

# Design rationale Samen Dokken

## Redesign the User Experience



Maud Houtman  
500800842

Lois Oudmaier  
500811487

Jackie Leune  
500769718

Mees Luxwolda  
500800842

<b>Inleiding</b>	<b>Pagina 1</b>
De introductie	Pagina 1
Debriefing van de opdracht	Pagina 1
Aanvullende informatie	Pagina 1
<b>Probleemstelling</b>	<b>Pagina 2</b>
Vanuit de opdrachtgever	Pagina 2
Vanuit de gebruiker	Pagina 2
Design Challenge	Pagina 2
<b>De oplossing</b>	<b>Pagina 3</b>
Samen Dokken in het kort	Pagina 3
Gezamenlijke rekening	Pagina 4
Geldpotjes	Pagina 5
Transacties Toewijzen	Pagina 6
Leden toevoegen	Pagina 7
Onboarding	Pagina 8
Veiligheid	Pagina 9
<b>Hoe zijn wij hier gekomen?</b>	<b>Pagina 10</b>
Eerste oplossingsrichtingen	Pagina 10
Concept Widgets	Pagina 10
Concept Samen Dokken	Pagina 10
<b>Implementatie advies</b>	<b>Pagina 11</b>
Korte en lange termijn ontwikkelingen	Pagina 11
Implementatie mogelijkheden	Pagina 11
Mogelijke kansen en bedreigingen	Pagina 11
<b>Conclusie</b>	<b>Pagina 12</b>
<b>Bronnenlijst</b>	<b>Pagina 13</b>

## De introductie

---

Voor het project Redesign the User Experience hebben wij een concept ontwikkeld voor de samenwonende studenten die gebruik maken van de Mobiel Bankieren App van ING. Ons concept “Samen Dokken” maakt het mogelijk om een gezamenlijke rekening te delen met meerdere huisgenoten. Daarnaast is het ook mogelijk om de user interface te personaliseren. In deze design rationale zullen wij ons concept uitgebreid toelichten en verklaren wij onze ontwerpkeuzes. Aan de hand van onze belangrijkste conclusies uit ons onderzoek laten wij zien hoe ons concept tot stand is gekomen.

Voor meer details verwijzen wij naar onze productbiografie.

Voor ons volledige productbiografie  
[Klik hier](#)

## Briefing van de opdracht

---

*Vanuit ING hebben wij onderstaande briefing ontvangen. Ons concept is hierop gebaseerd.*

### De opdracht

De Nederlandse financiële instelling ING wil voor hun gebruikers een persoonlijke user interface ontwikkelen om zo het traditional banking steeds meer achter zich te laten.

De Mobiel Bankieren App en website van ING wordt gebruikt door ruim elf miljoen klanten in meerdere landen. Om het gebruik zo efficiënt en gebruiksvriendelijk mogelijk te laten verlopen is een persoonlijke user interface op dit moment de beste oplossing.

### Eisen vanuit ING

Deze eisen zijn geciteerd uit de briefing van ING:

- Solide onderzoek naar de doelen en behoeftes van een specifieke doelgroep, aan de hand van een valide en betrouwbaar onderzoek;
- Innovatieve oplossingen met verfrissende ideeën;
- Valideren van ontwerpen met verschillende iteraties.

### De doelgroep

Wij zullen een persoonlijke interface ontwerpen voor samenwonende studenten van 18 tot en met 25 jaar.

### De opdrachtgevers

ING Groep N.V.  
Hogeschool van Amsterdam - CMD

Voor de volledige briefing vanuit ING  
[Klik hier](#)

## Aanvullende informatie

---

De externe links die verwijzen naar aanvullende informatie leiden naar onze Miro borden. Hier is zijn projectfases onderverdeeld in weken.

## Vanuit de opdrachtgever

---

De Mobiel Bankieren App van ING is speciaal ontwikkeld voor smartphone en tablet. Hiermee kun je altijd en overal je saldo checken, geld overmaken en je inkomsten en uitgaven zien.

De Mobiel Bankieren App biedt voor elke gebruiker dezelfde interface met dezelfde functionaliteiten aan. Het personaliseren van de interface is dus niet mogelijk. Dit houdt in dat de gebruikers niet optimaal gebruik kunnen maken van de Mobiel Bankieren App.

## Vanuit de gebruiker

---

Door middel van verschillende onderzoeksmethoden zijn we achter het voornaamste probleem gekomen van onze doelgroep. Samenwonende studenten hebben namelijk een slecht overzicht van hun maandelijkse uitgaven. Vooral de gezamenlijke kosten die worden gedeeld met hun huisgenoten. Dit kan ervoor zorgen dat de studenten uiteindelijk meer uitgeven dan dat ze daadwerkelijk te besteden hebben.

Vanuit dit probleem zijn wij ons concept gaan vormen. Het concept in de vorm van een Hi-Fi prototype wordt later behandeld in de design rationale.

Voor ons volledige onderzoek en alle problemen van de gebruiker bekijk onze productbiografie fase 1  
[Klik hier](#)

## Design challenge

---

Op basis van de briefing vanuit onze opdrachtgever en ons gedane onderzoek over de doelgroep hebben wij de volgende design challenge opgesteld:

"Hoe kan ING een **innovatief** en **gebruiksvriendelijk** product ontwerpen waar een samenwonende student de user interface kan **personaliseren** om zijn/haar **gezamenlijke financiën** zo efficiënt mogelijk te beheren?"



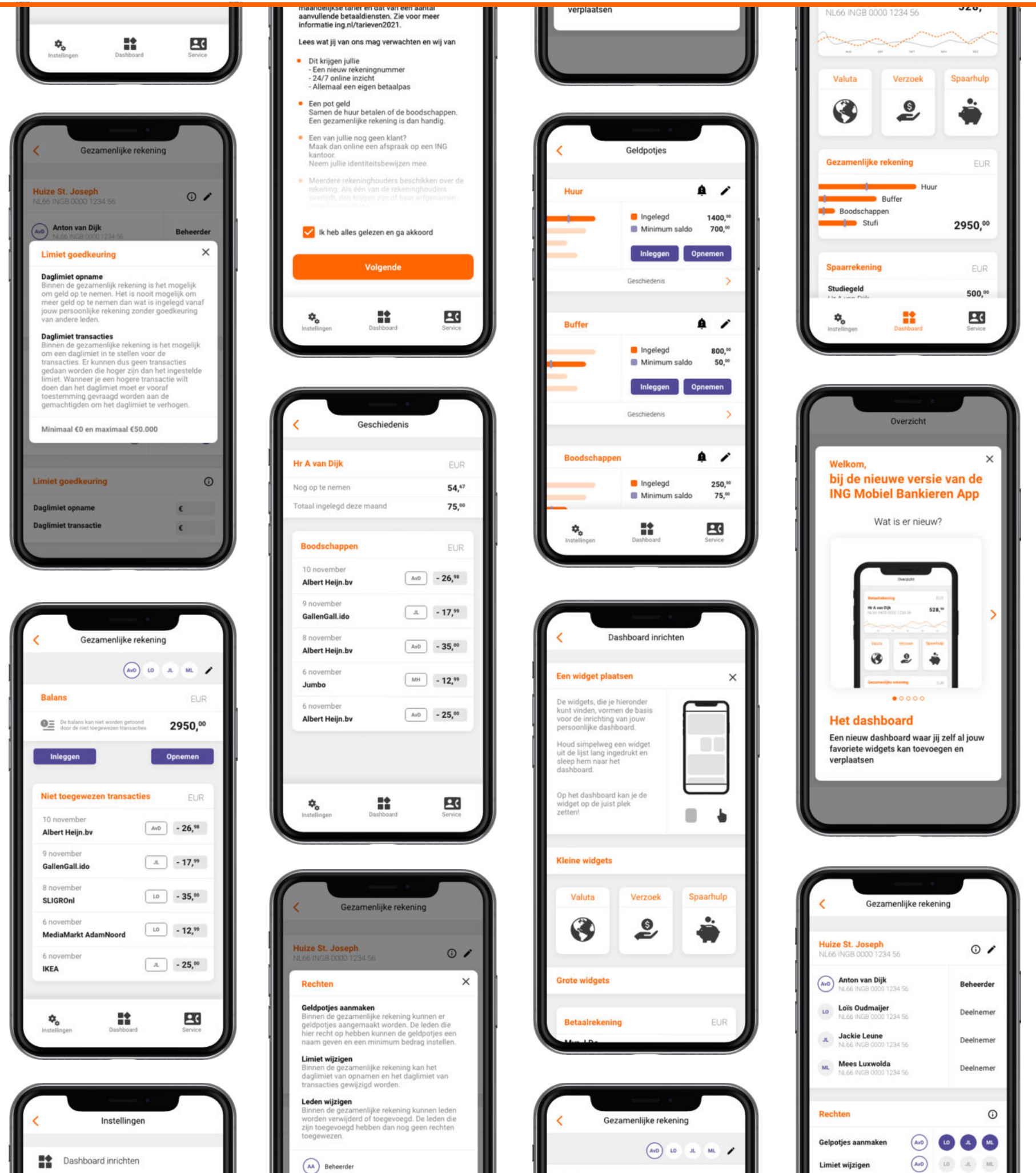
## Samen Dokken in het kort

Ons concept Samen dokken maakt het voor de samenwonende studenten mogelijk om een gezamenlijke rekening te delen met zijn/haar huisgenoten. Daarnaast hebben wij ervoor gezorgd dat de gebruikers de interface kunnen personaliseren. Deze interface kan aangepast worden door middel van zijn/haar favoriete of belangrijkste widgets.

Een van de belangrijkste widgets die de gebruiker kan plaatsen is de gezamenlijke rekening. Deze geeft samenwonende studenten de mogelijkheid om gezamenlijke kosten met alle huisgenoten te financieren en geldpotjes voor gezamenlijke uitgaven aan te maken binnen deze rekening.

Met Samen Dokken kan de gebruiker op een gepersonaliseerde manier zijn gezamenlijke kosten beheren en delen. Doormiddel van de gezamenlijke rekening kunnen alle deelnemers inzage krijgen in de activiteiten binnen de gezamenlijke rekening en kunnen zij beter de maand doorkomen.

Degene die de rekening aanmaakt is automatisch de beheerder en kan de andere leden uitnodigen om deel te nemen. Binnen onze app moet de beheerder eerst andere leden toevoegen voordat er geldpotjes aangemaakt kunnen worden. Op deze manier zullen alle leden van de gezamenlijke rekening op de hoogte zijn van de geldpotjes.



## Gezamenlijke rekening

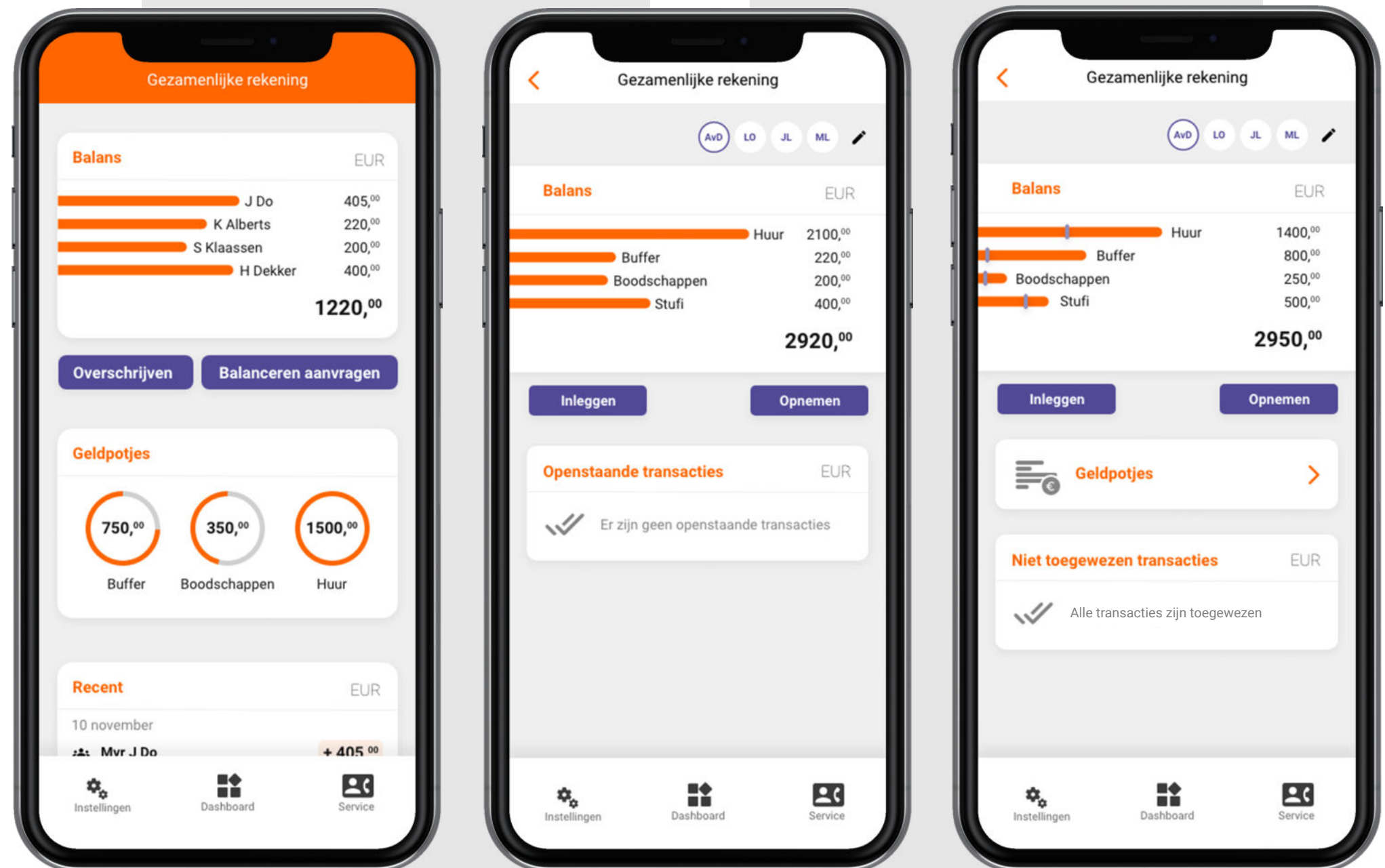
Samen Dokken maakt het mogelijk, voor de samenwonende studenten, om een gezamenlijke rekening te delen met hun huisgenoten. Dit zorgt voor overzicht in de gedeelde financiën en het helpt bij het rond komen in de maand. Een iemand maakt de rekening aan is kan de andere leden uitnodigen om zo de gezamenlijke financiën te kunnen beheren. Binnen de rekening is het mogelijk om de gezamenlijke kosten te betalen vanuit de zelf aangemaakte geldpotjes. De balans laat zien hoe het geld verdeeld is over deze geldpotjes. Binnen de verschillende potjes is terug te vinden wie er geld heeft ingelegd en wie welke transacties gedaan hebben.

## Onderzoeksinzichten

De volgende onderzoeksinzichten hebben ervoor gezorgd dat de gezamenlijk rekening tot stand is gekomen:

- Studenten gebruiken de "Wie betaald wat" app (Interviews en Co-creatie);
- Studenten willen gecategoriseerde uitgave kunnen doen (Interviews);
- Huisgenoten hebben slecht inzicht in de gezamenlijke kosten (Empathy map);
- Studenten verwachten een applicatie waar geldpotjes gedeeld kunnen worden met huisgenoten (Interviews);
- De gebruiker heeft nu een slechte ervaring met een overzicht maken van wie haar geld schuldig is (Customer Journey Map).

## Iteraties



### I

Binnen de eerste iteratieslag hebben wij de balans aangepast. Voorheen gaf de balans overzicht over hoeveel geld er door alle leden van de rekening was ingelegd. Na ons onderzoek bleek dat dit technische niet haalbaar zou zijn. De balans is daarom aangepast naar een overzicht van de verschillende geldpotjes. Het totaal saldo van de gezamenlijke rekening is verdeeld over deze geldpotjes. De geldpotjes zijn daarom niet nog een keer op het scherm te zien. Om naar het detailscherm van de geldpotjes te komen kan er geklikt worden op de balans zelf.

Om de balans kloppend te maken na het doen van een transactie is het nu mogelijk om de 'openstaande transacties' te verplaatsen naar de juiste geldpotjes.

Om de gezamenlijke rekening zo transparant mogelijk te houden is nu zichtbaar gemaakt wie de deelnemers zijn.

### II

In de tweede iteratieslag hebben we een geldpotjes knop toegevoegd. Tijdens onze testen met de doelgroep bleek dat het niet duidelijk was dat er op de balans geklikt kon worden. Ook zijn de 'openstaande transacties' anders verwoord. Het zijn tenslotte geen openstaande transacties, ze zijn alleen nog niet toegewezen aan de juiste geldpotje.

Ook is nu het minimum saldo per geldpotje visueel weergegeven. Door het minimum saldo al op het overzicht van de gezamenlijke rekening te plaatsen zal voorkomen worden dat studenten meer geld uitgeven dan dat ze eigenlijk te besteden hebben.



## Geldpotjes

Het totaal saldo van de gezamenlijke rekening is onderverdeeld in verschillende geldpotjes. Studenten kunnen aparte geldpotjes aanmaken binnen de gezamenlijke rekening en deze een naam geven om overzicht te houden van de verschillende kosten. Uit deze potjes kunnen de gezamenlijke transacties gedaan worden.

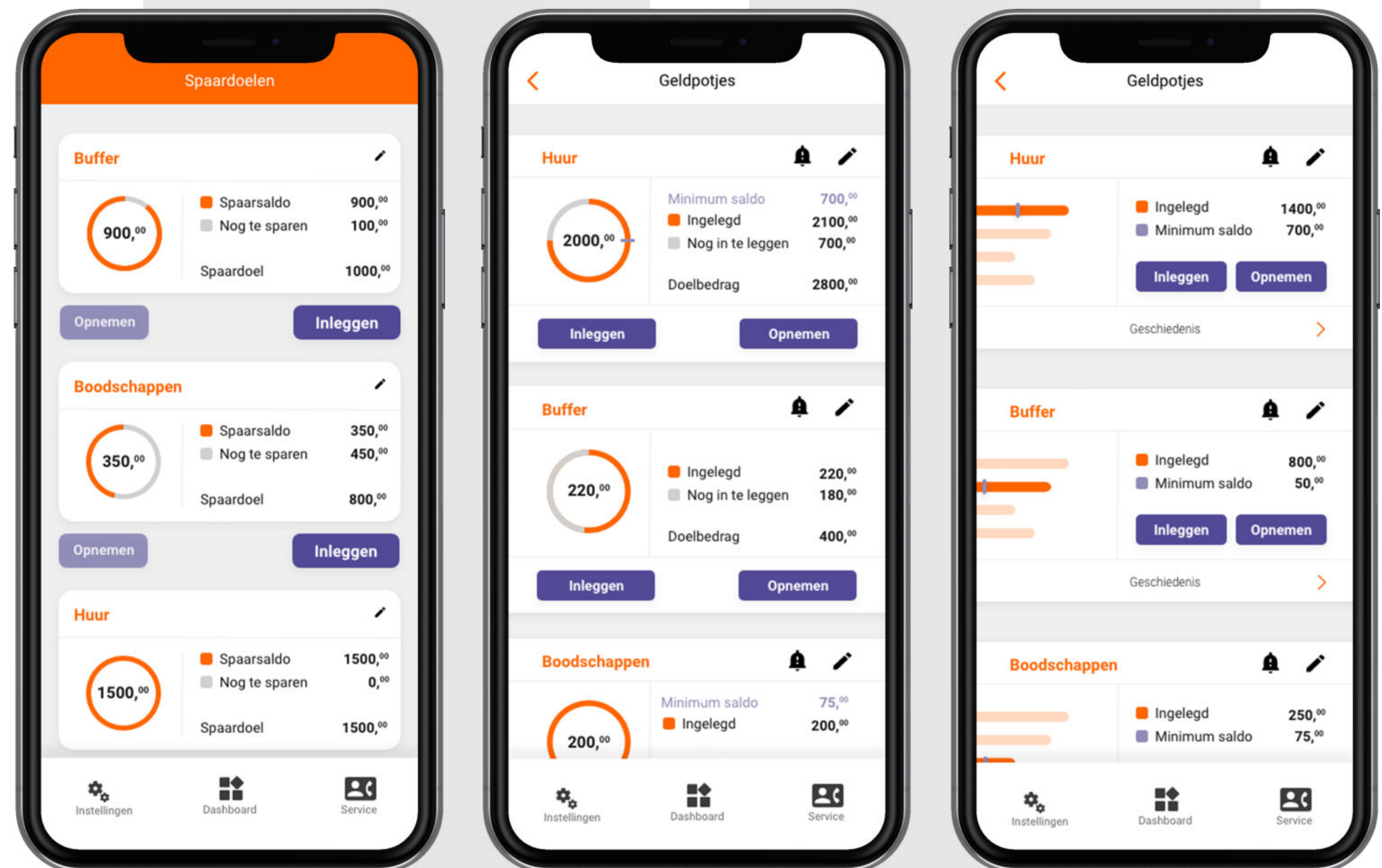
Per geldpotje is de transactie geschiedenis zichtbaar. Voor alle leden van de gezamenlijke rekening is zichtbaar wie welke transacties gedaan heeft.

## Onderzoeksinzichten

De volgende inzichten hebben ervoor gezorgd dat de geldpotjes tot stand zijn gekomen:

- Studenten willen gecategoriseerde uitgave kunnen doen (Interviews);
- Studenten verwachten een applicatie waar geldpotjes gedeeld kunnen worden met huisgenoten (Interviews);
- Huisgenoten hebben slechte inzagen in gezamenlijke kosten (Empathie Map);
- De Rabobank biedt een overzicht van uitgaven ingedeeld in verschillende categorieën (concurrentie analyse);
- Studenten willen graag hun inkomsten en uitgaven kunnen labelen om zo overzicht te hebben waar betalingen vandaan komen en naar toe gaan (Co-creatie);
- Studenten willen niet meer geld uitgeven dan dat ze daadwerkelijk te besteden hebben. Hier zouden ze graag hulp bij krijgen, doormiddel van een minimum saldo (Co-creatie).

## Iteraties



### I

In deze eerste iteratieslag hebben wij het minimum saldo weergegeven in de spaarpotjes en het spaardoel weggehaald. Het spaardoel hebben wij vervangen door het doelbedrag. Het minimum saldo is weergegeven in deze spaarpotjes zodat de gebruikers makkelijk kunnen zien of het potje bijna leeg is en of ze weer geld moeten inleggen.

Verder is er een toggle-knop toegevoegd waarmee de gebruiker de pushnotificaties van het desbetreffende geldpotje aan en uit kan zetten. Met deze pushnotificatie krijgen de leden van de gezamenlijke rekening een bericht wanneer het minimum saldo bereikt wordt.

### II

In deze iteratieslag is het doelbedrag per geldpotjes weggehaald, aangezien de studenten niet perse gestimuleerd willen worden om te sparen, maar geholpen willen worden met het rondkomen in de maand. Daarom willen ze alleen graag zien hoeveel geld er in de geldpotjes zit en een weergave van het minimum saldo.

Aangezien het doelbedrag niet meer van toepassing is hebben wij de visualisaties van de geldpotjes aangepast van cirkeldiagram naar staafdiagram (net als de balans). De volledige balans is nog zichtbaar en de staaf van het desbetreffende geldpotje is ge-highlight.

Bij de geldpotjes hebben we nu ook de geschiedenis toegevoegd. In de geschiedenis is te zien wie welke transacties heeft gedaan, wie wat heeft ingelegd en de details daarvan. Ook kunnen de gebruikers zien hoeveel zij deze maand al hebben ingelegd en hoeveel zij nog kunnen opnemen uit het geldpotje.

## Transacties toewijzen

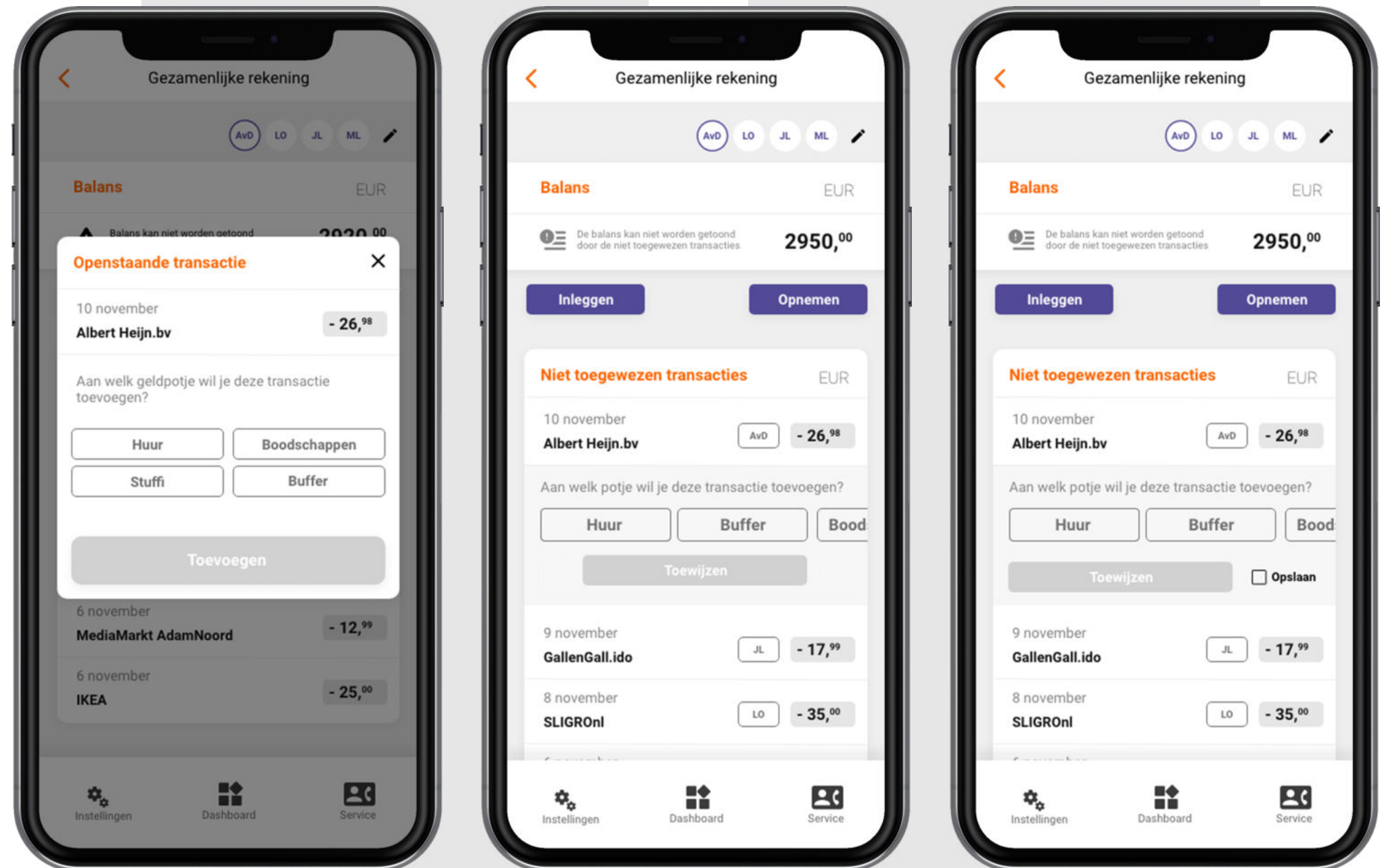
Wanneer er transacties gedaan worden vanuit de gezamenlijke rekening, moeten deze toegewezen worden aan de juiste geldpotjes. Dit omdat de transacties van het totaal bedrag af gaan en de balans van de potjes op dat moment niet meer klopt. Het toewijzen van de transacties wordt gedaan via het kopje 'Niet toegewezen transacties'. Er is ook een mogelijkheid om de transacties te onthouden. Zo worden bijvoorbeeld transacties van de Albert Heijn automatisch toegewezen aan het potje boodschappen wanneer de gebruiker er voor kiest om dit zo op te slaan. Wanneer alle niet toegewezen transacties aan de juiste geldpotjes zijn toegevoegd, wordt de balans weer kloppend en zichtbaar.

## Onderzoeksinzichten

De volgende inzichten hebben ervoor gezorgd dat de persoonlijke betaalrekening tot stand is gekomen;

- Studenten hebben moeite met sparen en bouwen een grote (studie)schuld op (Desk Research);
- Studenten hebben geen goed inzicht in hun gedeelde geldzaken (Interviews);
- Studenten willen gecategoriseerde uitgave kunnen doen (Interviews);
- Studenten willen gemakkelijk en snel transacties kunnen toewijzen aan de juiste geldpotjes (usability test);
- Studenten willen transacties kunnen opslaan, zodat zij zelf minder handelingen hoeven te doen (Co-creatie & usability test);
- Studenten hebben weinig overzicht in hun maandelijkse inkomsten en uitgaven (Concurrentie Analyse).

## Iteraties



### I

De eerste iteratieslag die wij gemaakt hebben in het scherm van de 'transacties toewijzen' is het vervangen van de pop-up naar een drop-down menu. De reden dat we dit hebben gedaan is omdat de gebruikers het overzicht verloren tijdens het openen van een pop-up. Door de drop-down te gebruiken kun je nog alle andere elementen op het scherm zien en ook makkelijk een andere transactie aanklikken.

### II

In de tweede iteratieslag hebben wij een knop aan het drop-down menu toegevoegd, waarmee toegewezen transacties opgeslagen worden. Met deze optie worden transacties met dezelfde naam automatische onderverdeeld in het toegewezen geldpotje. Hierdoor hoeft de gebruiker vanaf dat moment niet steeds dezelfde transacties onder te verdelen.



## Leden toevoegen

In de laatste fase van het project hebben wij uitgewerkt hoe de leden toegevoegd kunnen worden aan de gezamenlijke rekening. We zullen toelichten hoe dit zal werken binnen de app en onze ontwerpkeuzes onderbouwen. Van dit onderdeel hebben wij geen iteraties.

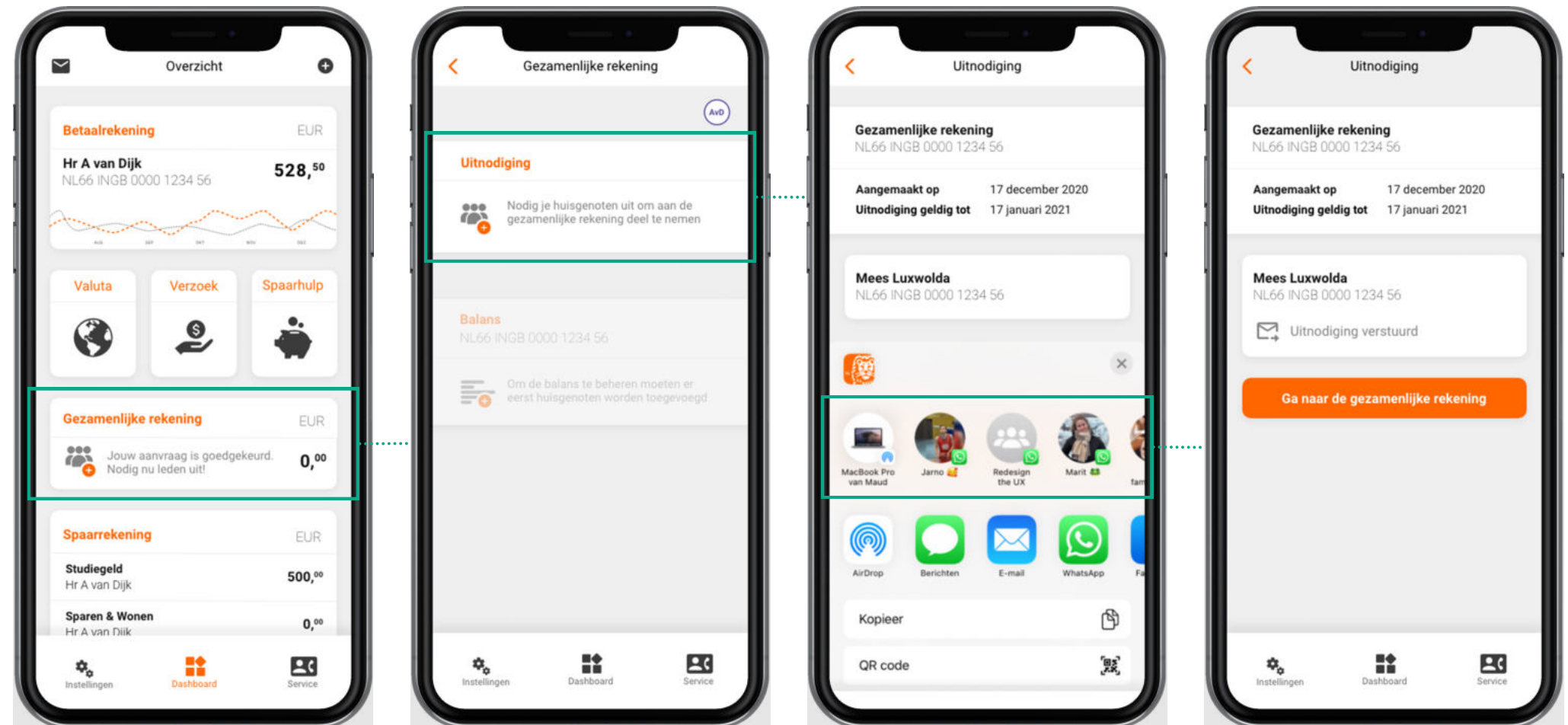
De huisgenoot die de gezamenlijke rekening aanmaakt wordt automatisch de beheerder van deze rekening. Deze beheerder moet eerst de andere leden toevoegen voordat er geldpotjes aangemaakt kunnen worden. Op deze manier zullen alle leden van de gezamenlijke rekening op de hoogte zijn van de geldpotjes. De uitnodigen naar de andere leden kunnen op dezelfde manier als de huidige betaalverzoeken verstuurd worden.

## Onderzoeksinzichten

De volgende inzichten hebben ervoor gezorgd dat de gezamenlijk rekening tot stand is gekomen:

- Studenten gebruiken de wie betaald wat app (Interviews en Co-creatie);
- Studenten willen gecategoriseerde uitgave kunnen doen (Interviews);
- Huisgenoten hebben slecht inzicht in de gezamenlijke kosten (Empathy map);
- Studenten verwachten een applicatie waar geldpotjes gedeeld kunnen worden met huisgenoten (Interviews);
- De gebruiker heeft nu een slechte ervaring met een overzicht maken van wie haar geld schuldig is (Customer Journey Map).

## Flow



Zodra de gebruiker zijn aanvraag voor de gezamenlijke rekening is goedgekeurd, verandert de melding op het dashboard in 'Jouw aanvraag is goedgekeurd. Nodig nu leden uit!' Door vervolgens op deze melding te klikken, start de gebruiker het proces van leden toevoegen.

Als feedback gaf onze doelgroep aan dat zij graag 1 beheerder willen binnen de gezamenlijke rekening. Deze beheerder kan de anderen leden toevoegen.

Het is de bedoeling als beheerder om eerste de leden uit te nodigen en daarna pas de geldpotjes aanmaken. Zo zijn alle leden op de hoogte van alle geldpotjes die aangemaakt worden. Om dit te stimuleren is de onderste knop 'Balans' geblured.

Nadat de gebruiker op de knop heeft geklikt, kan de gebruiker leden toevoegen. Dit kan door hun naam en rekeningnummer op te geven. Vervolgens kan de uitnodiging op een snelle en herkenbare manier verstuurd worden. Dit kan daarom op dezelfde manier als de huidige betaalverzoeken.

De status van het scherm is nu veranderd en de gebruiker krijgt feedback dat de uitnodiging verstuurd is. Nu de uitnodiging verstuurd is moet de beheerder wachten tot de leden de uitnodiging accepteren. Daarna kunnen de leden beginnen met het beheren van de gezamenlijke rekening.

Onboarding

In de laatste fase van het project hebben wij een onboarding voor de gebruikers ontworpen. We zullen toelichten hoe dit zal werken binnen de app en onze ontwerpkeuzes onderbouwen. Van dit onderdeel hebben wij geen iteraties.

Zodra de vernieuwende app wordt geopend, moet de gebruiker een onboarding doorlopen. Hierin krijgt de gebruiker uitleg over de functionaliteiten binnen de app. Aan het einde van de onboarding krijgt de gebruiker de optie om over te schakelen naar de vernieuwde app. Daarnaast is de onboarding ook terug te vinden in de app zelf. De verschillende onderdelen worden ge-highlight met een korte herhaling van de uitleg.

Onderzoeksinzichten

De volgende inzichten hebben ervoor gezorgd dat de persoonlijke betaalrekening tot stand is gekomen;

- Studenten hebben moeite met sparen en bouwen een grote (studie)schuld op (Desk Research);
- Studenten hebben geen goed inzicht in hun geldzaken (Interviews);
- Studenten willen gecategoriseerde uitgave kunnen doen (Interviews);
- Studenten hebben weinig overzicht in hun maandelijkse inkomsten en uitgaven (Concurrentie Analyse).

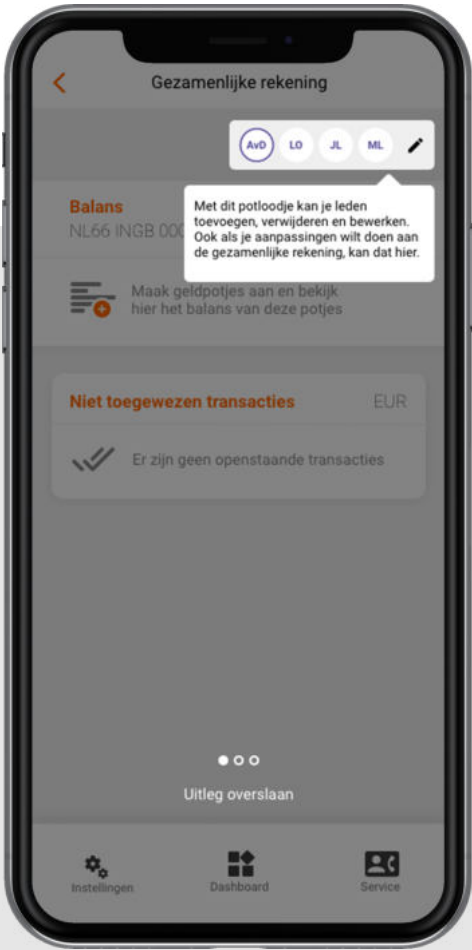
Visuals



Dit is het eerste scherm dat de gebruiker zal zien wanneer hij/zij de vernieuwde app opent. De visualisatie is groot in beeld gebracht om de inhoud nog goed te kunnen lezen. De tekst hebben we kort en bondig gehouden omdat we na feedback van de gebruiker te horen kregen dat zij niet vaak grote teksten zullen lezen op een onboarding. Daarnaast hebben wij ook pijltjes toegevoegd om te benadrukken dat er meerdere schermen zijn waar de gebruiker doorheen kan gaan.



Na het doorlopen van de onboarding krijgt de gebruiker de optie om over te schakelen naar de vernieuwde app. Daarnaast wordt er ook aangegeven dat de gebruiker altijd later in de instellingen de versie aan kan passen.



De gebruiker zal ook nog een aantal onboarding te zien krijgen tijdens het eerste gebruik van de app. Bij de belangrijkste functies op het scherm is een kleine uitleg te zien wanneer je door de onboarding heen gaat. De reden dat we voor deze extra onboarding zijn gegaan is om extra duidelijkheid te geven over de gezamenlijke rekening.



Wanneer de gebruikers door de schermen heen gaan zien zij in de bolletjes onder aan het scherm op welke pagina ze zich bevinden en hoeveel schermen ze nog te zien krijgen. Bij deze onboarding hebben wij ook een overslaan knop toegevoegd waar de gebruikers op kunnen klikken als zij de functionaliteiten al begrijpen en de onboarding willen overslaan.

Veiligheid

Wij hebben een zo veilig en transparant mogelijke omgeving proberen te ontwerpen voor onze gebruikers. Zo moeten de gebruikers een algemene voorwaarde doorlopen bij het aanvragen van een gezamenlijke rekening.

Daarnaast is het mogelijk om als beheerder de rechten binnen de gezamenlijke rekening aan te kunnen passen. Wanneer je iedereen in jouw huishouden vertrouwt is het mogelijk om iedereen dezelfde rechten te geven. Maar mocht er een nieuw lid toegevoegd worden aan de rekening zou deze persoon minder rechten kunnen hebben.

Om ervoor te zorgen dat de rekening niet leeg getrokken kan worden is het mogelijk om daglimieten toe te voegen, wanneer deze moet worden aangepast omdat er grote gezamenlijke transactie gedaan moet worden moeten alle leden hier toestemming voor geven. Daarnaast kunnen de gebruikers nooit meer geld opnemen dat wat ze zelf hebben ingelegd vanaf hun persoonlijke rekening.

Onderzoeksinzichten

De volgende inzichten hebben ervoor gezorgd dat de persoonlijke betaalrekening tot stand is gekomen;

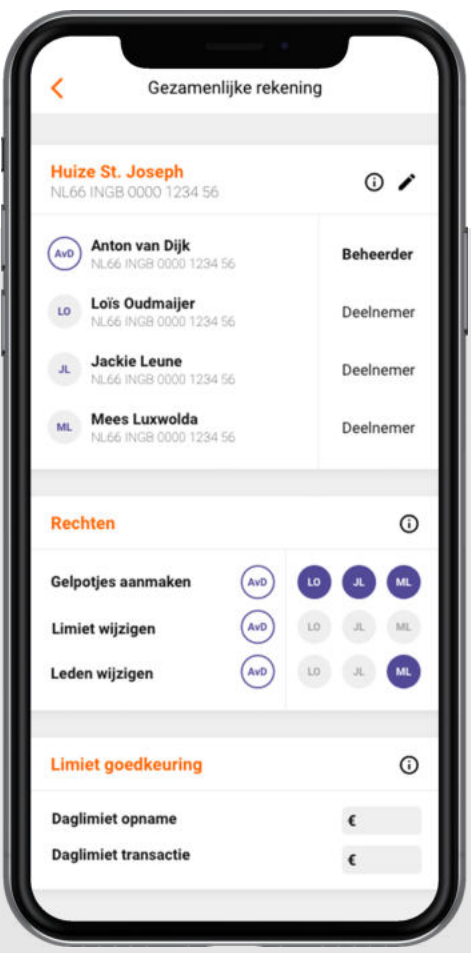
- Feedback van Freek (voorgaande presentaties)

Visuals



Het eerste scherm dat de gebruiker ziet als hij een gezamenlijke rekening wilt openen, is het scherm met daarop de algemene voorwaarden. Wij hebben er voor gekozen om dit voorop te stellen, zodat de gebruikers meteen transparantie heeft over waar hij aan begint en dit niet pas ziet als hij al zijn gegevens al heeft ingevuld.

Door de algemene voorwaarden in een vriendelijke en eenvoudige tone of voice te schrijven hopen wij onzekerheid weg te nemen bij de gebruikers. Gebruikers zouden namelijk kunnen denken dat er meer persoonlijke informatie getoond wordt dan in de huidige versie van de ING Mobiel Bankieren App. Dit is niet zo en dat benadrukken wij dan ook in de algemene voorwaarden.



Dit is het instellingsscherm van de gezamenlijke rekening. Hier is het voor de beheerder van de rekening mogelijk om de rechten van de andere leden in te stellen.

Hoe meer rechten een lid heeft binnen de gezamenlijke rekening hoe groter de personalisatie mogelijkheden zijn. Als een lid even veel rechten heeft als de beheerder is het mogelijk om limieten te wijzigen, geldpotjes aan te maken en leden toe te voegen. Wanneer de rechten binnen de gezamenlijke rekening aangepast worden moeten alle leden hier goedkeuring voor geven.



Voor de details over de rechten kan er op het informatie icoontje geklikt worden. Er verschijnt dan een pop-up in beeld. Hier staat een uitleg bij alle opties waar je als beheerder de rechten van kan aanpassen.



Door het toevoegen van daglimieten aan de gezamenlijke rekening wordt voorkomen dat er grote transacties gedaan kunnen worden waar niet alle leden achterstaat.

In de pop-up zijn de details over de daglimieten terug te vinden.



Eerste oplossingsrichtingen

In de eerste fase van het project zijn wij op basis van de inzichten uit ons onderzoek begonnen met het opstellen van drie oplossingsrichtingen. Hier zijn drie concepten uit ontstaan en uitgewerkt tot Lo-Fi prototypes.

Concept Visualisaties

In dit concept worden rekeningen, spaarpotjes en betalingen visueel weergegeven waardoor de gebruiker meer inzicht krijgt in zijn/haar financiën.

Concept Widgets

In dit concept kan de gebruiker zelf een dashboard inrichten met zijn/haar belangrijkste en favorieten functionaliteiten.

Concept Templates

In dit concept kan de gebruiker zelf een template kiezen voor de interface van het dashboard. De templates staan voor thuiswonend, alleenwonend en samenwonend.

Concept Widgets

Door de testresultaten te bekijken en onze concepten te presenteren aan de ING zijn wij er achter gekomen dat er voorkeur is voor concept Widgets. Dit omdat de gebruiker hier de meeste controle heeft. Er is dus de meeste ruimte voor personalisatie.

We hebben ons dus vooral gericht op het ontwikkelen van de widgets. Wij hebben gekeken naar welke widgets geschikt kunnen zijn voor onze doelgroep. We kwamen uit op betaalrekening, gezamenlijke rekening, betaalverzoek en Valuta.

Binnen de betaalrekening wilde wij spaarhulp aanbieden. Tijdens de presentatie voor ING in de tweede fase kwamen we erachter dat studenten niet perse spaarhulp nodig hebben, maar meer hulp willen bij het rondkomen in de maand. Daarom hebben we de spaarhulp weggelaten in ons uiteindelijke concept.

Daarnaast hebben wij één segment uit onze doelgroep vastgesteld, de samenwonende studenten. Vanuit hier hebben we besloten om de gezamenlijke rekening een grotere prioriteit te geven binnen ons concept. Hierdoor zijn de andere widgets weggefallen in onze eind uitwerking. Het is natuurlijk nog wel steeds mogelijk om widgets op het dashboard te plaatsen.

Concept Samen Dokken

In de laatste fase van het project hebben wij concept Widgets veranderd naar concept Samen Dokken. Tijdens de coaching gesprekken met Martijn, Bernadette en ING zelf werd duidelijk dat de gezamenlijke rekening binnen ons concept meer aandacht moest krijgen.

Na deze feedback hebben we besloten om de gezamenlijke rekening meer prioriteit te geven in ons concept door deze uit te werken tot een volwaardige functionaliteit. Dit hebben we gedaan door uitgebreid na te denken over de haalbaarheid hiervan.

Daarnaast hebben we in de laatste fase ook uitgebreid nagedacht over hoe we veiligheid en transparantie kunnen doorvoeren in ons concept. Bij een mogelijke implementatie van ons concept moet dit voorop staan.



Visualisaties



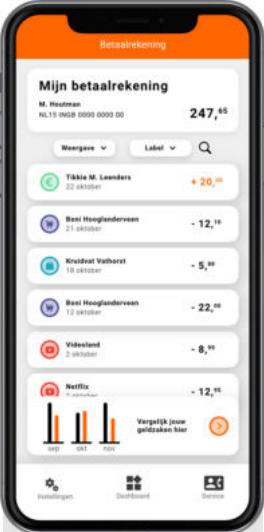
Widgets



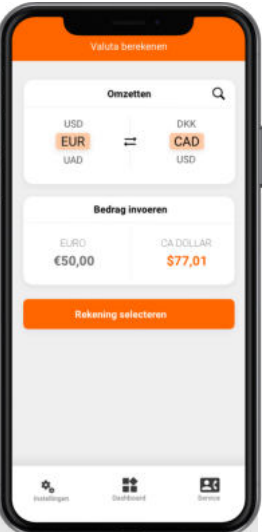
Templates



Dashboard



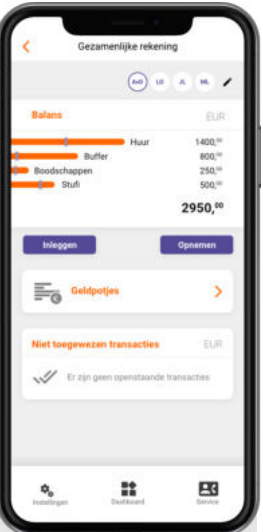
Betaalrekening



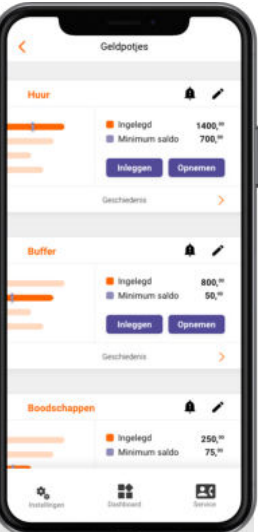
Valuta omrekenen



Dashboard



Balans



Geldpotjes

## Korte en lange termijn ontwikkelingen

Om te kijken naar de ontwikkelingen op korte en lange termijn hebben we gekeken naar de drie aspecten uit de innovatie trifecta.

### Desirability

Op de korte termijn verwachten wij dat er veel vraag is naar het omzetten van bestaande functionaliteiten naar widgets binnen de Mobiel Bankieren App. Op de langere termijn verwachten wij dat de gebruikers nieuwe functionaliteiten willen zien in de vorm van een widget.

### Feasibility

Op de korte termijn moet het juridische team van ING gaan kijken naar nieuwe veiligheidsmaatregelen en algemene voorwaarden. Zonder deze veiligheidselementen kan de App niet op de markt gebracht worden. Op de langere termijn moet er gedacht worden aan het creëren van meer opslagruimte van de gegevens van de gebruikers. Dit omdat er meer personalisatie mogelijk is.

### Viability

Op de lange termijn kan er worden gekeken naar de herbruikbaarheid van ons concept. Als ons concept voor een andere doelgroep gebruikt kan worden kan er enorm veel geld worden bespaard aan de ontwikkeling van een nieuw concept.

## Implementatie mogelijkheden

### Reeds geïmplementeerd

In ons concept hebben wij veiligheid een transparantie voorop proberen te stellen door middel van de rolverdeling binnen de gezamenlijke rekening en de algemene voorwaarden die geaccepteerd moet worden door alle leden. Hierdoor hebben wij met onze kennis alles tot dus ver uitgedacht, maar wij kunnen natuurlijk niet alles voorzien.

### Extra aandacht

Een aspect waar de ING nog extra tijd aan zal moeten spenderen bij de implementatie, zijn de widgets. De verschillende functionaliteiten die nu nog niet aanwezig zijn in ons concept moeten uiteraard nog ontworpen worden door het design team van ING.

Aangezien ons concept nieuwe functionaliteiten bevat is het mogelijk dat de juridische afdeling van ING bij de implementatie nieuwe veiligheidsmaatregelen en algemene voorwaarden moet ontwikkelen voor deze functionaliteiten.

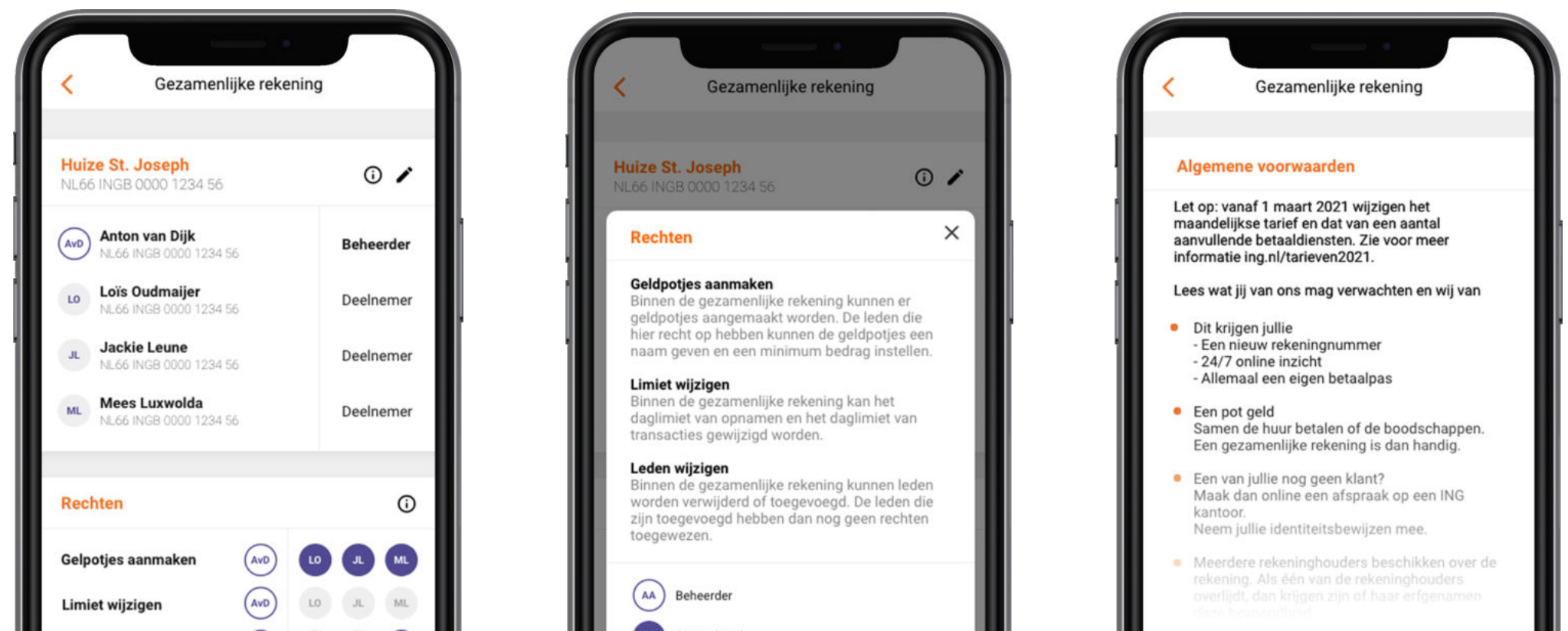
## Mogelijke kansen en bedreigingen

### Mogelijke kansen

Het marketing team van ING zou goed kunnen beslissen of ons concept mogelijk ook gebruikt zou kunnen worden door meer dan alleen studenten. Zo is het mogelijk om onze techniek te implementeren voor meerdere doelgroepen, zoals ouders met kinderen.

### Mogelijke bedreigingen

Vanuit het financiële oogpunt van ING, kan blijken dat de ontwikkeling en implementatie van ons concept veel geld kost. Van het ontwikkelen van een compleet nieuwe techniek, de extra werkuren voor het design team tot het grote risico dat een nieuw concept zich met zich meebrengt. Dit zijn allemaal 'bedreigingen' die de ING mee moet laten wegen.



## Conclusie

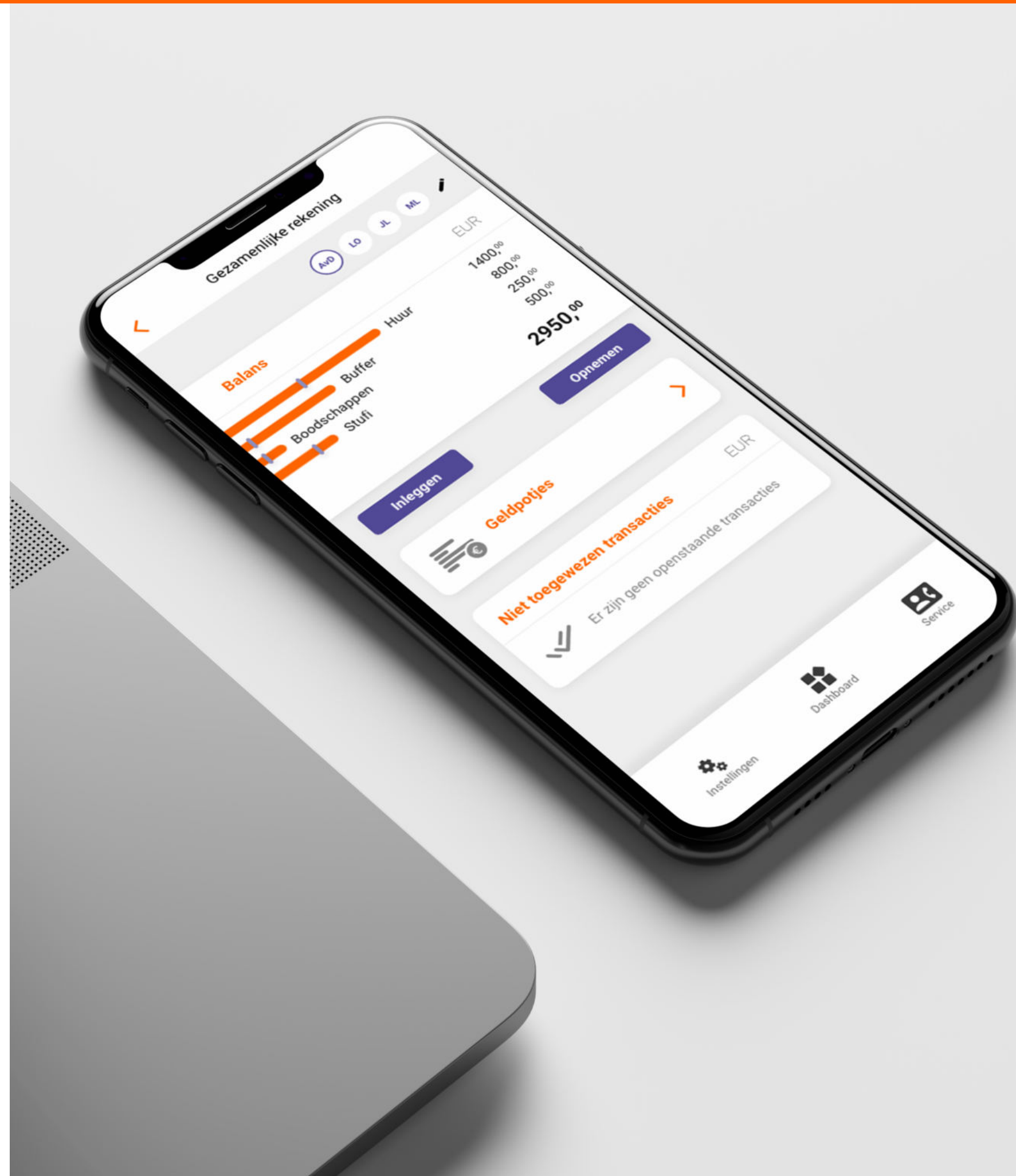
Binnen het project Redesign the User Experience was ons doel: het zo goed mogelijk beantwoorden van de design challenge.

Onze design challenge luidt: "Hoe kan ING een **innovatief** en **gebruiksvriendelijk** product ontwerpen waar een samenwonende student de user interface kan **personaliseren** om zijn/haar gezamenlijke financiën zo **efficiënt** mogelijk te beheren?"

Wij zijn van mening dat ons concept Samen Dokken antwoord geeft op de design challenge die in de loop van ons proces is aangescherpt.

De innovativiteit en de gebruiksvriendelijkheid van ons concept komt naar voren in de vernieuwde vorm van de gezamenlijke rekening. Samenwonende studenten kunnen op een overzichtelijk manier hun gezamenlijke financiën beheren, wat ze eerder via andere applicaties deden. Verder is de gezamenlijke rekening personaliseerbaar door de eigen gemaakte geldpotjes en het zelf kunnen instellen van limieten. De personalisatie komt ook terug in het zelf inrichten van het dashboard.

We kregen veel positieve feedback van onze testers. De gezamenlijke rekening is iets wat ze graag zouden willen gebruiken en werkelijk. Het lijkt hun een goede toevoeging aan de huidige ING Mobiel Bankieren App.





## Materiaal ING

---

**Bron 1:** ING Logo op de voorpagina: ING logo. (z.d.).  
[Foto]. Freebie. <https://freebiesupply.com/logos/ing-logo/>

## Eigen materiaal

---

*\*De overige afbeeldingen zonder bronvermelding zijn eigen materiaal.*