

REDESIGN ROSTAR CAS

QUINTY VOOGT

KARIN VAN DRIESCHE

PARALAX PLANNING SOLUTIONS

21-02-2019

VERSIE 1.1

Inhoudsopgave.

Introductie	blz. 3
Het probleem	blz. 4
De context	blz. 5
Design Challenge	blz. 6
Focus	blz. 7
Productvisie en mogelijk impact	blz. 8
Planning	blz. 9
Mijlpalen en onderzoeksvragen	blz. 11

Introductie.

De opdracht die ik uit ga voeren is voor het bedrijf Paralax. Paralax is een full service Resource Planning Organisatie die klanten adviseert op het gebied van Strategische/Tactische/Operationele Resource planning(en) en de daarbij horende bedrijf- en planprocessen en beleid. Ondersteunend hieraan leveren zij ook de benodigde software. Hiervan leveren zijn verschillende types, best passend bij het bedrijf. Het type waar ik mijn opdracht aan ga wijden heet Rostar Cas. Deze software is speciaal ontwikkeld voor bedrijven met sterk wisselende bezettingen, ploegendiensten en voor bedrijven die werken met flexibel personeel. Om dit allemaal in te kunnen roosteren komen er veel variabelen bij kijken. Dit is dan ook waar de design challenge ligt. Doordat er (te)veel functies, filters en overige content aanwezig zijn neemt de kwaliteit van de gebruikerservaring af. De software is daarbovenop ook nog eens verouderd en dus toe aan vernieuwing. Deze vernieuwing zal ik gaan verzorgen. Ik ben bij Paralax om een herontwerp te maken van Rostar Cas. Dit zal vooral gericht zijn op de gebruikers en hun ervaring tijdens het gebruik. Voor de opdrachtgever (Paralax) is het echter wel belangrijk dat de functies en huisstijl behouden worden. Met name omdat er lopende contracten zijn met klanten waardoor hier niet van afgeweken kan worden. Verder ben ik vrij om de gebruikerservaring zo goed mogelijk te gaan herontwerpen.

Het probleem.

Vanuit de gebruiker

Zoals eerder kort beschreven is de gebruikerservaring van Rostar Cas niet optimaal op dit moment. De precieze problemen zal ik nog moeten onderzoeken. Voor nu heb ik alleen een aantal aannames. De look and feel van de huidige software voelt heel verouderd. Er is weinig tijd besteed in de opmaak waardoor er niet echt hiërarchie is aangebracht in de menu's en andere content. Ook is het gehele beeld gevuld met content. Het geeft een overweldigend gevoel wanneer de software voor het eerst geopend wordt. Er zijn ontelbaar veel functies, filters en content. Bij deze is ook geen onderscheid gemaakt en zijn allemaal vrij snel beschikbaar. Dit kan een groot voordeel zijn maar ook heel onnodig. Problemen zoals dit zal ik moeten gaan onderzoeken. Ook wil ik achter alle andere problemen komen die vanuit de gebruiker komen.

Vanuit de opdrachtgever

Paralax zegt dat het probleem ligt in de vele mogelijkheden. Zij zeggen: "Bij het maken van een rooster komt veel kijken. Denk bijvoorbeeld aan de vraag aan werk, aan de beschikbaarheid, aan competenties, aan de arbeidstijdenwet, CAO, contracturen, etc" Hierdoor ontstaat er een ontwerp probleem. Tijdens het originele ontwerp maken is eigenlijk alleen rekening gehouden met het mogelijk maken van alle bovenstaande punten. De gebruiker is hierin achterwege gelaten. Nu het voor de software tijd is voor een nieuwe versie wilt Paralax hier juist wel de focus op leggen. Zoals eerder gezegd is het wel een vereiste dat Rostar Cas dezelfde functies behoudt voor de klanten met een lopend contract. Ook hierdoor ontstaat er een probleem, het moet duidelijker en overzichtelijker, maar de functies kunnen niet weg.

Vanuit de stakeholders

De stakeholders (bijvoorbeeld de bedrijven met een lopend contract) hebben niet de opdracht gegeven voor een nieuwe versie van Rostar Cas. Ze hebben hierdoor ook niet echt een probleem die ik op kan lossen. Ik kan alleen de ervaring verbeteren.

De context.

In de context van Rostar Cas vallen een aantal stakeholders. De stakeholders tot nu toe zijn: de gebruiker, de opdrachtgever (Paralax) en klanten met een contract. Voor verdere stakeholders wil ik nog onderzoek doen. Deze stakeholders hebben een aantal wensen. Deze wensen zijn ook voor nu allemaal aannames die ik tijdens onderzoek wil valideren en daarnaast nieuwe wensen toevoegen.

De gebruiker

Vanuit de gebruiker en dan vooral het probleem van de gebruiker komen een aantal wensen. Deze zijn voornamelijk gericht op hoe de software in de omgang is.

- Overzicht is heel belangrijk. Dit is nodig om de software makkelijk te kunnen begrijpen en gebruiken.
- De huidige functies behouden is ook voor de gebruiker van belang. Deze wilt niet een mogelijkheid verliezen die hij eerst wel had. De functies zullen ook makkelijk te vinden moeten zijn.
- Het gebruik moet efficiënt zijn. Geen enkele gebruiker wil onnodig langer bezig zijn met een taak en de interface zou daarmee rekening moeten houden.
- De look and feel is voor een gebruiker ook belangrijk. Naast dat dit helpt voor overzicht en efficiëntie is het ook prettiger werken en zou het de software verleidelijker kunnen maken.

De opdrachtgever

De opdrachtgever heeft een aantal wensen aan de opdracht die ik uit ga voeren. Dit zijn geen aannames deze wensen heb ik met de briefing meegekregen.

- De opdrachtgever heeft als wens om het nieuwe Rostar Cas verleidelijker te maken voor nieuwe klanten. Dit is natuurlijk vanuit marketing oogpunt.
- De huisstijl is heel belangrijk voor een bedrijf. Het nieuwe ontwerpen moet binnen de bestaande huisstijl passen zodat het voor gebruikers en klanten als één geheel oogt.
- Vanuit de opdrachtgever is het een eis dat de functies behouden worden. Zij hebben lopende contracten met klanten die vaststellen wat de functies zijn van Rostar Cas.

Klanten met een lopend contract

De klanten die beschikken over Rostar Cas op dit moment hebben baat bij een nieuwe versie. Hierbij zullen waarschijnlijk de volgende wensen belangrijk zijn.

- Zoals eerder gezegd zijn de functies contract gebonden. Dus hebben de klanten met contract de wens om deze te behouden.
- Het is niet wenselijk om door een nieuwe versie de software opnieuw aan te moeten leren. Het moet makkelijk zijn voor iemand die gewend is met het huidige Rostar Cas te werken om de nieuwe versie te gebruiken. Met makkelijk bedoel ik voornamelijk een korte leertijd en de bestaande gewoontevorming aanhouden. Het nieuwe ontwerp moet nieuwe gebruikers winnen maar bestaande gebruikers niet afschrikken.
- Een verbetering in de gebruikerservaring is ook voor de klanten een wens. Deze willen dat de gebruikers zo efficiënt mogelijk werken en tevreden zijn over hun werksituatie.

Design Challenge.

**Hoe kan de momenteel slechte
gebruikerservaring van het inrooster systeem
Rostar Cas geoptimaliseerd worden in de
interactie voor de planners terwijl de huidige
functies en huisstijl behouden wordt en het
product verleidelijker is voor
nieuwe klanten?**

Focus.

De focus van mijn opdracht ligt bij de gebruiker. Ik wil proberen de wensen van de opdrachtgever na te komen, maar zal gaan proberen om de gebruiker voorrang te geven. Het optimaliseren van een gebruikerservaring is ook wat ik het leukste vind binnen het CMD werkveld. Verder heb ik nu toe nog nooit zo'n lange tijd aan één project gewerkt en ook niet individueel voor zo'n grote opdracht. Dit is voor mij juist een superleuke uitdaging maar ook waarom ik een keuze moet maken in mijn focus. Een planning maken en op tijd een keuze maken zal voor mij belangrijk zijn om aan het eind op een product uit te komen waar ik tevreden op terug kan kijken.

Productvisie en mogelijk impact.

De productvisie

Mijn productvisie is voor alsnog redelijk vaag. Ik heb nog niet voldoende onderzoek kunnen doen om echt te kunnen bepalen waar de gebruiker problemen ondervindt en daardoor kan ik ook slecht bepalen wat ik wil verbeteren. De visie die ik wel heb is gebaseerd op eerder genoemde aannames.

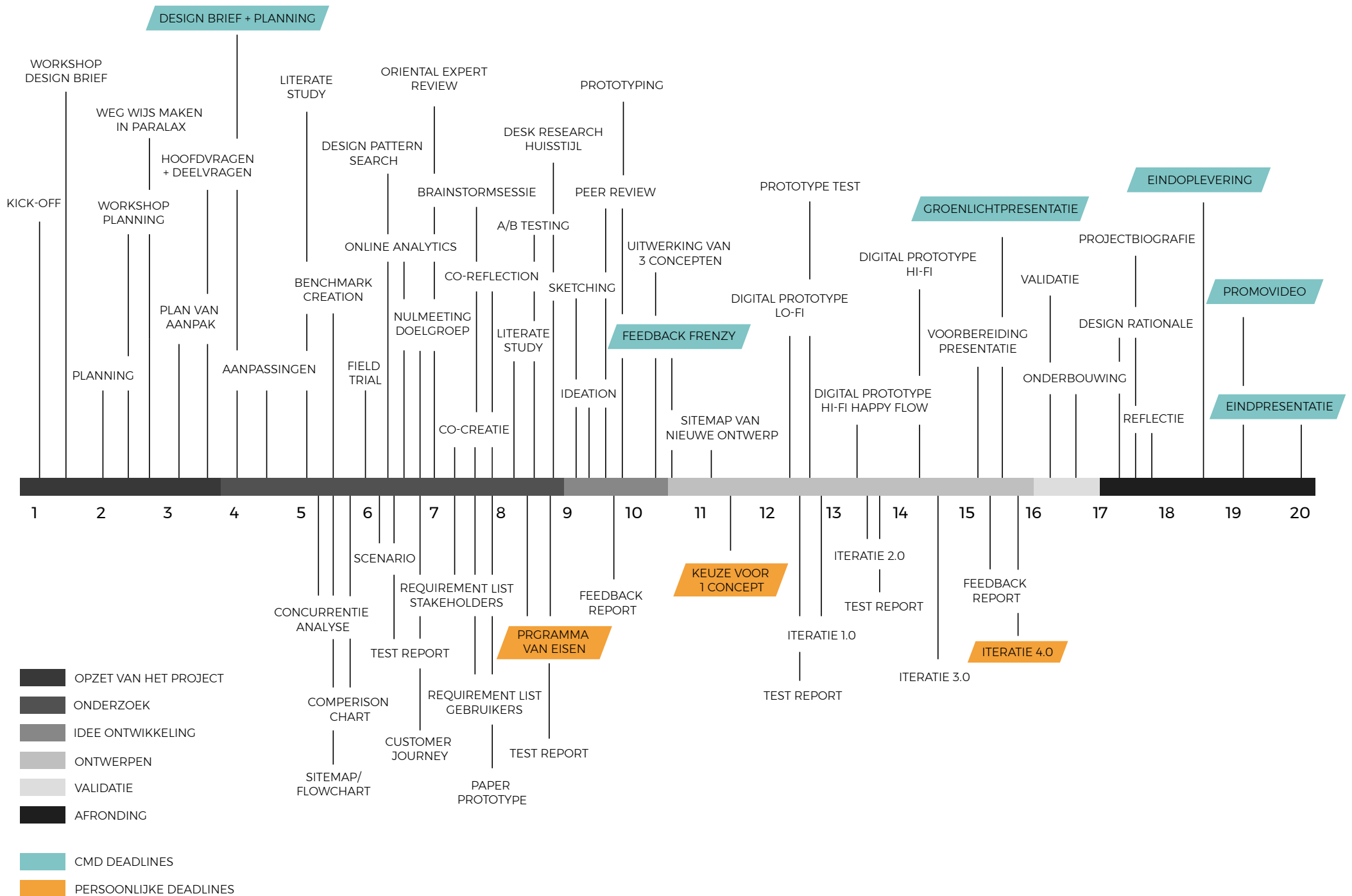
Ik denk dat de look and feel een stuk moderner kan. Rostar Cas ziet er momenteel gelijkwaardig uit aan Windows 7. Dit moet te verbeteren zijn met een stuk vormgeving. Ook denk ik dat er witruimte nodig is op de interface. Deze is nu volledig gevuld met content. De meeste functies die nu in beeld staan of achter één knop wil ik gaan onderverdelen in een menu of iets dergelijks. Ik wil onderscheid gaan maken tussen hoofdfuncties en bijfuncties. Deze bijfuncties wil ik op een logische manier in een menu plaatsen zodat deze wel makkelijk en intuïtief gevonden kunnen worden, maar niet constant in beeld of in de weg staan. Ik denk dat alleen door testen met de verschillende stakeholders echt duidelijk gaat worden of mijn ontwerp ook daadwerkelijk een goed ontwerp is.

De mogelijke impact van mijn product

Qua mogelijke impact is het voor mij denk ik makkelijk om in te schatten. Ik ga namelijk het bestaande product alleen herontwerpen. De meeste gevolgen zullen dus niet veranderen. Echter kan het wel zo zijn dat ik het ontwerp slechter zou maken. Met planning software is het belangrijk dat deze de juiste informatie bij de gebruikers krijgt. Mocht de interface bijvoorbeeld onduidelijk zijn in welke uren een werknemer moet werken en deze komt niet opdagen omdat hij het anders geïnterpreteerd had kan dit nare gevolgen hebben. Dit is zowel voor werknemer als werkgever. Ook zou het kunnen zijn dat de software te moeilijk in gebruik wordt waardoor mensen verkeerde informatie over bijvoorbeeld beschikbaarheid doorgeven. Waardoor ze verkeerd ingeroosterd worden. Verder denk ik niet dat er maatschappelijke of ethische problemen kunnen voortvloeien uit mijn herontwerp.

Planning.

Op de volgende pagina staat een planning die ik gemaakt heb op de kennis die ik op dit moment in het project heb. Deze planning kan nog veranderen, maar aan het eind zouden alle aangegeven mijlpalen behaald moeten zijn. De bovenste helft van de planning zijn vooral methodes, manier om achter informatie te komen en oplevering vanuit de opleiding. De onderste helft zijn de analyse methodes dus een soort resultaten. Verder is in de legenda aangegeven in welke fase van het project ik me bevind in een bepaalde week. De getallen zijn de weeknummers.



Mijlpalen en onderzoeksvragen.

De mijlpalen uit de planning horen allemaal bij een deelvraag. Binnen het project ga ik binnen vier deelvragen werken. Deze moeten mijn eerder genoemde design challenge aan het einde beantwoorden. Binnen deze deelvragen heb ik de vraag verder afgebakent in onderzoeksvragen.

De uitleg van de mijlpalen staan in de tabel op de volgende pagina samen met de bijbehorende onderzoeksvragen.

Deelvragen

1. Wat is de huidige situatie?
2. Wat is de huidige gebruikerservaring?
3. Wat zijn de eisen en wensen van de doelgroep, gebruiker en opdrachtgever?
4. Wanneer heb ik een geslaagd eindproduct?

Onderzoeksvragen

- | | | | |
|--|--|---|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Wie is doelgroep, wat zijn de stakeholders?2. Wat is het product?3. Wat zijn hoofdfunctie en welke zijn bijfunctie? | <ol style="list-style-type: none">1. Wat zijn de positieve en negatieve ervaringen?2. Moet er rekening gehouden met beperkingen van gebruiker of devices?3. Zijn er externe invloeden tijdens het gebruik? | <ol style="list-style-type: none">1. Zijn er functies en opties die weggelaten kunnen worden van de homepage?2. Wat moet er behouden worden binnen de applicatie?3. Welke elementen moeten toegevoegd worden? | <ol style="list-style-type: none">1. Wat houd voor de gebruiker "verleidelijker" in?2. Wat is de juiste look and feel zodat gebruikers de functies kunnen vinden?3. Onderzoek naar de huisstijl, hoe kan deze bewaard worden? |
|--|--|---|---|

Methodes

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Literate Study: Er zijn meerdere documenten beschikbaar gemaakt doorhet bedrijf.- Benchmark creation: Vooral op basis van de andere producten van Paralax | <ul style="list-style-type: none">- Online Analytics: Inzicht in de statistieken over het gebruik van alle gebruikers.- Nulmeeting met de doelgroep: om een duidelijker beeld te krijgen van de huidige ervaring.- Field trial: Het huidige ontwerp testen in verschillende situaties om de externe invloeden te vinden.- Design Pattern Search: Research vooral naar indelingen en iconen die herkent zullen worden. | <ul style="list-style-type: none">- Orienting Expert Interview: Expert in plannen spreken over wat zijn wensen zijn.- Co-creatie: Ontwerpen met de gebruikers om hun wensen te zien in de vorm van eerste ideeën.- Brainstormsessie: Met de stakeholders om hun kant van het product beter in te zien.- Co-reflection: om de mening van de stakeholder in beeld te krijgen. | <ul style="list-style-type: none">- A/B testing: Bij twee (of meerdere) concepten om een erachter te komen welke verleidelijker is of welke een betere look and feel heeft.- Literate study: Voor informatie over zowel "verleidelijk" en "look and feel".- Desk research: Voor een duidelijk beeld van de huisstijl.- Sketching: Om visueel beeld te krijgen van het concept op dat moment. Dit kan dan gebruikt worden om te testen met gebruikers- Prototyping: Manier om het concept over te brengen bij de doelgroep. |
|--|--|--|--|

Analyse Methodes

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Concurrentie analyse: Voor een compleet beeld van de concurrentie en hun producten, ook binnen Paralax.- Comparison Chart: Een overzicht van alle gevonden elementen van andere producten en elementen van Rostar Cas zelf die eventueel gebruikt kunnen worden in het nieuwe ontwerp.- Sitemap/Flowchart: Om de structuur van de site in kaart te brengen. Zo kan aan het einde getest worden of er verbetering is. | <ul style="list-style-type: none">- Customer Journey: Hoe ziet de standaard journey binnen het product eruit. De belangrijkste momenten zullen behouden moeten worden.- Scenario: Meerdere scenario's uitgewerkt, te gebruiken voor ideeontwikkeling, eerste "testen" en validatie op het einde.- Test report: Van de nulmeeting met de doelgroep. Laat de huidige mening van de gebruiker zien. | <ul style="list-style-type: none">- Requirement List vanuit gebruiker: Wat heeft de gebruiker nodig in een nieuwe versie van Rostar Cas.- Requirement List vanuit de stakeholders: Wat heeft de stakeholder nodig om tevreden te kunnen zijn over het eindproduct.- Paper prototype: Vanuit de co-creatie om zo snel mogelijk de mening van gebruikers te visualiseren. | <ul style="list-style-type: none">- Programma van Eisen: bevat de gemaakte requirement lists plus overige eisen en randvoorwaarden. Hiermee kan ik valideren of ik een geslaagd eindproduct heb vanuit de eisen.- Digital prototype (Hi-fi, lo-fi): Voor feedback van stakeholders en gebruikers.- Test report: Om duidelijk inzicht te hebben in de afgenomen test. Hiermee itereren en naar de volgende test. De testen kunnen ook gebruikt worden voor validatie van het eindproduct, hierbij vanuit de mensen waarmee getest is. |
|--|--|---|--|