frames waarin de antwoorden vallen.

Een andere benaming is “vraag-bestorming”. Bij zowel gewoon brainstormen en vraag-brainstormen begint het met het genereren van de vragen en ideeën over het onderwerp. Toch zijn er grote verschillen. Door

vragen te genereren kom je er sneller achter waarom het probleem bestaat, of het wel echt een probleem is en of er niet nog grotere problemen dan dat probleem bestaan. Een ander verschil is dat vragen minder streng beoordeeld worden dan ideeën. Ook zijn vragen makkelijker te bedenken dan ideeën.

De 5 stappen om een goede vraag te formuleren zijn:

1. Ontwerp vanaf een vraag-focus
2. Het generen van de vragen
3. Verbeter de vragen
4. Maak van de vragen prioriteit
5. Besluiten over volgende stappen

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je door vragen te stellen op een goede oplossing komt, en dat brengt tot productievere ideeën. Je kunt zo namelijk alle problemen vaststellen en daarna pas met ideeën komen. Door dit te doen worden de ideeën beter omdat ze gebaseerd zijn op de oplossingen van de problemen.

Brainstorming Is Dumb



Samenvatting

Door te brainstormen kom je op genoeg goede ideeën die bedrijven goed kunnen gebruiken. Nu blijkt het dat brainstormen eigenlijk helemaal niet goed is en dat je door alleen te werken veel betere ideeën genereerd dan wanneer je samenwerkt.

Ook al helpt groep brainstorming met nieuwe ideeën verzinnen die je eerst niet kon bedenken en het bouwen op elkaar gedachten, heeft groep brainstormen ook een negatieve kant. Er kan maar 1 iemand tegelijk praten en dat kan leiden tot dat 1 iemand maar de leiding neemt. Het kan ook gebeuren dat, wanneer

iemand anders zijn idee deelt, de ander zijn idee vergeet of in herhaling valt.

Er is een alternatief bedacht, genaamd brainwriting. Hier schrijven de groepsleden ideeën op papier in plaats van ze uit te spreken. Ze geven het papier rond en vullen de andere papieren aan met weer nieuwe ideeën.

Reflectie

Ik vind deze methode heel erg goed, omdat je allemaal tegelijk kunt werken en zoveel mogelijk kunt vertellen door het alleen maar op te schrijven. Zo vergeet je niks omdat niemand anders erdoorheen praat. Je krijgt ook weer inspiratie van andere mensen omdat je ook op hun ideeën verder gaat.

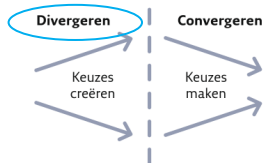
Bron: <https://www.fastcompany.com/3062292/brainstorming-is-dumb>

Ontwerpmethodes

Stakeholder Map



Divergeren of convergeren?



Ontwerpfase



Doel

Het doel van een stakeholder map is om in te schatten hoeveel en welke stakeholders op het moment van het maken van de map relevant zijn.

Beschrijving

Een stakeholder map is een map die je maakt om te kunnen zien welke stakeholders betrokkenen zijn bij jou product. Je ziet meteen wat hun positie is ten op zichte van jou product.

Hoe pas je het toe?

- Bepaal welke stakeholders er zijn.
- Onderzoek wat voor impact en invloed deze hebben.
- Maak een plan dat communicatie en rapportage bevat.
- Leg contact met de stakeholders.

Reflectie

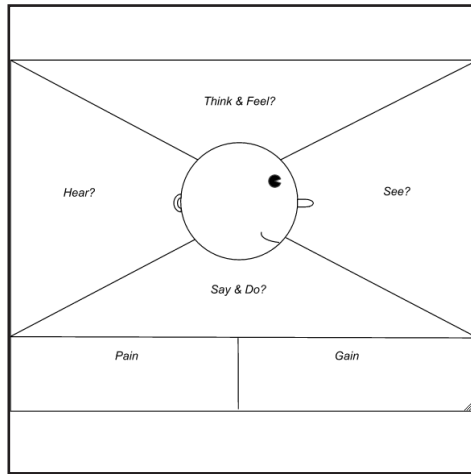
Ik vind deze methode goed omdat het een duidelijk overzicht is van alle stakeholders en je niet hoeft te zoeken.

Ik vind deze methode minder goed omdat het verwarrend kan zijn dat het in een rondje is weke je al gehad hebt.

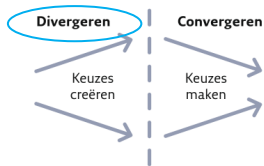
Bronnen

- <https://mvotermen.wordpress.com/2012/01/08/stakeholder-mapping/>
- <https://www.stakeholdermap.com>

Empathy Map



Divergeren of convergeren?



Ontwerpfase



Doel

Het doel van een empathy map is om beter de behoeftes van de klanten terug te brengen in de producten of diensten. Ook is het om een manier te vinden hoe je je klanten beter bereikt.

Beschrijving

Bij het maken van een empathy map verplaats je je in de belevingswereld van de klant. Hierdoor kun je effectiever werken aan een product en de gebruikerswensen toepassen.

Hoe pas je het toe?

- Geef de empathy map een naam.
- Bedenk de vraag die je wilt stellen aan de klant.
- Schrijf wat deze persoon ervaart, denkt, voelt, hoort en ziet.
- Leef je in en snap wat de klant verwacht.

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat het een goede manier is om te ontdekken hoe de klant zich voelt.

Bronnen

- <https://www.salesgids.com/artikelen/de-empathy-map-als-tool-voor-verkoop/>
- <http://www.de-innovator.nl/tools/Empathy-Map/>

Bloemassociatie



Doel

Het doel is om alle aspecten van het probleem/
onderwerp op te schrijven door allemaal
associaties te maken.

Beschrijving

Je zet een belangrijk woord in het midden en zoekt associaties, deze zet je als bloemblaadjes daar omheen. Met die blaadjes maak je ook weer associaties.

Hoe pas je het toe?

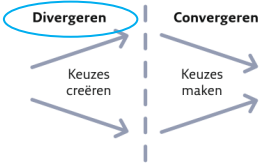
- Zet het belangrijkste woord op papier in het midden.
- Bedenk associaties en zet deze rond het woord, als bloemblaadjes.
- Gebruik die nieuwe woorden en bedenk daar weer associaties op.
- Kies een woord en bedenk nieuwe oplossingen hiermee. Herhaal deze stap met andere woorden.

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je veel associaties maakt en dat helpt om je ideeën uit te breiden.

Ik vind deze methode minder goed omdat het niet heel overzichtelijk is voor mij.

Divergeren of convergeren? **Ontwerpfase**



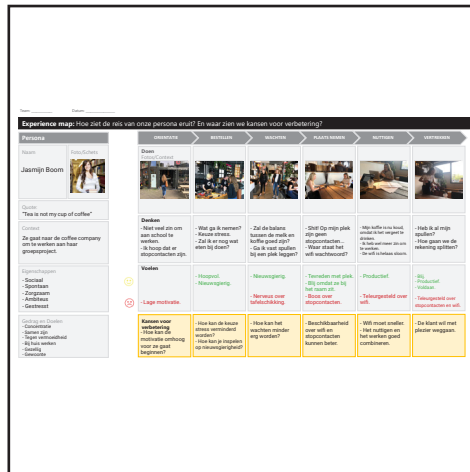
Ontwerpfase



Bronnen

- <https://www.jobat.be/nl/artikels/drie-verschillende-brainstormtechnieken/>
- <https://www.kessels-smit.com/nl/234>

Experience Map



Doel

Je maakt een experience map om de klantervaring te verbeteren. Je ziet alles door de ogen van de klanten en zo kun je de klanten ondersteunen waar nodig en de klantervaring te optimaliseren.

Beschrijving

Je bekijkt vanuit het klanten perspectief het aankoopproces. Je bekijkt wat de klant doet, denkt en voelt en wat vanaf daaruit de kansen voor verbetering zijn.

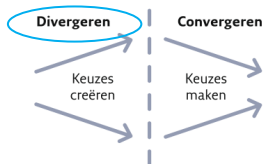
Hoe pas je het toe?

- Weet wat jij als bedrijf kan en wilt.
- Maak persona's voor elke doelgroep.
- Vul de reis van de klant in. En wat hij denkt en voelt.
- Analyseer de opgelopen problemen en bedenk oplossingen.

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je leeft je goed in in de gebruiker wat je gaat helpen bij het bedenken van het product.

Divergeren of convergeren?



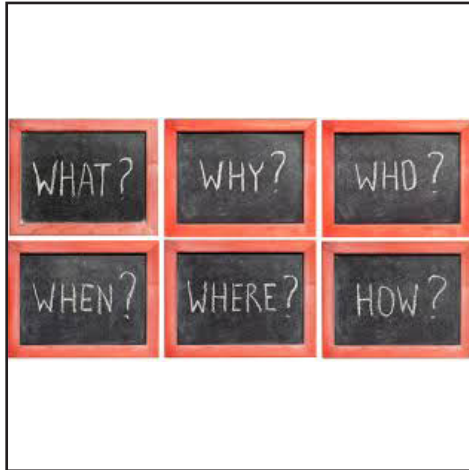
Ontwerpfase



Bronnen

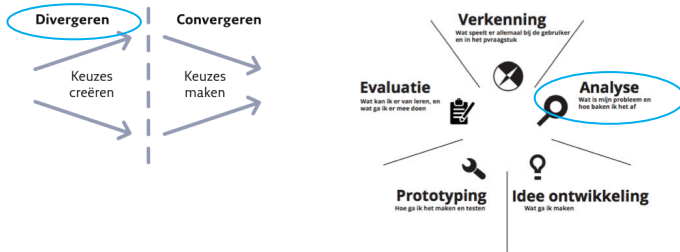
- <https://wethinknext.com/customer-experience-roadmap/>
- <https://www.frankwatching.com/archive/2015/02/18/customer-journey-mapping-in-5-praktische-stappen/>

Reframing Design Challenge



Divergeren of convergeren?

Ontwerpfase



Doel

Het doel is om een overzicht te krijgen van wat je allemaal hebt en om het een richting te geven. En zo zorg je er voor dat alles op het goede spoor blijft.

Beschrijving

Je begint met het schrijven van de huidige situatie, daarna beschrijf je het probleem en als laatste de uitdaging.

Hoe pas je het toe?

- Beschrijf de situatie. (Situatie, gedrag, motivatie)
- Beschrijf het probleem. (Behoeft of belemmering van de doelgroep)
- Beschrijf de uitdaging. (Hoe kan je deze behoefte oplossen)

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat het een overzicht geeft van de situatie en het probleem. Zo kan je goed de opdracht begrijpen door dit te lezen.

Bronnen

- <http://www.designkit.org/methods/60>
- <http://www.sprintdesignthinking.com/tools/Tool-FrameYourDesign.pdf>

HKJ's



Doel

Door deze vragen op te stellen krijg je een beeld van wat er allemaal nodig is en wat het allemaal moet kunnen. De HKJ's zorgen ervoor dat het probleem in stukjes wordt opgebroken.

Beschrijving

HKJ's zijn vragen die probleemstellingen formuleren. De vragen beginnen met de woorden "Hoe kun je...".

Hoe pas je het toe?

- Kijk naar de kansen voor verbetering.
- Kijk naar de design challenge.
- Formuleer de HKJ's.
- Bekijk ze goed, en maak ze beter.

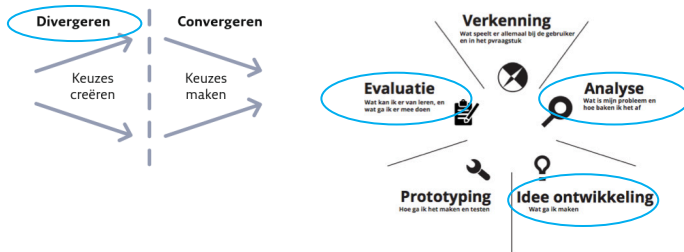
Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je een vraagstelling geeft en zo bekijk je of je idee haalbaar is.

Ik vind deze methode minder goed omdat als je deze methode op post-its doet het lastig is om alle ideeën te bewaren en te ordenen.

Divergeren of convergeren?

Ontwerpfase



Bronnen

- https://ontwerpenindeklas.nl/wp-content/uploads/2018/11/verdieping_postit-methode.pdf
- <http://ruimtevoortalent.blogspot.com/2012/04/een-goede-vraag-is-het-halve-werk.html>

Programma van Eisen



Doel

Het doel is dat je uiteindelijk kunt definiëren wat je gaat maken, en om te kijken of je uiteindelijk je design challenge kunt oplossen.

Beschrijving

Het is een verzameling van wensen en eisen over het te ontwerpen product. De eisen moeten toetsbaar en ordenend zijn.

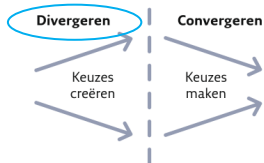
Hoe pas je het toe?

- Maak een design challenge.
- Stel gebruikerseisen op.
- Stel technische eisen op.
- Stel bedrijfseisen op.

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat de eisen nodig zijn om te weten tijdens het maken van het product. Je wilt weten wat er van je verwacht wordt als je iets maakt voor een opdrachtgever.

Divergeren of convergeren?



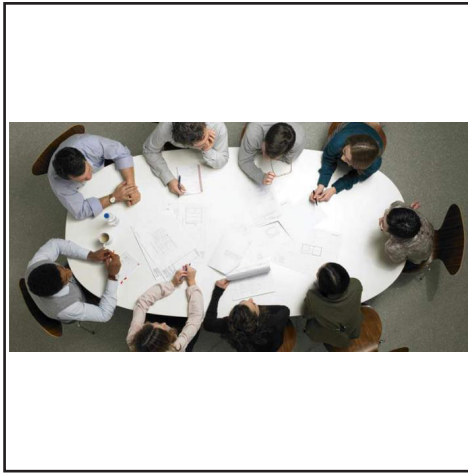
Ontwerpfase



Bronnen

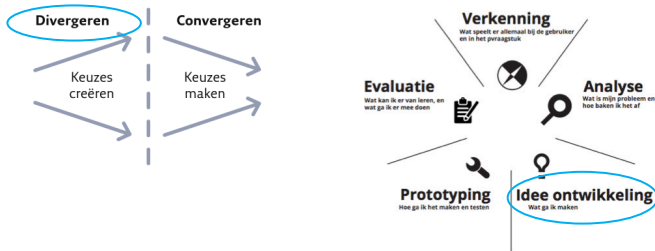
- <https://werken-aan-projecten.nl/fasen-project/programma-van-eisen-wat-staat-er/>
- <https://www.computable.nl/artikel/opinie/ict-branche/5718571/1509029/programma-van-eisen-kent-enkele-basisprincipes.html>

Klassiek brainstormen



Divergeren of convergeren?

Ontwerpfase



Doel

Het brainstormen levert heel veel nieuwe ideeën op. Het doel is dat zoveel mogelijk mensen hun ideeën inbrengen en dat er toevoegingen worden gemaakt op elkaars ideeën.

Beschrijving

Je gaat in een groep allemaal ideeën bedenken. Bedenk zoveel mogelijk associaties bij een onderwerp. Luister naar elkaar en noteer alle ideeën. Stel oordelen over associaties uit.

Hoe pas je het toe?

- Kies een probleemstelling.
- Iedereen roept zijn ideeën. (Handig is niet tegelijk)
- Alle ideeën worden opgeschreven.
- Andere ideeën gebruiken als opstapje voor nieuwe.
- Het brainstormen moet op een snel tempo.

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je alles kan zeggen wat je wil en van iedereen ideeën hoort.

Ik vind deze methode minder goed omdat niet iedereen evenveel aan het woord komt, en niet allemaal tegelijk kunt praten dus soms ook ideeën die je had vergeten.

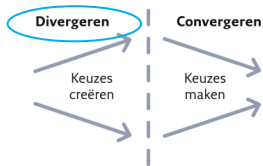
Bronnen

- <http://www.kessels-smit.nl/files/Brainstormen.pdf>
- <http://www.brainssstorm.com/brainstormen-handleiding/>

Brainwriting



Divergeren of convergeren?



Ontwerpfase



Doel

Het doel is dat iedereen meer “aan het woord komt” dan alleen 1 of 2 personen. En dat de ideeën beter worden omdat er heel vaak over een idee wordt nagedacht.

Beschrijving

De groepsleden schrijven ideeën op papier in plaatst van ze uit te spreken. Ze geven het papier rond en vullen de andere papieren aan met weer nieuwe ideeën.

Hoe pas je het toe?

- Kies een probleemstelling.
- Een groepslid schrijft bovenin een idee.
- Het papier wordt doorgegeven. En de volgende schrijft nieuwe ideeën geïnspireerd op het eerste idee.
- Herhaal dit een paar keer.

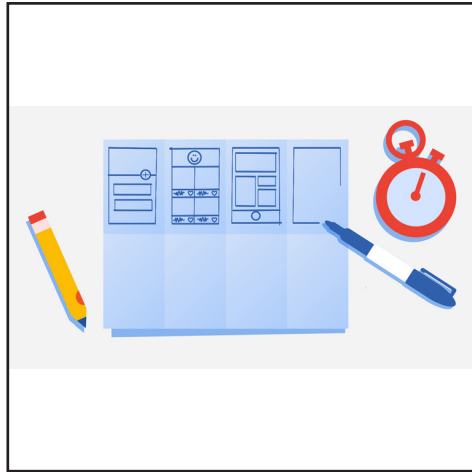
Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat iedereen evenveel kan inbrengen en je elkaars ideeën als inspiratie kunt gebruiken.

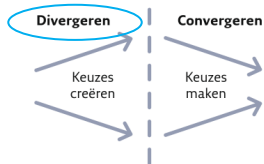
Bronnen

- <http://www.de-innovator.nl/tools/brainstormtechnieken/brainwriting/>
- <https://www.creatiefdenken.com/nl/techniek/brainwriting.php>

Crazy 8



Divergeren of convergeren?



Ontwerpfase



Doel

Het doel is om verder te denken dan je eerste ideeën. En om veel oplossingen te bedenken voor jou probleemstelling.

Beschrijving

Je hebt 8 minuten om 8 ideeën te schetsen. Als de 8 minuten voorbij zijn leg je ook echt je pen neer.

Hoe pas je het toe?

- Vouw je papier in 8 stukken.
- Zet een timer voor 8 minuten.
- Elk teamlid schets 8 ideeën op het papier.
- Na 8 minuten bekijk je de ideeën.

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je veel nieuwe ideeën kunt krijgen zonder te veel en te lang na te denken.

Ik vind deze methode minder goed omdat de tijdsdruk voor stress kan zorgen en je opeens helemaal niks meer kunt bedenken.

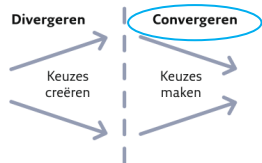
Bronnen

- <https://designsprintkit.withgoogle.com/methodology/phase3-sketch/crazy-eights>
- <https://www.iamnotmypixels.com/how-to-use-crazy-8s-to-generate-design-ideas/>

Dot voting



Divergeren of convergeren?



Ontwerpfase



Doel

Het doel is om snel ideeën te selecteren waar jij als groep mee verder gaat. Iedereen heeft zijn favoriete gekozen en hier kan je nu mee verder werken.

Beschrijving

Ieder teamlid krijgt stickers die als stemmen tellen. Ze plaatste deze bij de beste ideeën. Uiteindelijk worden de stemmen geteld en daarna kan je kijken welk idee het beste is.

Hoe pas je het toe?

- Bespreek alle ideeën die gemaakt zijn.
- Elk teamlid krijg een aantal stickers (stemmen).
- Plak deze bij de ideeën die je het meest interessant vindt.
- De ideeën met de meeste stickers ga je uitwerken.

Reflectie

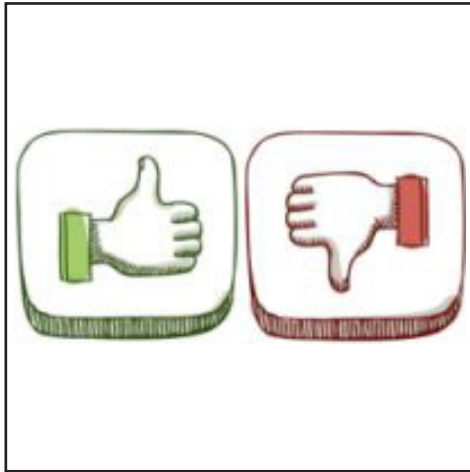
Ik vind deze methode goed omdat de keuzes die het team maakt zo eerlijk worden gemaakt. Iedereen heeft zijn mening kunnen geven.

Ik vind deze methode minder goed omdat je keuze beïnvloed kan worden door waar al veel stemmen opstaan.

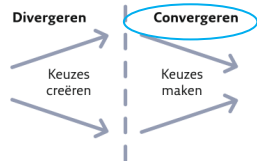
Bronnen

- <https://codesignmethods.com/portfolio/dot-voting/>
- <https://gamestorming.com/dot-voting/>

PMO



Divergeren of convergeren?



Ontwerpfase



Doel

Het doel is om sterke en zwakke punten van het idee weer te geven. Zo zie je wat er al goed is of wat er juist nog verbeterd moet worden. Zo wordt je idee sterker.

Beschrijving

Je geeft plus en minpunten aan je ideeën. Daarna ga je bedenken hoe je deze minpunten kunt verbeteren.

Hoe pas je het toe?

- Beschrijf de ideeën.
- Schrijf de pluspunten op.
- Schrijf de minpunten op.
- Bedenk hoe je de minpunten kunt aanpakken.
- Bedenk hoe je het idee kunt verbeteren.

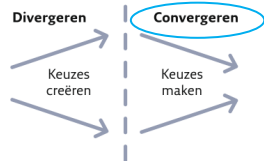
Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je alle tegenslagen aanpakt door meteen een oplossing voor de minpunten te bedenken.

Harris profiel

	concept 1				concept 2				concept 3			
	-2	-1	+1	+2	-2	-1	+1	+2	-2	-1	+1	+2
controlable on velocity and direction												
safe												
gain enough speed												
basis construction simple												
well accesible parts												
well replacable parts												
distinct												
stable												
compact												
springs												
price												

Divergeren of convergeren?



Ontwerpfase



Doel

Het doel is om een keuze te kunnen maken tussen je ideeën. Ook wordt het gebruikt om je keuze te onderbouwen.

Beschrijving

Je bepaald een aantal belangrijke eisen en wensen voor het product. Je beoordeeld deze eisen en wensen met -/-- (rood) of +/++ (groen). Dan kies je welk concept het beste is.

Hoe pas je het toe?

- Bepaal de belangrijke eisen en wensen van je concept.
- Beoordeel elk concept op de eisen en wensen met rood en groen.
- Maak een keuze voor een concept en beargumenteer.
- Maak het gekozen concept beter met goed aspecten van de andere.

Reflectie









































































Ik vind deze methode goed omdat je door te kijken of de ideeën aan alle gewenste eisen voldoen, je kan bekijken of het product haalbaar is.

Ik vind deze methode minder goed omdat je wel moet kijken of je die eisen toch nog wel kunt verwerken, anders gooi je misschien goede ideeën zomaar weg.

Bronnen

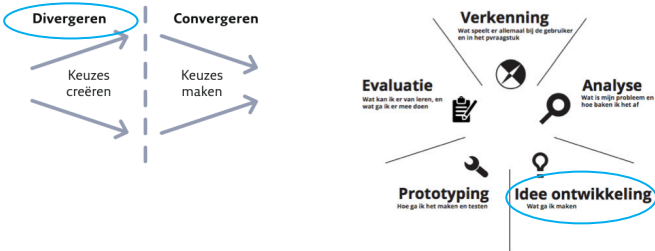
- <https://toolkits.dss.cloud/design/method-card/harris-profile/>
- http://members.home.nl/nsteenbergen/concept/ION8_Harrisprofiel_v01_LS.pdf

Morfologische kaart

									
Wien									
Licht									
Troepklank									
Vult Afvoer									
Decelereren									
Vaarwettigheid									
Stabiliteit									

Divergeren of convergeren? Ontwerpfase

Ontwerpfase



Doel

Het doel is om erachter te komen wat de mogelijke oplossingen kunnen zijn voor het probleem. Deze oplossingen wil je bepalen door vast te stellen welke functies het product moet hebben.

Beschrijving

Hierin worden alle mogelijke oplossingen voor het probleem weergegeven. Je werkt eerst een aantal touchpoints uit, daarna bedenk je welke oplossingen je kunt gebruiken hiervoor.

Hoe pas je het toe?

- Schrijf touchpoints op van je gekozen concept.
- Analyseer de functies die het product moet hebben voor deze touchpoints.
- Bedenk verschillende oplossingen per touchpoint.
- Maak een schets voor alle oplossingen.

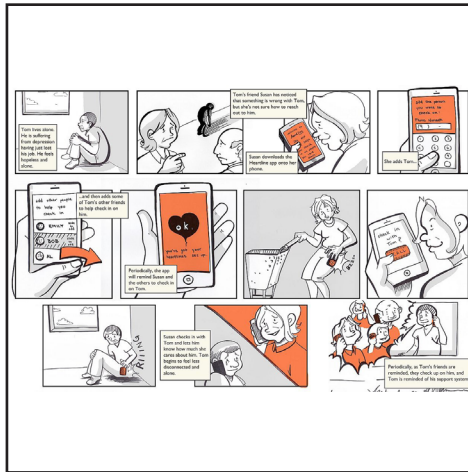
Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je hier alle mogelijke oplossingen voor het probleem bedenkt en dat is uiteindelijk waar je naartoe wilt, een oplossing voor je probleem.

Bronnen

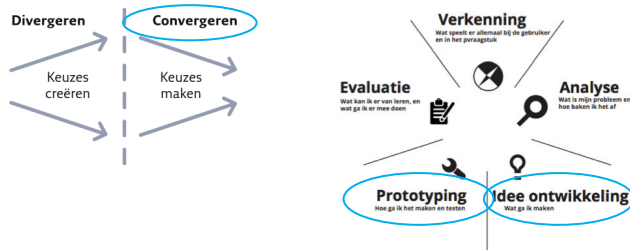
- <http://www.ipowindesheim.nl/toolbox/morfologische-kaart/>
- https://project.3me.tudelft.nl/2017/wb31/morfologische_kaart.html

UX storyboard



Divergeren of convergeren?

Ontwerpfase



Bronnen

- <https://uxstudioteam.com/ux-blog/ux-storyboard/>
- <https://uxplanet.org/storyboarding-in-ux-design-b9d2e18e5fab>

Doel

Het doel is om de verbetering van de user experience te laten zien. Je laat de oplossingen zien die zijn gemaakt om de challenge te bereiken.

Beschrijving

Door middel van foto's of tekeningen laat je de user experience zien na te verbeteringen en oplossingen die bedacht zijn. het is een lopend verhaal.

Hoe pas je het toe?

- Je introduceert de persona en het probleem.
- Laat je oplossing zien en je meest belangrijke interacties.
- Ook laat je zien wat de waarde is die de oplossing heeft geleverd.
- Geef een beschrijving bij alle scenes en ook de ervaring en emotie op dat moment van de persona.

Reflectie

Ik vind deze methode goed omdat je een beter beeld krijgt van het concept en hoe het nieuwe product gebruikt wordt. Ook zie je meteen wat er veranderd aan de persona en of deze tevreden is.

Kritische reflectie

Kritische reflectie

Persoonlijk

Wat bij mij goed ging was het maken van de ontwerphandleiding. Ik heb goed per week de methodes bijgehouden zodat ik niet alles op het einde moest inhalen. Wat ook goed ging, maar dan tijdens de samenwerking, was het werken in de les. We hadden vaak al de ontwerpmethodes bijna af in de les zodat we thuis minder moesten doen.

Wat bij mij altijd beter kan goed kan was het plannen tijdens de samenwerking. Ook al hadden we veel af in de les, toch kwam het afmaken vaak op het laatste moment en dat was soms afwachten of dat goed ging.

Ik heb veel geleerd van de ontwerpmethodes. Ik vond het heel interessant hoe de idee ontwikkeling in elkaar zit. Het hele proces ging bij ons eigenlijk vanzelf doordat we al die methodes af zijn gegaan en we zo tot een concept zijn gekomen. Ik vond deze manier van werken heel leuk, interessant en leerzaam om uit te proberen.

Samenwerking

De samenwerking verliep goed. We waren het eigenlijk meestal snel met elkaar eens en werkte allemaal samen. We kwamen voor elke les eerder naar school om aan de opdracht te werken en dat was goed voor de samenwerking. Wanneer we het werk voor thuis verdeelde was dit altijd eerlijk verdeelt. Ik was blij met mijn groepje en er is geen gedoe geweest.

Ervaring in kaart brengen

Bij de ervaring in kaart brengen vind ik het belangrijk dat er een user trip gedaan wordt. Door de user trip krijgt de ontwerper zelf een gebruikerservaring en weet deze goed wat er gebeurt. Wat ik ook heel belangrijk vind is het maken van een experience map. Zo heb je de hele ervaring bij elkaar staan en kun je verbetering voor de problemen verzinnen.

Brainstormen en ontwerpen

Bij brainstormen en ontwerpen vind ik het belangrijk dat het ontwerpteam goed samenwerkt en naar elkaar luistert. Het is belangrijk om veel brainstormmethodes uit te proberen want zo kom je uiteindelijk bij een goed ontwerp.

Communiceren van een concept

Bij het communiceren van een concept is het belangrijk om het product en hoe het product werkt centraal te stellen. Je laat een afbeelding zien van de interface zodat de klant een beeld krijgt en je vertelt daaromheen hoe het product werkt en wat de nieuwe user experience is. Je laat zien waarom dit een oplossing is geworden en vertelt hoe je tot deze oplossing bent gekomen (proces).