



Rabobank

Plan Van Aanpak

Documentinformatie

Student: Max Mol

Opleiding: Communicatie & Multimedia Design

Gericht aan: J.J. Beumer & J.P. van Leeuwen

Bedrijf: Rabobank

Datum: 21 maart 2016

Inhoudsopgave

1 INLEIDING	3
2 ACHTERGROND	4
3 METHODEN & TECHNIEKEN	5
4 PROJECTOPDRACHT	7
5 PROJECTACTIVITEITEN	9
6 PLANNING	11
7 PROJECTGRENZEN	13
8 PRODUCTEN	14
9 KWALITEIT	15
10 ORGANISATIE	16
11 RISICO'S	17
LITERATUURLIJST	19

1 Inleiding

Dit Plan Van Aanpak is geschreven naar aanleiding van de afstudeeropdracht van Max Mol bij Rabobank Nederland. In dit rapport worden de producten die hebben geleid tot het zelf regelen verzamelscherm beschreven.

Het doel van dit document is het in kaart brengen van de uit te voeren werkzaamheden. Op deze manier heeft de student zicht op de opdracht en de opdrachtgever zicht op de interpretatie van de student.

In hoofdstuk 2 is de achtergrond van het bedrijf beschreven, gevolgd door de methoden & technieken in hoofdstuk 3. Hoofdstuk 4 staat in het teken van de projectopdracht, waarna in hoofdstuk 5 de projectactiviteiten beschreven worden. De planning wordt beschreven in hoofdstuk 6 gevolgd door de projectgrenzen in hoofdstuk 7. De op te leveren producten worden beschreven in hoofdstuk 8. De kwaliteit van deze producten wordt beschreven in hoofdstuk 9. In hoofdstuk 10 wordt de plek van de student binnen de organisatie weergegeven. Hoofdstuk 11 staat in het teken van de risico's die invloed kunnen hebben op het afstuderen. Afsluitend volgt de literatuurlijst.

2 Achtergrond

Rabobank Nederland is het in Utrecht gevestigde bestuurscentrum van de 112 zelfstandige coöperaties die samen de Rabobank (Coöperatieve centrale Raffeyen-Boerenleenbank B.A.) beslaan. Bij Rabobank Nederland werken ongeveer 6.600 mensen.

De Rabobank is in 1972 ontstaan uit een fusie tussen de Coöperatieve centrale Raffeyen-bank en de Coöperatieve Centrale Boerenleenbank.

Rabobank is een bank en financiële dienstverlener die historisch veel actief is in de landbouwsector. Tegenwoordig is Rabobank ook actief in de consumentenkrediet markt en kan iedereen een lening aanvragen en een rekening openen.

Om klanten een optimale dienstverlening te kunnen bieden houdt de Rabobank zich veel bezig met klantbeleving. Specifiek op het gebied van User Experience. Om deze klantbeleving te bevorderen is het nodig om te blijven vernieuwen. Daarom is de Rabobank bezig met een vernieuwingsslag om de dienstverlening op mobiel en computer dicht bij elkaar te brengen.

Op 12 maart 2012 heeft Rabobank het User Experience Centre geopend in Utrecht. In dit centrum kunnen gebruikers geïnterviewd worden en kunnen User tests afgenomen worden.

De huidige teams, één voor mobiel en één voor computer, zijn gefocust op het specifieke platform dat hun is toegewezen. Dat heeft als gevolg dat deze twee platformen los van elkaar staan. Er is geen integratie tussen de twee.

Door middel van deze opdracht wil de student meer ervaring opdoen op het gebied van Interaction Design. De Rabobank is hier een uitstekend bedrijf voor omdat er een grote nadruk op User Experience ligt.

Op de afdeling user experience zal de student gedurende zijn afstudeerperiode zitten. Het User Experience centre is onderdeel van deze afdeling. De afdeling is verantwoordelijk voor het ontwerpen, bouwen en verbeteren van de online diensten van de Rabobank.

3 Methoden & technieken

In dit project zal de projectmanagement methode van Roel Grit gebruikt worden. Deze methode kent zes fasen waarin de verschillende stappen van het project beschreven worden. Hieronder zullen de fasen worden uitgelegd.

Initiatieffase

Het begin van het project, in het geval van het afstuderen de sollicitatieprocedure en het formuleren van de opdracht.

Definitiefase

In deze fase is de opdracht goedgekeurd door de Haagse Hogeschool en kan de student beginnen met het afstudeertraject. De student begint bij de Rabobank en maakt kennis met collega's en leest de verschillende documenten om meer over de Rabobank te weten te komen. Het schrijven van het plan van aanpak (PVA) is onderdeel van deze fase, alsmede het spreken met de opdrachtgever.

Ontwerpfase

Omdat het bij dit afstudeertraject gaat om het ontwerpen van een prototype, zal deze fase het meeste tijd in beslag nemen. Binnen deze fase zal de methode van Jesse James Garrett toegepast worden om structuur te geven aan het ontwerpproces. Dit proces bestaat uit de vijf "planes".

- *Strategy plane*
De strategy plane staat in het teken van onderzoek. De doelgroep zal in kaart gebracht worden door middel van beschikbare gegevens vanuit de Rabobank en de huidige situatie van het zelf regelen zal in kaart worden gebracht door middel van een quickscan. Met behulp van de doelgroepgegevens zal er een behoeftenonderzoek uitgevoerd worden onder gebruikers.
- *Scope plane*
De scope plane staat in het teken van vaststellen welke eisen er aan het prototype gesteld moeten worden. Dit wordt gedaan door middel van een benchmarkanalyse. De conclusies uit de benchmarkanalyse en het behoeftenonderzoek kunnen dan vertaald worden naar concrete systeemeisen.
- *Structure plane*
In deze plane wordt de structuur van het prototype bepaald. Dit wordt gedaan door na te denken hoe de informatie moet worden weergegeven en welk interaction design hier het beste bij past.
- *Skeleton plane*
In de skeleton plane wordt de structuur vertaald naar een indeling van de schermen. Dit wordt gedaan in de vorm van wireframes zodat de layout van het prototype duidelijk is. Deze wireframes zullen worden getoetst onder collega's en gebruikers.

- *Surface plane*

In de vijfde en laatste plane zullen de wireframes worden voorzien van een visueel ontwerp. Op basis hiervan zal het uiteindelijke prototype worden gemaakt.

Voorbereidingsfase

De usability test van het prototype en de tweede usability test in het afstudeertraject zal in deze fase worden voorbereid en uitgevoerd. Deze test zal gedaan worden aan de hand van de usability heuristics van Jacob Nielsen(1995).

Realisatiefase

Indien er tijd voor is zal de student in deze fase het prototype uitwerken in HTML/CSS op basis van de resultaten van de usability test uit de voorbereidingsfase.

Nazorgfase

In de nazorgfase zal het project worden afgerond, de documentatie zal af worden gemaakt en het afstudeerverslag zal worden geschreven/aangepast. De student zal zich bezighouden met de evaluatie en reflectie op het afstudeertraject.

4 Projectopdracht

Probleemstelling

Het probleem bij de Rabobank is mede ontstaan doordat de projecten voor mobiel en de projecten voor web van elkaar gescheiden zijn. Elk project krijgt een eigen budget om de doelen te behalen. Tot nu toe is er veel gesproken over een platform dat beide bij elkaar brengt, maar er is nog niks met de vele ideeën gedaan. Voor een afstudeerder hoeft geen budget uitgegeven te worden. In de huidige situatie zou een project geld uit moeten geven voor iets dat buiten hun scope ligt om alle andere projecten ook te helpen. Daarom is er nu geen klantdashboard, dat zowel via mobiel als desktop bereikbaar is, waar klanten op overzichtelijke wijze inzicht krijgen in de producten en diensten die voor hen relevant zijn in het kader van de te ontwikkelen klantbediening centraal strategieën. Op dit dashboard krijgt de klant bijvoorbeeld alle mogelijkheden die betrekking hebben op pasinstellingen te zien, maar ook pincode opnieuw aanvragen of een statusupdate bij vervangen van een verloren pas. Dit heeft als gevolg dat de klantbeleving nog verre van optimaal is.

Doelstelling

Binnen de afstudeerperiode zal de student Rabobank voorzien van een gebruiksvriendelijk en responsive ontworpen klantdashboard dat getest is en voldoet aan de wensen van de klanten op basis van de klantbediening strategieën, zodat Rabobank dit kan realiseren en de klantbeleving verbeterd zal worden.

Resultaat

Aan het eind van de afstudeerperiode zal er een onderzoeksrapport (visiedocument) en ontwerprapport gemaakt zijn waarmee de student een concept van een dashboard ontwikkelt. Het dashboard zal gebruiksvriendelijk ontworpen zijn, conform de wensen van de klanten. Dit prototype zal door de student onder de gebruikers getest worden op usability en of het overeenkomt met de wensen van de gebruikers. Een testrapport zal het resultaat zijn van deze testen. Het UX team van de Rabobank zal met deze documenten het dashboard kunnen ontwikkelen.

Opdrachtformulering

De opdracht moet verder ingekaderd worden om de scope van het project te verkleinen. Als de opdracht niet concreet is, dan kan er geen duidelijke rode draad vastgesteld worden.

De ingekaderde opdracht is als volgt: De functies waarvoor een klant historisch gezien naar het bankfiliaal moest worden steeds meer online gedaan. Denk hier aan het aanvragen van een extra pas of het openen van een extra rekening. Deze functies moeten in een dashboard geplaatst worden zodat het voor de klant overzichtelijk wordt waar deze functies zich bevinden. Er moet een duidelijk overzicht komen voor al deze functies. En als de klant hier iets aan past moet er ook meteen zichtbaar zijn dat er iets aangepast is. Bijv. status van een pasaanvraag.

Hoofdvraag

Hoe moet het prototype van een gebruiksvriendelijk en responsive dashboard opgezet en ingericht worden zodat het voldoet aan de wensen van de Rabobank en de behoeften van de doelgroep?

Deelvragen

Deelvraag 1: Wat zijn de wensen van de Rabobank?

Deelvraag 2: Wie is de doelgroep en wat zijn hun wensen?

Deelvraag 3: Welke functionaliteiten moet het dashboard bevatten?

Deelvraag 4: Voldoet het uiteindelijke prototype aan de wensen van de Rabobank en de gebruikers?

Verantwoording deelvragen

Deelvraag 1: Wat zijn de wensen van de Rabobank?

Deze deelvraag is bedoeld om erachter te komen wat de Rabobank precies van de student verwacht. Als het uiteindelijke prototype niet overeenkomt met de wensen van de Rabobank dan kan er niks mee gedaan worden. Daarom is het belangrijk om te vragen wat de wensen van de Rabobank zijn m.b.t. het dashboard.

Deelvraag 2: Wie is de doelgroep en wat zijn hun wensen?

Het antwoord op deze deelvraag zal inzicht geven in de verwachtingen van de doelgroep met betrekking tot het dashboard. Het zal ook inzicht geven in de vraag of klanten behoefte hebben aan een dashboard.

Wanneer het bekend is voor wie het prototype gemaakt wordt, is het mogelijk om onderzoek te doen naar de “user needs”. Het moet in kaart gebracht worden wat de gebruiker wil en waar hij behoefte aan heeft.

Deelvraag 3: Welke functionaliteiten moet het dashboard bevatten?

Met deze deelvraag wordt bepaald welke functionaliteiten het dashboard moet bevatten zodat het voldoet aan de wensen en behoeften van de Rabobank en doelgroep.

Deelvraag 4: Voldoet het uiteindelijke prototype aan de wensen van de Rabobank en de gebruikers?

Om te meten hoe succesvol het onderzoek is geweest zal het uiteindelijke ontwerp getest moeten worden bij een groep gebruikers. Zo kan er achterhaald worden of het dashboard aan de eisen voldoet.

5 Projectactiviteiten

Binnen het afstudeertraject zullen er een aantal activiteiten worden uitgevoerd, deze worden in dit hoofdstuk beschreven.

Opstellen ontwerprapport

Het ontwerp naar de stappen van Jesse James Garrett zal in dit document uiteengezet worden.

Gebruikersbeschrijving

De gebruikers zullen worden beschreven aan de hand van kwantitatieve data vanuit de Rabobank. Deze beschrijving zal worden gebruikt als input voor het behoeftenonderzoek.

Quickscan analyse opzetten en uitvoeren

De huidige situatie van de zelf regelen diensten zal worden bekeken aan de hand van een quickscan analyse. De conclusies hieruit kunnen worden gebruikt bij het opstellen van het behoeften onderzoek.

Opstellen en uitvoeren van behoeften onderzoek

Om de behoeften van de gebruikers m.b.t. de afstudeeropdracht in kaart te brengen zal er een behoeften onderzoek opgesteld en uitgevoerd worden. Verschillende klanten zullen worden geïnterviewd.

Opstellen en uitvoeren benchmark

Er zullen verschillende andere dashboards worden vergeleken om zo een beeld te krijgen wat gebruikers zouden verwachten in een zelf regelen dashboard. Ook zullen de zelf regelen diensten van verschillende andere banken worden vergeleken met de zelf regelen diensten van de Rabobank.

Systeemeisen vaststellen

Met de quickscan, het behoeften onderzoek en de benchmark analyses als input zullen de systeemeisen worden vastgesteld aan de hand van de MoSCoW methode.

Structure & skeleton vaststellen en ontwerpen

De structuur en interaction design zullen worden vastgesteld in de *structure plane*. Daarna zullen er wireframes ontworpen worden op basis van deze structuur.

Opzetten en afnemen Guerilla usability test op wireframes

Omdat er een grote nadruk ligt op gebruiksvriendelijkheid is het belangrijk om in een vroeg stadium te kunnen toetsen. Daarom zullen de wireframes door middel van een test worden getoetst onder gebruikers.

Surface plane en realiseren prototype

De wireframes zullen worden voorzien van een visueel ontwerp en op basis van dit ontwerp zal het prototype gerealiseerd worden.

Usability test opzetten en afnemen

Het prototype gebaseerd op het visuele ontwerp zal uiteindelijk in de tweede usability test onder gebruikers getest worden aan de hand van de heuristics van Nielsen. Hiervoor zal eerst een testplan opgezet worden.

Verbeteringen doorvoeren die uit test zijn gekomen

De conclusies uit de usability test zullen worden doorgevoerd als verbeteringen in het prototype.

Realiseren prototype

Indien de tijd het toelaat zal de student zijn kennis op het gebied van HTML/CSS bijwerken door het prototype hierin uit te werken.

Opleveren producten

De verschillende producten zullen aan het eind van het project worden opgeleverd.

6 Planning

In dit hoofdstuk is de planning te vinden die zal worden gevolgd om de afstudeeropdracht tot een succesvol einde te brengen.

A. Definitiefase (4 dagen):

In de definitiefase maakt de student kennis met het bedrijf en schrijft de student een debriefing en plan van aanpak.

Kennismaking bedrijf	1 dag
Schrijven debriefing & plan van aanpak	1 dag

B.Ontwerpfase (33 dagen):

In deze fase zal de student het ontwerpproces van Jesse James Garrett doorlopen om het dashboard te maken.

Strategy	Strategie bepalen	2 dagen
	Beschrijven doelgroep	3 dagen
	Opstellen & Uitvoeren Behoeftte-onderzoek (user needs bepalen)	6 dagen
Scope	Uitvoeren Benchmark t.b.v. systeemeisen	4 dagen
	Vastleggen Systeemeisen (MoSCoW)	2 dagen
Structure	Ontwerpen structuur (bv. flowchart o.i.d.)	3 dagen
Skeleton	Ontwerpen skelet (o.a. sitemap + wireframes)	3 dagen
Surface	Ontwerpen surface (ontwerp) & ontwerp omzetten naar prototype	10 dag en

C.Vorbereidingsfase (20 dagen):

Tot slot zal de student in deze fase het prototype testen en zo nodig verbeteren.

Opstellen testplan (Nielsen heuristics)	4 dagen
Afnemen van usability test	4 dagen
Verwerken van resultaten	4 dagen
Doorvoeren verbeteringen	4 dagen

D.Realisatiefase (10 dagen):

Indien de tijd het toelaat zal in deze fase een deel van het dashboard gerealiseerd worden in HTML & CSS.

Realiseren deel prototype	10 dagen
---------------------------	-------------

E. Nazorgfase (5 dagen):

Tot slot zal de student in deze fase de opdracht afronden en inleveren. Deze extra tijd wordt vrijgehouden voor het geval eerdere fases uitlopen

Afronden alle documentatie	3 dagen
Opleveren documentatie	2 dagen

Aantal dagen in het project: 70 dagen

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Definitiefase	x	x												
Onderzoeksfase		x	x	x										
Ontwerpfase				x	x	x	x							
Vorbereidingsfase							x	X	x	x				
Realisatiefase										x	x	x	x	
Overdrachtsfase + afronden documentatie													x	x

7 Projectgrenzen

Looptijd project

Begindatum: 1 november 2015

Einddatum: 17 maart 2016

De voorgeschreven looptijd vanuit de Haagse Hogeschool is 17 weken. De uiterste startdatum is 16 november. Omdat de student bij dit project eerder is begonnen dan deze datum is de looptijd wat langer, namelijk 20 weken. De eerste 14 weken zullen worden besteed aan de afstudeeropdracht. De resterende weken zullen in het teken van het afstudeerverslag staan.

Activiteitsgrenzen

- Plan van aanpak zal gemaakt worden
- Er zal een onderzoek uit worden gevoerd dat wordt beschreven in het onderzoeksrapport.
- Er zal een ontwerprapport worden gemaakt waarin het ontwerp wordt beschreven.
- Er zullen twee usability tests uitgevoerd worden
- Er zal een prototype gemaakt worden
- Indien er tijd is zal een deel uitgewerkt worden in HTML/CSS
- Backend valt buiten de scope van dit project

Productgrenzen

De producten zullen worden geschreven in het Nederlands.

Randvoorwaarden

Het succesvol beëindigen van het afstudeertraject kan alleen behaald worden als er aan de volgende randvoorwaarden wordt voldaan.

- De student kan medewerking van de Rabobank verwachten.
- De student heeft een werkplek en kan daar aan zijn afstuderen werken.
- De student komt minstens één keer per week samen met iemand die hem kan begeleiden.

8 Producten

A. Definitiefase

- Debriefing
- Plan van aanpak

B. Ontwerpfase

- Ontwerprapport
 - Beschrijving doelgroep
 - Samenvatting behoefte-onderzoek & user needs
 - Samenvatting benchmark onderzoek
 - Systeemeisen (MoSCoW)
 - Flowchart o.i.d.
 - Sitemap
 - Wireframes
 - Ontwerp van dashboard
 - Prototype dashboard
- Onderzoeksrapport
 - Het onderzoek naar de behoefte
 - Het benchmarkonderzoek

C. Voorbereidingsfase

- Testrapportage
 - Testplan
 - Testrapport (resultaten, analyse, conclusie & aanbevelingen)

D. Realisatiefase

Deel prototype gerealiseerd

E. Nazorgfase

Alle documentatie opleveren

9 Kwaliteit

De kwaliteit waaraan de producten zullen moeten voldoen wordt beschreven in dit hoofdstuk.

Richtlijnen

- Documenten worden geschreven in correct Nederlands.
- Documenten zullen netjes opgemaakt worden.
- Producten zullen voldoende onderbouwd zijn aan de hand van literatuur.

Begeleiding

In wekelijkse begeleidingsmomenten zal de student feedback krijgen van een begeleider en waar nodig in de juiste richting gestuurd worden.

Advies

Mocht de student tegen problemen aan lopen bij het afstuderen dan kan de student hiermee terecht bij Maurice Bölte en andere collega's binnen het User Experience team.

Methoden

Door de methoden van o.a. Roel Grit en Jesse James Garrett te gebruiken zal de student de activiteiten gestructureerd en vakkundig kunnen volbrengen.

10 Organisatie

Contactinformatie afstudeerder:

Naam: Max Mol
Adres: Hansenstraat 15A
Postcode: 2316BC
Plaats: Leiden
E-mail: max.mol23@gmail.com
Max.mol@rabobank.nl
Telefoon: +31 6 54 92 77 80

Verantwoordelijkheden afstudeerder:

De afstudeerder neemt de volledige verantwoordelijkheid voor het project op zich. De student zal de leiding nemen over het project en alles zelfstandig uitvoeren. De planning zal door de student worden bijgehouden en de producten zullen worden opgeleverd.

Contact met de opdrachtgever

De student zal mondeling en schriftelijk contact met de opdrachtgever hebben. Daarnaast zullen er regelmatig face to face momenten plaatsvinden.

11 Risico's

Binnen dit project zijn een aantal risicofactoren. Deze worden in dit hoofdstuk beschreven. Risico's kunnen worden verdeeld onder twee groepen, namelijk *interne risico's* en *externe risico's*.

Interne risico's

- *Missen van de deadline.* Het gehele project zal moeten worden voltooid vóór 17 maart.
- *Onvoldoende kennis.* In het geval dat de student niet over de kennis beschikt die nodig is, zal hij dit bij moeten leren.
- *Projectopdracht onvoldoende duidelijk.* Wanneer de opdracht onvoldoende duidelijk is zal deze niet voltooid kunnen worden door de tijd die het zou kosten om aan een onduidelijke formulering te voldoen.

Externe risico's

- *Moeizame medewerking vanuit organisatie.* Indien er vanuit de Rabobank onvoldoende medewerking komt kan de student in tijdnood komen met betrekking tot de planning.
- *Begeleider niet beschikbaar.* Indien een begeleider met vakantie gaat of weg gaat bij de Rabobank zal deze de student niet meer kunnen begeleiden.
- *Geen klanten beschikbaar voor testen/interviews.* Als er geen klanten beschikbaar zijn voor interviews en tests zullen deze niet kunnen worden voltooid.
- *Uitval door ziekte.* Indien de student tijdens de afstudeerperiode ziek wordt zal dat vertraging opleveren.

Maatregelen die de student zal treffen om de risico's te vermijden/verminderen

Interne risico's

- *thuis doorwerken.* Indien de deadline niet behaald dreigt te worden, zal de student genooddaakt zijn om thuis en in het weekend door te werken.
- *Tijd efficiënt indelen om kennis op te doen en collega's om hulp vragen.* Indien de student over onvoldoende kennis beschikt zal de tijd zo efficiënt mogelijk gebruikt worden om deze kennis te vergaren. Ook zal de student collega's om hulp vragen bij onvoldoende kennis.
- *Voldoende tijd besteden aan het scherp krijgen van de opdracht/opdracht aanpassen.* Aan het begin zal de student in samenwerking met de begeleider voldoende tijd besteden aan het scherp krijgen van de opdracht. Mocht het nog steeds voor komen dat de opdracht niet duidelijk genoeg is dan zal deze in overleg ingekort worden.

Externe risico's

- *duidelijke afspraken maken met collega's.* Om moeizame medewerking te voorkomen is het zaak om duidelijk te zijn in communicatie. Vooral met afdelingen buiten UX.

- *In gesprek gaan met mogelijke andere begeleiders.* De student zal in het geval van uitval van de begeleider dit aankaarten en op zoek gaan naar een andere begeleider.
- *Zelf op zoek naar testpersonen.* De student draagt zelf de verantwoordelijkheid om voor testpersonen te zorgen. De Rabobank kan hierbij assisteren, maar als dit niet lukt dan kan de student terugvallen op zijn eigen testpersonen.
- *Ziekte.* Bij ziekte zal de student zoveel mogelijk thuis doorwerken. Indien dit niet mogelijk blijkt, zal de student dit communiceren met de begeleider vanuit school om een passende oplossing te zoeken.

Literatuurlijst

Garret, J. (2011). The elements of user experience. Berkeley,CA: New Riders.

Grit, R. (2011). Projectmanagement. Groningen [etc.]:Noordhoff.

Verhoeven, N. (2011). Wat is onderzoek?. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Nielsen, J. (2016). *10 Heuristics for User Interface Design: Article by Jakob Nielsen*.
[online] Nngroup.com. Available at: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/> [Accessed 6 Jan. 2016].