

REQUIREMENTS		-2	-1	+1	+2	-2	-1	+1	+2	-2	-1	+1	+2
1.	De gebruiker wil zo min mogelijk tijdsintensieve handelingen verrichten.			●				●				●	
2.	De gebruiker wil goed geholpen worden bij vraag en klacht.				●			●					●
3.	De gebruiker wil gebruik kunnen maken van zijn diensten	●				●						●	
4.	De gebruiker wil wijzigingen kunnen doorvoeren	●				●						●	
5.	Het product moet een gevoel van vertrouwen opwekken		●				●				●		
6.	Merkbeleving moet verbeterd worden			●			●					●	
7.	Diensten moeten intuïtiever werken en te vinden zijn.	●				●				●			
NOTES/ADJUSTEMENTS		CONCEPT 1 AD chatbot				CONCEPT 2 Q&A side tab				CONCEPT 3 Smart pop-up			