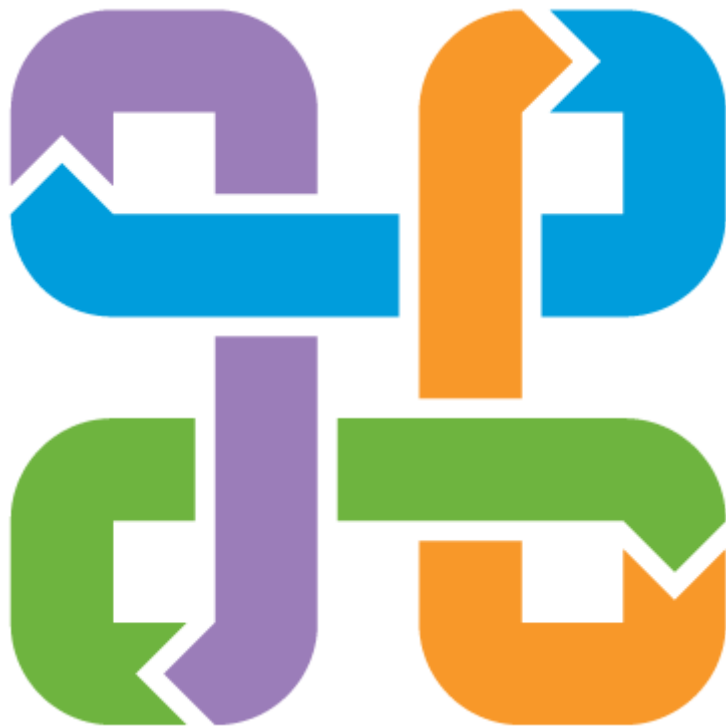


Externe bijlage: Ontwerprapport

Mijn UEW



Sander Suijkerbuijk

09023801

24-03-2013

Bergen op Zoom

SAMENVATTING

Van alle onderdelen van UEW is alleen Nuon Beveiliging in het bezit van een online klantenomgeving waar klanten zelf zaken omtrent Nuon Beveiliging kunnen regelen. Een omgeving die niet meer voldoet aan de wensen en eisen, niet gebruiksvriendelijk is en daarnaast niet eenvoudig uit te breiden is met de andere UEW onderdelen.

Tijdens het ontwerpen van de nieuwe online klantenomgeving is de eindgebruiker centraal gezet. Dit is gedaan door de eindgebruiker te betrekken in het onderzoek in de vorm van enquêtes, interviews en brainstormsessies. Hierdoor is er een ontwerp ontstaan dat functies bevat waar de eindgebruikers ook daadwerkelijk op zitten te wachten. Daarnaast bevatten deze functies ook voordelen voor UEW.

Voorbeelden van deze functies zijn de onderhoudsmonteur, de storingsmonteur, online klachtenafhandeling en online plannen. De onderhoudsmonteur stelt de klant in staat problemen en storingen te voorkomen. De klant voorkomt hiermee bijvoorbeeld onnodig in de kou zitten. UEW heeft als voordeel minder storingen binnen te krijgen. De storingsmonteur stelt de klant in staat zelfstandig storingen op te lossen. Hiermee vermijdt de klant wachttijden aan de telefoon en heeft UEW als voordeel minder telefoontjes met storingen te krijgen. De online klachtenafhandeling geeft UEW de mogelijkheid de klachtenafhandeling te centraliseren en te monitoren. Online plannen heeft voor de klant het grote voordeel dat deze zichzelf flexibel in kan plannen wanneer een voorgestelde datum niet uitkomt. Voor UEW betekent dit voordelen als de mogelijkheid tot bevestiging van een afspraak en minder kans op afwezige klanten wanneer er een afspraak is.

Er moet daarnaast rekening mee gehouden worden dat het lastig is klanten terug te laten keren naar de online klantenomgeving. Door onder andere het gebruik van de bovenstaande functionaliteiten in combinatie met stimulering tot gebruik van de online klantenomgeving, bijvoorbeeld afspraak laten bevestigen op de online omgeving, moeten de gebruikers aangespoord worden om regelmatig terug te keren naar de online klantenomgeving.

Ook moet er rekening gehouden worden met de technische mogelijkheden bij het ontwikkelen en uitrollen van de online klantenomgeving. Zo is het op dit moment bijvoorbeeld niet mogelijk om alle verschillende alarmsystemen online te bedienen.

Tijdens het testen is de omgeving goed ontvangen door mogelijke eindgebruikers. Naast goede opmerkingen over het systeem zijn er een aantal verbeterpunten uitgekomen. Zo moet bijvoorbeeld de online plantool anders opgesteld worden.

INHOUD

1. Inleiding	4
2. Moodboard	5
3. Systeemeisen	7
3.1 Prioritering	7
3.1.1 <i>Prioritering desktop / tablet</i>	7
3.1.2 <i>Functionaliteit smartphone</i>	8
3.2 Functionele systeemeisen desktop/tablet.....	9
3.3 Functionele systeemeisen smartphone	17
3.4 Niet-functionele systeemeisen	20
4. Sitemap.....	21
5. Flowcharts.....	22
6. Wireframes	26
6.1 Wireframes desktop / tablet.....	26
6.2 Wireframes smartphone.....	36
7. Mockups	41
7.1 Mockups desktop / tablet	41
7.2 Mockups smartphone	65
Bijlage A: Scoren functionaliteit.....	76

1. INLEIDING

Dit document schrijf ik naar aanleiding van mijn afstudeerproject bij UEW. Tijdens mijn afstuderen staat het ontwikkelen van een online klantenportaal centraal. Bij de ontwikkeling hiervan moet er rekening gehouden worden met de wensen en eisen van stakeholders en eindgebruikers.

Dit ontwerprapport geeft duidelijkheid over de producten die gemaakt zijn. Het verslag gaat alleen in op het ontwerpen van het de producten. Deze worden in chronologische volgorde geschreven. Meer informatie over de doelgroep is terug te vinden in de doelgroepanalyse en meer duidelijkheid over de totstandkoming van de functies is te vinden in de definitiestudie.

In hoofdstuk twee is een moodboard terug te vinden die de sfeer vastlegt, hoofdstuk drie geeft duidelijkheid over de systeemeisen en hoofdstuk vier beschrijft de sitemap. Vervolgens geeft hoofdstuk vijf duidelijkheid over de flowcharts waarna in hoofdstuk zes het ontwerp duidelijk wordt in de vorm van wireframes. Hoofdstuk zeven sluit vervolgens af met mockups die de wireframes vertalen naar een ontwerp met invulling en kleur.

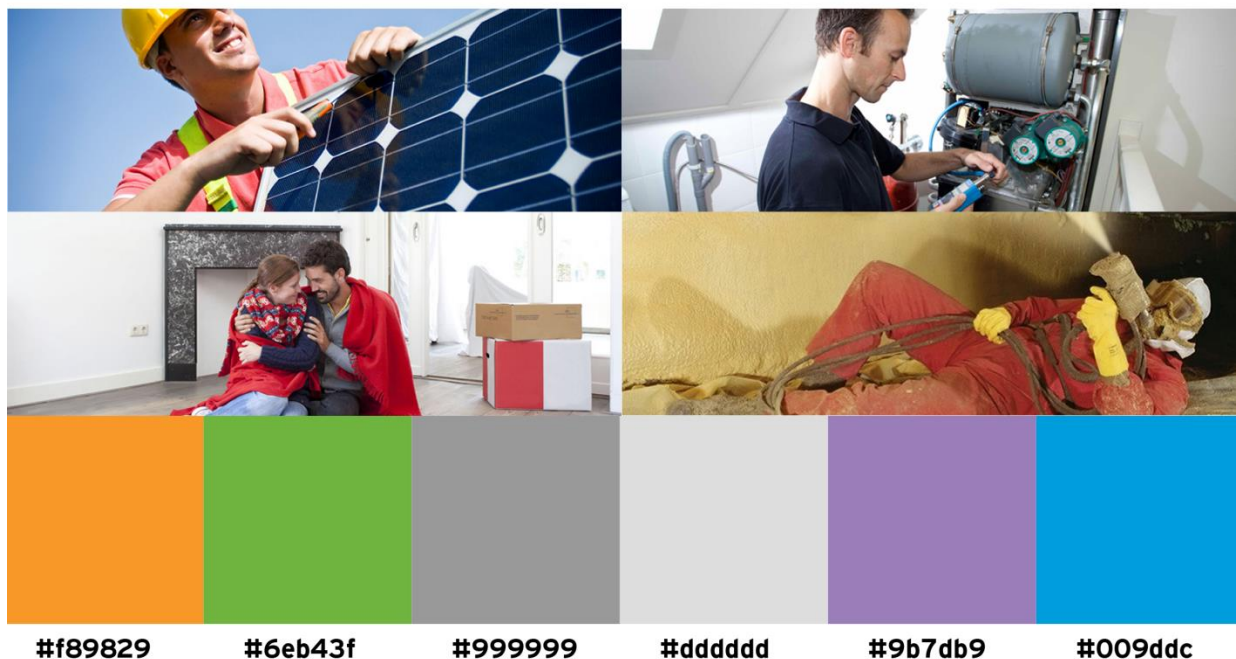
2. MOODBOARD

Om duidelijk aan te geven welke sfeer er uitgestraald moet worden heb ik een moodboard gemaakt. Dit moodboard geeft duidelijkheid over het kleurgebruik en de invulling van het ontwerp en is voornamelijk een verzameling van verschillende UEW huisstijl onderdelen.

Zoals te zien op het moodboard, zie figuur 1 op de volgende pagina, moet er voornamelijk gebruik gemaakt worden van de kleuren uit het logo. Gecombineerd met twee grijs tinten en veel witgebruik. Daarnaast is er gekozen voor een bepaald type foto. Op iedere foto staat iemand afgebeeld die een dienst of product uitbeeldt. Hiermee moet een sfeer uitgestraald worden dat UEW ook bestaat uit mensen. Mensen die hun vakgebied begrijpen. Daarnaast kan er gekozen worden om met behulp van de foto in te springen op de behoeften van de klant. Zoals op de foto linksonder te zien is.



UNITED ENERGY WORKS



Figuur 1: Moodboard mijn UEW

3. SYSTEEMEISEN

In dit hoofdstuk is te lezen hoe de systeemeisen geprioriteerd zijn. Daarnaast zijn de systeemeisen uitgeschreven en zijn er per systeemeis aparte specificaties opgesteld.

3.1 Prioritering

Om tot een prioritering te komen is er een lijst met functies opgesteld aan de hand van het definitierapport. Deze functies zijn vervolgens gescoord door verschillende personen. In bijlage A: Scoren functionaliteit is meer informatie te vinden over deze lijst en de scores.

Aan de hand van de scores heb ik een prioritering gemaakt van de functies. De functies zijn geprioriteerd door middel van MoSCoW (Must have, Should have, Could have, Won't have). Er is een scheiding tussen systeemeisen voor desktop / tablet en smartphone gemaakt.

3.1.1 Prioritering desktop / tablet

Must have

Mijn gegevens
Mijn producten
Mijn facturen
Mijn storingsmonteur
Mijn onderhoudsmonteur
Mijn alarm
Mijn cv
Mijn verbruik en opbrengst
Bel mij terug
Contact
Vraag en antwoord
Online plannen
Webshop
Mijn klacht
Chat
Handleidingen

Should have

Aanbiedingen
Mijn berichten
Automatisch hulp aanbieden

Could have

Spaarsysteem
Mijn offertes
Wachttijden
Nieuws
Hoe groen ben ik

Won't have

Mijn adviseur

3.1.2 Functionaliteit smartphone

De functionaliteiten bij de smartphone zijn anders gekozen. Er is gebruik gemaakt van de must haves van de desktop / tablet versie. De lijst is samen met de stakeholders gevuld. Daarnaast is ervoor gekozen om de functionaliteiten aan te passen. Zo heeft de gebruiker op de smartphone alleen toegang tot de nodige informatie en kan deze informatie niet gewijzigd worden. Dit in verband met de veiligheid omdat bijvoorbeeld ook het alarmsysteem hierop aangesloten is.

Mijn gegevens >> Alleen inzien.

Mijn producten >> Alleen inzien.

Mijn facturen >> Openstaand bedrag en specificatie per factuur. Geen PDF download.

Mijn storingsmonteur >> Volledig.

Mijn onderhoudsmonteur >> Volledig.

Mijn alarm >> Alleen uitschakelen, gedeeltelijk inschakelen of inschakelen.

Mijn cv >> Alleen temperatuur zetten op de zones lekker warm, normaal, uit huis.

Mijn verbruik en opbrengst. Volledig.

Contact > Volledig.

Bel mij terug > Volledig.

3.2 Functionele systeemeisen desktop/tablet

De nummering staat niet voor de prioriteit van een systeemeis. Dit is om later te kunnen verwijzen naar een bepaalde systeemeis. De systeemeisen staan in random volgorde. De must have systeemeisen zijn, wanneer nodig, verder gespecificeerd.

Daarnaast is er aangegeven op welke gebruikersgroep de systeemeis van toepassing is.

B	= Beheerders
S	= Servicemedewerker
A	= Adviseur
K	= Klant
W	= Woningcorporatie
P	= Partners
T	= Tester

Must have

Nr.	Beschrijving	Check
1	Het systeem bevat verschillende accountvormen met daaraan gekoppelde rechten.	
2	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om in te loggen.	
3	Het systeem kan een lijst met gegevens van de gebruiker weergeven.	
4	Het systeem geeft de gebruiker de mogelijkheid om zijn/haar gegevens aan te passen.	
5	Het systeem kan een lijst met producten van de gebruiker weergeven.	
6	Het systeem kan een lijst met facturen van de gebruiker weergeven.	
7	Het systeem bevat een online storingsmonteur.	
8	Het systeem bevat een online onderhoudsmonteur.	
9	Het systeem stelt de gebruiker in staat aan te kunnen geven teruggebeld te willen worden.	
10	Het systeem kan een lijst met contactgegevens tonen.	
11	Het systeem bevat een vraag en antwoord systeem.	
12	Het systeem bevat een webshop.	
13	Het systeem stelt de gebruiker in staat een klacht in te dienen en de status hiervan in te zien.	
14	Het systeem kan een lijst met handleidingen gerelateerd aan de producten van de gebruiker tonen.	
15	Het systeem kan na het inloggen een dashboard weergeven met daarin de status van de laatste drie facturen, het openstaande bedrag, de verbruiksmanager, drie recente onderhoudstips, een overzicht van mijn cv met de mogelijkheid de cv aan en uit te schakelen, een overzicht van mijn alarm met de datum van het laatste alarm en de mogelijkheid het systeem in of uit te schakelen.	
16	Het systeem kan de statistieken van het contract met een woningcorporatie weergeven.	
17	Het systeem bevat de mogelijkheid het alarmsysteem van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	
18	Het systeem bevat de mogelijkheid de cv installatie van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	
19	Het systeem stelt de gebruiker in staat zijn verbruik en opbrengst in te zien.	
20	Het systeem stelt de gebruiker in staat te chatten met een werknemer.	
21	Het systeem stelt de gebruiker in staat om zelf een afspraak in te plannen.	

22	Het systeem stelt de gebruiker in staat de standaard lettergrootte een maat groter of kleiner te zetten.	
----	--	--

Should have

Nr.	Beschrijving	Check
24	Het systeem stelt de gebruiker in staat punten te sparen.	
25	Het systeem kan de statistieken van het contract met een partner weergeven.	
26	Het systeem bevat de mogelijkheid om aanbiedingen te plaatsen.	
27	Het systeem bevat een berichtensysteem.	
28	Het systeem geeft de gebruiker na 5 minuten de melding of hij/zij geholpen kan worden tijdens zijn online bezoek.	

Could have

Nr.	Beschrijving	Check
29	Het systeem stelt de gebruiker in staat uit te rekenen hoe energiezuinig zijn/haar woning is.	
30	Het systeem kan een overzicht van wachttijden op de verschillende contactnummers tonen.	
31	Het systeem bevat een online adviseur.	
32	Het systeem kan de laatste offerte van de gebruiker weergegeven.	
33	Het systeem bevat een nieuwssysteem.	

Specificatie per systeemeis

1	Het systeem bevat verschillende accountvormen met daaraan gekoppelde rechten.	Wie	Check
1.1	Het systeem bevat een accountvorm voor beheerders.		
1.2	Het systeem bevat een accountvorm voor servicemedewerkers.		
1.3	Het systeem bevat een accountvorm voor adviseurs.		
1.4	Het systeem bevat een accountvorm voor klanten.		
1.5	Het systeem bevat een accountvorm voor woningcorporaties.		
1.6	Het systeem bevat een accountvorm voor partners.		
1.7	Het systeem bevat een accountvorm voor testers.		

2	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om in te loggen.	Wie	Check
2.1	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om een account aan te maken met een combinatie van zijn klantnummer en unieke code.	*	
2.2	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om, indien in bezit van een account, in te loggen met een combinatie van emailadres en wachtwoord.	*	
2.3	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om zijn gebruikersnaam op te vragen met behulp van zijn klantnummer en unieke code.	*	
2.4	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om een nieuw wachtwoord aan te maken. (Indien vergeten)	*	

3	Het systeem kan een lijst met gegevens van de gebruiker weergeven.	Wie	Check
3.1	Het systeem kan het klantnummer van de gebruiker weergeven.	KWPT	

3.2	Het systeem kan voorletters, voornaam, achternaam, geslacht en geboortedatum van de gebruiker weergeven.	*	
3.3	Het systeem kan straatnaam, huisnummer, postcode en plaatsnaam van de gebruiker weergeven.	KWPT	
3.4	Het systeem kan emailadres, vast telefoonnummer en mobiel telefoonnummer van de gebruiker weergeven.	*	
3.5	Het systeem kan type rekening en bankrekeningnummer van de gebruiker weergeven.	KWPT	

4	Het systeem geeft de gebruiker de mogelijkheid om zijn/haar gegevens aan te passen.	Wie	Check
4.1	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid zijn geslacht en geboortedatum te wijzigen	KWPT	
4.2	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid een verhuizing aan te vragen.	KWPT	
4.3	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid zijn email, vast telefoonnummer en mobiel telefoonnummer te wijzigen.	*	
4.4	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid zijn wachtwoord te wijzigen.	*	

5	Het systeem kan een lijst met producten van de gebruiker weergeven.	Wie	Check
5.1	Het systeem geeft een lijst met de verwarming gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	KT	
5.2	Het systeem geeft een lijst met de beveiliging gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	KT	
5.3	Het systeem geeft een lijst met isolatie gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	KT	
5.4	Het systeem geeft een lijst met zon gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	KT	
5.5	Het systeem geeft een lijst met Ebatech gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	KT	
5.6	Het systeem geeft een lijst met de contracten van de gebruiker weer.	KT	
5.7	Het systeem geeft de datum van aanschaf van het product weer.	KT	
5.8	Het systeem geeft de begin- en einddatum van de contracten weer.	KT	
5.9	Het systeem geeft het aantal afgenomen producten weer.	KT	

6	Het systeem kan een lijst met facturen van de gebruiker weergeven.	Wie	Check
6.1	Het systeem geeft een lijst met openstaande facturen weer.	KWT	
6.2	Het systeem geeft een lijst met betaalde facturen weer.	KWT	
6.3	Het systeem geeft de totale som van het openstaande bedrag weer.	KWT	
6.4	Het systeem geeft de specificatie bij een factuur weer.	KWT	
6.5	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid de factuur te downloaden in pdf formaat.	KWT	
6.6	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid de factuur direct te betalen en geeft de daarbij horende informatie weer.	KWT	
6.7	Het systeem geeft weer tot wanneer de opgehaalde factuurgegevens zijn bijgewerkt.	KWT	
6.8	Het systeem geeft bij iedere factuur het factuurnummer, de factuurdatum, de uiterste betaaldag, het bedrag en status van betaling weer.	KWT	

7	Het systeem bevat een online storingsmonteur.	Wie	Check
7.1	Het systeem helpt de gebruiker door middel van een stappenplan bij het verhelpen van een storing.	KT	
7.2	Het systeem is in staat te communiceren met de producten van de klant.	KT	
7.3	Het systeem is in staat een lijst met storingen aan de producten van de klant te tonen.	KT	
7.4	Het systeem geeft de mogelijkheid een video toe te voegen aan het stappenplan voor een storing.	ST	
7.5	Het systeem geeft de mogelijkheid foto's toe te voegen aan het stappenplan voor een storing.	ST	
7.6	Het systeem geeft een servicemedewerker en beheerder de mogelijkheid om nieuwe stappenplannen toe te voegen.	BST	
7.7	Het systeem geeft de servicemedewerker en beheerder een overzicht van alle stappenplannen van de online storingsmonteur.	BST	
7.8	Het systeem geeft de servicemedewerker en beheerder de mogelijkheid om een stappenplan aan te passen.	BST	
7.9	Het systeem geeft de servicemedewerker en beheerder de mogelijkheid om een stappenplan te verwijderen.	BST	
	Bron: Stoplichttool Feenstra en Beveiliging.		

8	Het systeem bevat een online onderhoudsmonteur.	Wie	Check
8.1	Het systeem geeft de gebruiker onderhoudstips gerelateerd aan zijn producten.	KT	
8.2	Het systeem geeft de gebruiker een stappenplan om onderhoud te plegen.	KT	
8.3	Het systeem geeft de mogelijkheid om een video toe te voegen aan het stappenplan van een onderhoudstip.	BAST	
8.4	Het systeem geeft de mogelijkheid om foto's toe te voegen aan het stappenplan van een onderhoudstip.	BAST	
8.5	Het systeem heeft de mogelijkheid om drie onderhoudstips in de spotlight te zetten voor verwarming.	AST	
8.6	Het systeem heeft de mogelijkheid om drie onderhoudstips in de spotlight te zetten voor beveiliging.		
8.7	Het systeem heeft de mogelijkheid om drie onderhoudstips in de spotlight te zetten voor zon.		
8.8	Het systeem heeft de mogelijkheid om drie onderhoudstips in de spotlight te zetten voor isolatie.		
8.9	Het systeem geeft een servicemedewerker, adviseur en beheerder de mogelijkheid om een stappenplan toe te voegen.	BAST	
8.10	Het systeem geeft een servicemedewerker, adviseur en beheerder een overzicht van alle stappenplannen van de online onderhoudsmonteur.	BAST	
8.11	Het systeem geeft een servicemedewerker, adviseur en beheerder de mogelijkheid om een stappenplan te wijzigen.	BAST	
8.12	Het systeem geeft een servicemedewerker, adviseur en beheerder de mogelijkheid om een stappenplan te verwijderen.	BAST	

9	Het systeem stelt de gebruiker in staat aan te kunnen geven teruggebeld te willen worden.	Wie	Check
----------	--	------------	--------------

9.1	Het systeem geeft op iedere pagina een mogelijkheid weer waarmee de gebruiker kan aangeven teruggebeld te willen worden.	KT	
9.2	Het systeem stelt de gebruiker verplicht aan te geven waarover de vraag gaat.	KT	
9.3	Het systeem stuurt na een terugbel aanvraag de juiste persoon een email met daarin klantnaam, klantnummer, telefoonnummer en tijdstip.		
9.4	Het systeem geeft de gebruiker de mogelijkheid om een telefoonnummer aan te geven waarop hij teruggebeld moet worden.	KT	
9.5	Het systeem vult automatisch het vaste telefoonnummer van de gebruiker in dat bekend is bij UEW.	KT	

10	Het systeem kan een lijst met contactgegevens tonen.	Wie	Check
10.1	Het systeem toont de telefoonnummers van verschillende afdelingen.	WPKT	
10.2	Het systeem toont de verschillende adressen van UEW vestigingen.	WPKT	
10.3	Het systeem toont een algemeen emailadres waar de gebruikers een bericht naartoe kunnen sturen.	WPKT	

11	Het systeem bevat een vraag en antwoord systeem.	Wie	Check
11.1	Het systeem geeft de gebruiker de mogelijkheid te zoeken binnen alle aanwezige vragen.	WPKT	
11.2	Het systeem kan een top 10 meest gestelde vragen weergeven.	WPKT	
11.3	Het systeem kan een lijst met vragen per categorie tonen.	WPKT	
11.4	Het systeem geeft de servicemedewerker, de adviseur en de beheerder de mogelijkheid om een lijst met alle vragen en daar bijhorende antwoorden te tonen.	BAST	
11.5	Het systeem geeft de servicemedewerker, de adviseur en de beheerder de mogelijkheid om een vraag en daar bijhorend antwoord toe te voegen.	BAST	
11.6	Het systeem geeft de servicemedewerker, de adviseur en de beheerder de mogelijkheid om een vraag en daar bijhorend antwoord te verwijderen.	BAST	
11.7	Het systeem geeft de servicemedewerker, de adviseur en de beheerder de mogelijkheid om een vraag en daar bijhorend antwoord te wijzigen.	BAST	

12	Het systeem bevat een webshop.	Wie	Check
12.1	Het systeem toont in de webshop alleen producten gerelateerd aan de huidige producten van de klant.	KT	
12.2	Het systeem stelt de gebruiker in staat een product in zijn winkelwagen te leggen.	KT	
12.3	Het systeem stelt de gebruiker in staat het aantal producten in te stellen.	KT	
12.4	Het systeem stelt de gebruiker in staat de inhoud van zijn winkelwagen te verwijderen.	KT	
12.5	Het systeem stelt de gebruiker in staat de inhoud van zijn winkelwagen aan te passen.	KT	
12.6	Het systeem is in staat een overzicht te tonen van de producten die in de winkelwagen staan.	KT	
12.7	Het systeem is in staat het totaalbedrag van de bestelling weer te geven.	KT	
12.8	Het systeem kan een overzicht van de bestellingen en de status daarvan tonen.	KT	

13	Het systeem stelt de gebruiker in staat een klacht in te dienen en de status hiervan in te zien.	Wie	Check
13.1	Het systeem stelt de gebruiker in staat een klacht in te dienen met daarbij een onderwerp en uitleg.	KT	
13.2	Het systeem kan een overzicht van alle klachten van de klant met de daar bijhorende status (Verzonden, in behandeling, Actie ondernomen) weergeven.	KT	
13.3	Het systeem stuurt na het indienen van een klacht, de klacht automatisch door naar het algemeen klachten emailadres van UEW.		
13.4	Het systeem stelt de servicemedewerker, de adviseur en de beheerder in staat de status van een klacht te wijzigen.	BAST	
13.5	Het systeem stelt de servicemedewerker, de adviseur en de beheerder in staat de klacht te verwijderen.	BAST	

14	Het systeem kan een lijst met handleidingen gerelateerd aan de producten van de gebruiker tonen	Wie	Check
14.1	Het systeem stelt de gebruiker in staat de handleiding te downloaden als PDF.	KT	
14.2	Het systeem kan een lijst met handleidingen gerelateerd aan de producten van de gebruiker tonen.	KT	

16	Het systeem kan de statistieken van het contract met een woningcorporatie weergeven.	Wie	Check
	Later in te vullen.		

17	Het systeem bevat de mogelijkheid het alarmsysteem van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	Wie	Check
17.1	Het systeem stelt de gebruiker in staat het systeem uit te schakelen, in te schakelen en gedeeltelijk in te schakelen.	KT	
17.2	Het systeem is in staat een lijst van alle meldingen te tonen met daarbij de datum, tijd, bron en omschrijving.	KT	
17.3	Het systeem is in staat een lijst met contactpersonen verbonden aan het alarmsysteem te tonen.	KT	
17.4	Het systeem stelt de gebruiker in staat contactpersonen te wijzigen.	KT	
17.5	Het systeem stelt de gebruiker in staat contactpersonen te verwijderen.	KT	
17.6	Het systeem stelt de gebruiker in staat contactpersonen toe te voegen.	KT	
17.7	Het systeem is in staat een overzicht van alle aangesloten sensors en accessoires te tonen.	KT	
17.8	Het systeem stelt de gebruiker in staat sensors en accessoires te wijzigen.	KT	
17.9	Het systeem stelt de gebruiker in staat sensors en accessoires te verwijderen.	KT	
17.10	Het systeem stelt de gebruiker in staat sensors en accessoires toe te voegen.	KT	
17.11	Het systeem stelt de gebruiker in staat de sirene aan en uit te zetten.	KT	
17.12	Het systeem stelt de gebruiker in staat de volume van de sirene aan te passen.	KT	
17.13	Het systeem stelt de gebruiker in staat de in en uitlooptijdvertraging in te stellen.	KT	

17.14	Het systeem stelt de gebruiker in staat zijn pincode van het alarmsysteem te wijzigen.	KT	
	Bron: Huidige virtuele meldkamer		

18	Het systeem bevat de mogelijkheid de cv installatie van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	Wie	Check
18.1	Het systeem stelt de gebruiker in staat de temperatuur van de verwarming in te stellen op de zones lekker warm, normaal of uit huis.	KT	
18.2	Het systeem stelt de gebruiker in staat de temperatuur van een zone aan te passen.	KT	
18.3	Het systeem kan een waarschuwing tonen wanneer er een storing aan komt. (Bijvoorbeeld "Water bijvullen").	KT	

19	Het systeem stelt de gebruiker in staat zijn verbruik en opbrengst in te zien.	Wie	Check
19.1	Het systeem is in staat het gasverbruik van de klant uit te lezen.	KT	
19.2	Het systeem is in staat het stroomverbruik van de klant uit te lezen.	KT	
19.3	Het systeem is in staat de zonopbrengst van de klant uit te lezen.	KT	
19.4	Het systeem is in staat een meter te tonen van het huidige gasverbruik.	KT	
19.5	Het systeem is in staat een meter te tonen van het huidige stroomverbruik.	KT	
19.6	Het systeem is in staat een meter te tonen van de huidige zonopbrengst.	KT	
19.7	Het systeem is in staat een grafiek te tonen van het gasverbruik van het afgelopen jaar.	KT	
19.8	Het systeem is in staat een grafiek te tonen van het stroomverbruik van het afgelopen jaar.	KT	
19.9	Het systeem is in staat een grafiek te tonen van de elektriciteit meterstanden van het afgelopen jaar.	KT	
19.10	Het systeem is in staat een overzicht van besparingsmogelijkheden weer te geven.	KT	
19.11	Het systeem stelt de adviseur, de service monteur en de beheerder in staat besparingstips in te voeren.	BAST	
19.12	Het systeem stelt de adviseur, de service monteur en de beheerder in staat besparingstips te wijzigen.	BAST	
19.13	Het systeem stelt de adviseur, de service monteur en de beheerder in staat besparingstips te verwijderen.	BAST	

20	Het systeem stelt de gebruiker in staat te chatten met een werknemer.	Wie	Check
20.1	Het systeem stelt de gebruiker in staat een chatsessie te openen.	KT	
20.2	Het systeem stelt de gebruiker in staat aan te geven met welke afdeling hij wil chatten.	KT	
20.3	Het systeem stelt alle afdelingen in staat te chatten met gebruikers. (Gebruikers die aangegeven hebben te willen chatten met de afdeling.)	Alle afd. T	
20.4	Het systeem stelt de servicemedewerker en beheerder in staat een logboek van chatsessie te openen ter controle.	SBT	

20.5	Het systeem stelt de gebruiker in staat een chatsessie af te sluiten.	KT	
20.6	Het systeem stelt een medewerker in staat een chatsessie af te sluiten.	Alle afd. T	

21	Het systeem stelt de gebruiker in staat om zelf een afspraak in te plannen.	Wie	Check
	Extern pakket. Momenteel in testfase.		

3.3 Functionele systeemeisen smartphone

De nummering staat niet voor de prioriteit van een systeemeis. Dit is om later te kunnen verwijzen naar een bepaalde systeemeis. De systeemeisen staan in random volgorde. De systeemeisen zijn, wanneer nodig, verder gespecificeerd.

Nr.	Beschrijving	Check
1	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om in te loggen.	
2	Het systeem kan een lijst met gegevens van de gebruiker weergeven.	
3	Het systeem kan een lijst met producten van de gebruiker weergeven.	
4	Het systeem kan een lijst met facturen van de gebruiker weergeven.	
5	Het systeem bevat een online storingsmonteur.	
6	Het systeem bevat een online onderhoudsmonteur.	
7	Het systeem stelt de gebruiker in staat aan te kunnen geven teruggebeld te willen worden.	
8	Het systeem kan een lijst met contactgegevens tonen.	
9	Het systeem kan na het inloggen een dashboard weergeven met daarin het huidige verbruik van gas en stroom en de huidige opbrengst van zon.	
10	Het systeem bevat de mogelijkheid het alarmsysteem van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	
11	Het systeem bevat de mogelijkheid de cv installatie van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	
12	Het systeem stelt de gebruiker in staat zijn verbruik en opbrengst in te zien.	

Specificatie per systeemeis

1	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid om in te loggen.	Check
1.1	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijkheid, indien in bezit van een account, in te loggen met een combinatie van emailadres en wachtwoord.	
1.2	Het systeem biedt de gebruiker de mogelijk een nieuw wachtwoord aan te maken. (Indien vergeten)	

2	Het systeem kan een lijst met gegevens van de gebruiker weergeven.	Check
2.1	Het systeem kan het klantnummer van de gebruiker weergeven.	
2.2	Het systeem kan voorletters, voornaam, achternaam, geslacht en geboortedatum van de gebruiker weergeven.	
2.3	Het systeem kan straatnaam, huisnummer, postcode en plaatsnaam van de gebruiker weergeven.	
2.4	Het systeem kan emailadres, vast telefoonnummer en mobiel telefoonnummer van de gebruiker weergeven.	
2.5	Het systeem kan type rekening en bankrekeningnummer van de gebruiker weergeven.	

3	Het systeem kan een lijst met producten van de gebruiker weergeven.	Check
3.1	Het systeem geeft een lijst met de verwarming gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	
3.2	Het systeem geeft een lijst met de beveiliging gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	

3.3	Het systeem geeft een lijst met isolatie gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	
3.4	Het systeem geeft een lijst met zon gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	
3.5	Het systeem geeft een lijst met Ebatech gerelateerde producten, indien aanwezig, van de gebruiker weer.	
3.6	Het systeem geeft een lijst met de contracten van de gebruiker weer.	
3.7	Het systeem geeft de datum van aanschaf van het product weer.	
3.8	Het systeem geeft de begin- en einddatum van de contracten weer.	
3.9	Het systeem geeft het aantal afgenomen producten weer.	

4	Het systeem kan een lijst met facturen van de gebruiker weergeven.	Check
4.1	Het systeem geeft een lijst met openstaande facturen weer.	
4.2	Het systeem geeft een lijst met betaalde facturen weer.	
4.3	Het systeem geeft de totale som van het openstaande bedrag weer.	
4.4	Het systeem geeft de specificatie bij een factuur weer.	
4.5	Het systeem geeft weer tot wanneer de opgehaalde factuurgegevens zijn bijgewerkt.	
4.6	Het systeem geeft bij iedere factuur het factuurnummer, de factuurdatum, de uiterste betaaldag, het bedrag en status van betaling weer.	

5	Het systeem bevat een online storingsmonteur.	Check
5.1	Het systeem helpt de gebruiker door middel van een stappenplan bij het verhelpen van een storing.	
5.2	Het systeem is in staat te communiceren met de producten van de klant.	
5.3	Het systeem is in staat een lijst met storingen aan de producten van de klant te tonen.	
	Bron: Stoplichttool Feenstra en Beveiliging.	

6	Het systeem bevat een online onderhoudsmonteur.	Check
6.1	Het systeem geeft de gebruiker onderhoudstips gerelateerd aan zijn producten.	
6.2	Het systeem geeft de gebruiker een stappenplan om onderhoud te plegen.	

7	Het systeem stelt de gebruiker in staat aan te kunnen geven teruggebeld te willen worden.	Check
7.1	Het systeem geeft op het homescherm een mogelijkheid weer waarmee de gebruiker aan kan geven teruggebeld te willen worden.	
7.2	Het systeem stelt de gebruiker verplicht aan te geven waarover de vraag gaat.	
7.3	Het systeem geeft de gebruiker de mogelijkheid een tijdstip aan te geven waarop hij teruggebeld moet worden.	
7.4	Het systeem stuurt na een terugbel aanvraag de juiste persoon een email met daarin klantnaam, klantnummer, telefoonnummer en tijdstip.	
7.5	Het systeem geeft de gebruiker de mogelijkheid een telefoonnummer aan te geven waarop hij teruggebeld moet worden.	
7.6	Het systeem vult automatisch het vaste telefoonnummer van de gebruiker in dat bekend is bij UEW.	

8	Het systeem kan een lijst met contactgegevens tonen.	Check
8.1	Het systeem toont de telefoonnummers van verschillende afdelingen.	
8.2	Het systeem toont de verschillende adressen van UEW vestigingen.	
8.3	Het systeem toont een algemeen emailadres waar de gebruikers een bericht naartoe kunnen sturen.	

10	Het systeem bevat de mogelijkheid het alarmsysteem van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	Check
10.1	Het systeem stelt de gebruiker in staat het systeem uit te schakelen, in te schakelen en gedeeltelijk in te schakelen.	
10.2	Het systeem is in staat een lijst met de laatste vijf meldingen te tonen met daarbij de datum, tijd, bron en omschrijving.	
10.3	Het systeem is in staat een lijst met contactpersonen verbonden aan het alarmsysteem te tonen.	
10.4	Het systeem is in staat een overzicht van alle aangesloten sensors en accessoires te tonen.	
	Bron: Huidige virtuele meldkamer	

11	Het systeem bevat de mogelijkheid de cv installatie van de gebruiker, indien aanwezig, online te bedienen.	Check
11.1	Het systeem stelt de gebruiker in staat de temperatuur van de verwarming in te stellen op de zones lekker warm, normaal of uit huis.	
11.2	Het systeem kan een waarschuwing tonen wanneer er een storing aan komt. (Bijvoorbeeld "Water bijvullen").	

12	Het systeem stelt de gebruiker in staat zijn verbruik en opbrengst in te zien.	Check
12.1	Het systeem is in staat de gasverbruik van de klant uit te lezen.	
12.2	Het systeem is in staat de stroomverbruik van de klant uit te lezen.	
12.3	Het systeem is in staat de zonopbrengst van de klant uit te lezen.	
12.4	Het systeem is in staat een meter te tonen van het huidige gasverbruik.	
12.5	Het systeem is in staat een meter te tonen van het huidige stroomverbruik.	
12.6	Het systeem is in staat een meter te tonen van de huidige zonopbrengst.	
12.7	Het systeem is in staat een grafiek te tonen van het gasverbruik van het afgelopen jaar.	
12.8	Het systeem is in staat een grafiek te tonen van het stroomverbruik van het afgelopen jaar.	
12.9	Het systeem is in staat een grafiek te tonen van de elektriciteit meterstanden van het afgelopen jaar.	
12.10	Het systeem is in staat een overzicht van besparingsmogelijkheden weer te geven.	

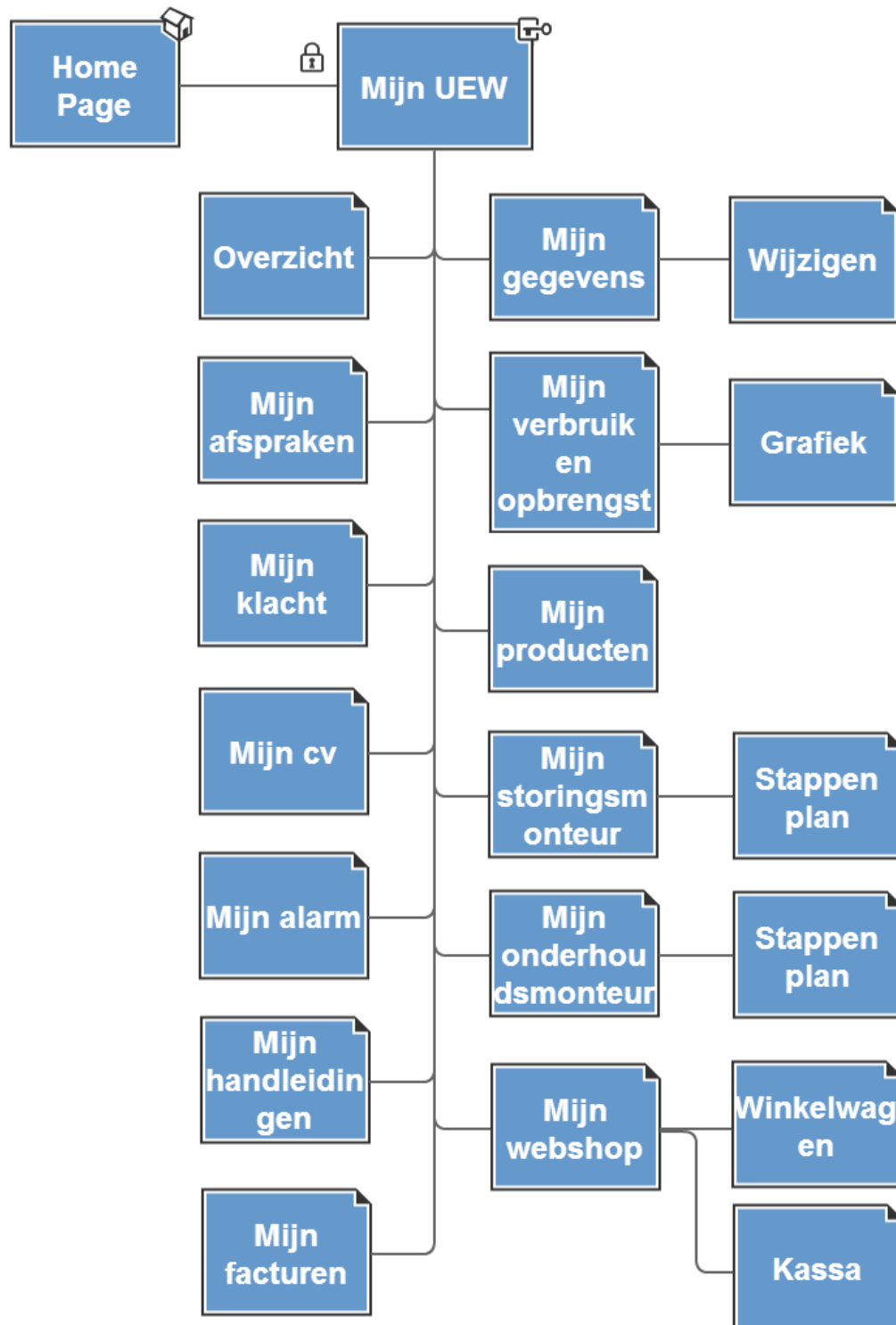
3.4 Niet-functionele systeemeisen

De niet-functionele systeemeisen stellen voorwaarden aan de manier waarop het systeem de functionaliteit uitvoert.

Nr.	Beschrijving	Check
1	Alle data wordt verzonden over een beveiligde verbinding.	
2	Het systeem laat de gebruiker nooit langer wachten dan 2 seconden zonder feedback.	
3	Het systeem is bruikbaar in alle gangbare browsers.	
4	Het systeem vangt foutmeldingen af en zet dit om naar een begrijpbare melding voor de gebruiker.	
5	Het systeem moet een up-time garantie hebben van 99%.	
6	Onderhoud aan het systeem moet vooraf twee maal gecommuniceerd worden naar de gebruikers.	
7	Het systeem dient voor elke web onderdeel een alternatieve tekst beschikbaar te stellen voor slechtzienden.	

4. SITEMAP

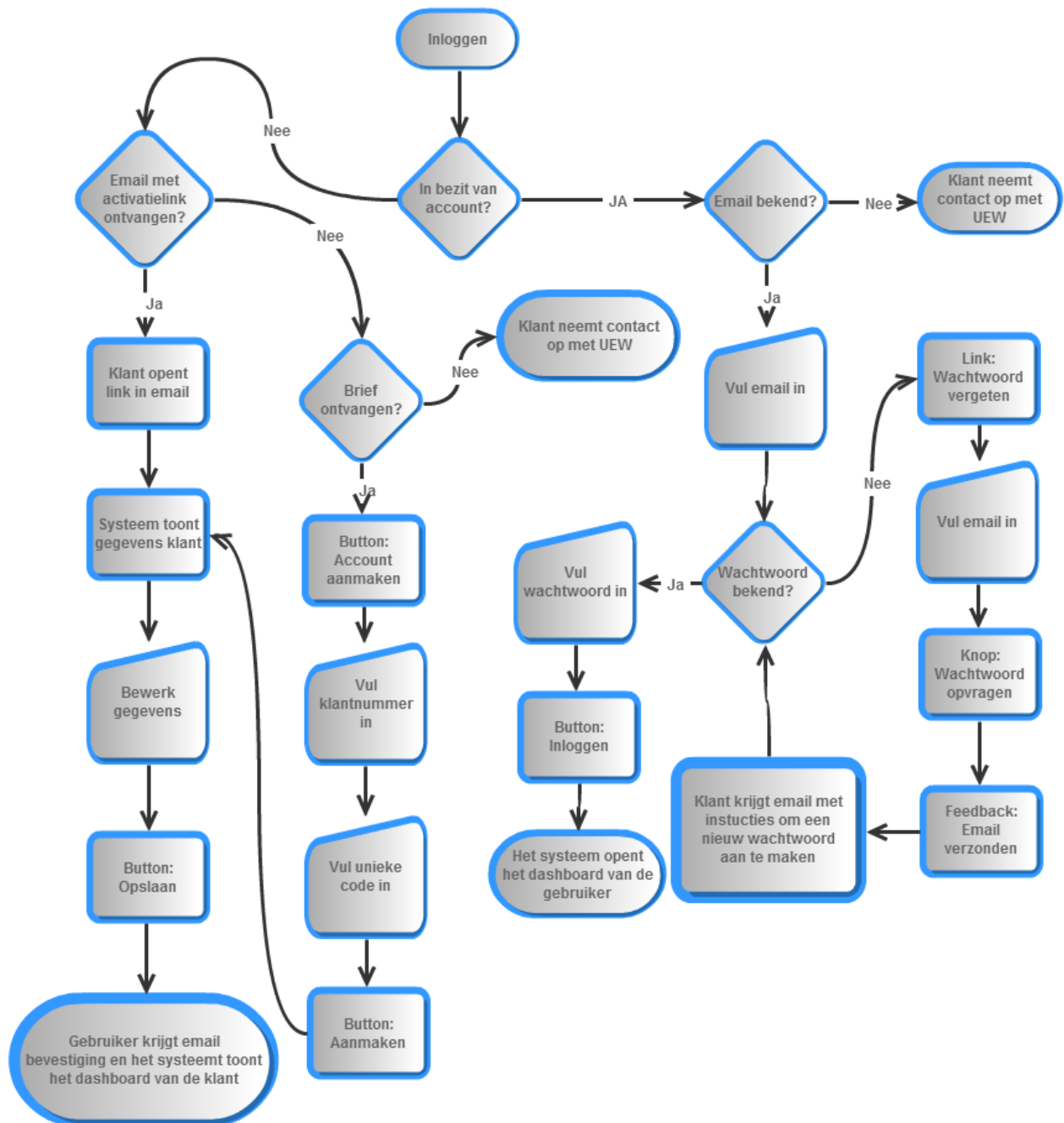
In dit hoofdstuk is de sitemap te vinden voor de mijn omgeving. De opzet is om de site zo eenvoudig mogelijk te houden. De gebruikers moeten hun taken in zo min mogelijk stappen kunnen uitvoeren.



Figuur 2: Sitemap mijn UEW

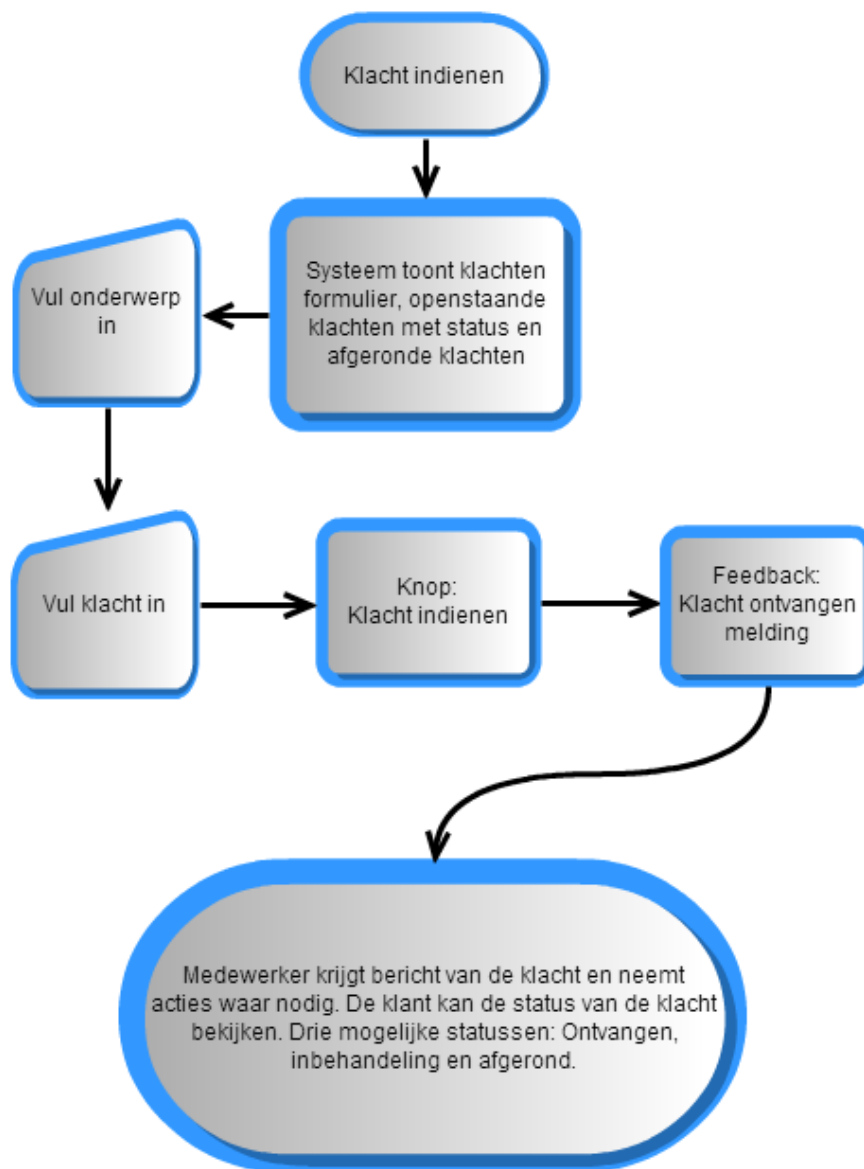
5. FLOWCHARTS

Voor bepaalde systeemeisen heb ik een uitwerking gemaakt in de vorm van een flowchart. Dit om meer duidelijkheid te krijgen van de invulling van de systeemeis. De overige systeemeisen zijn duidelijk genoeg beschreven of bevatten zo weinig stappen waardoor een uitwerking niet nodig is.



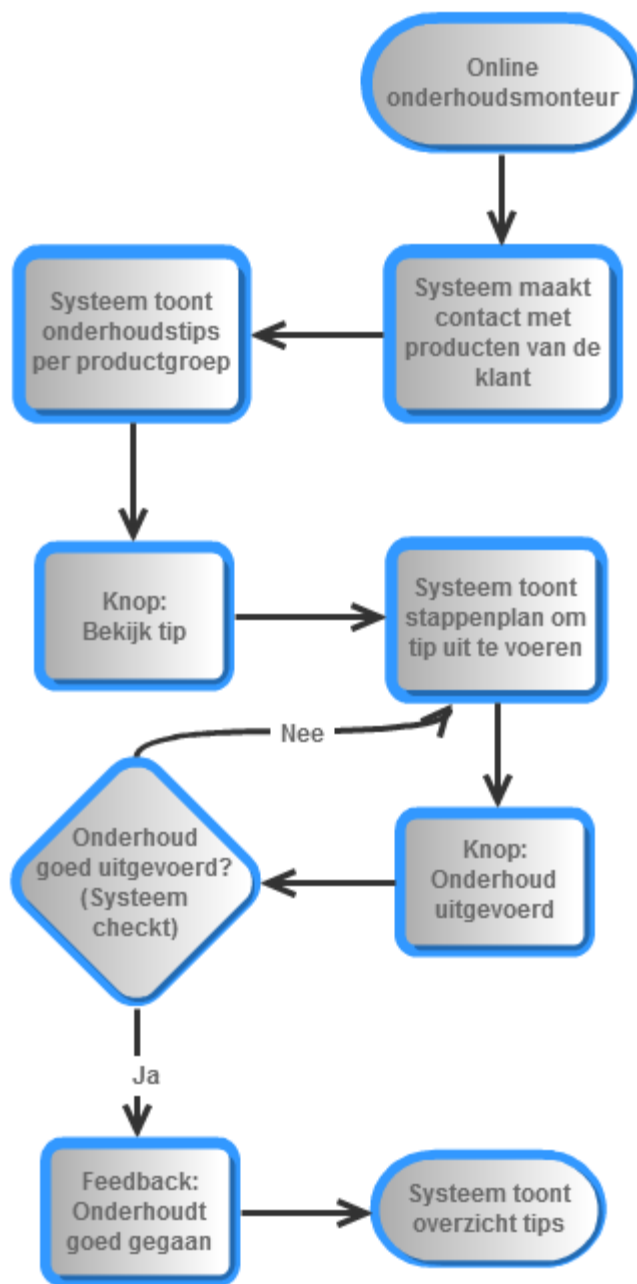
Figuur 3: Flowchart aanmelden / inloggen

Een overzicht van het verlopen van het inloggen en wanneer nodig aanmelden.



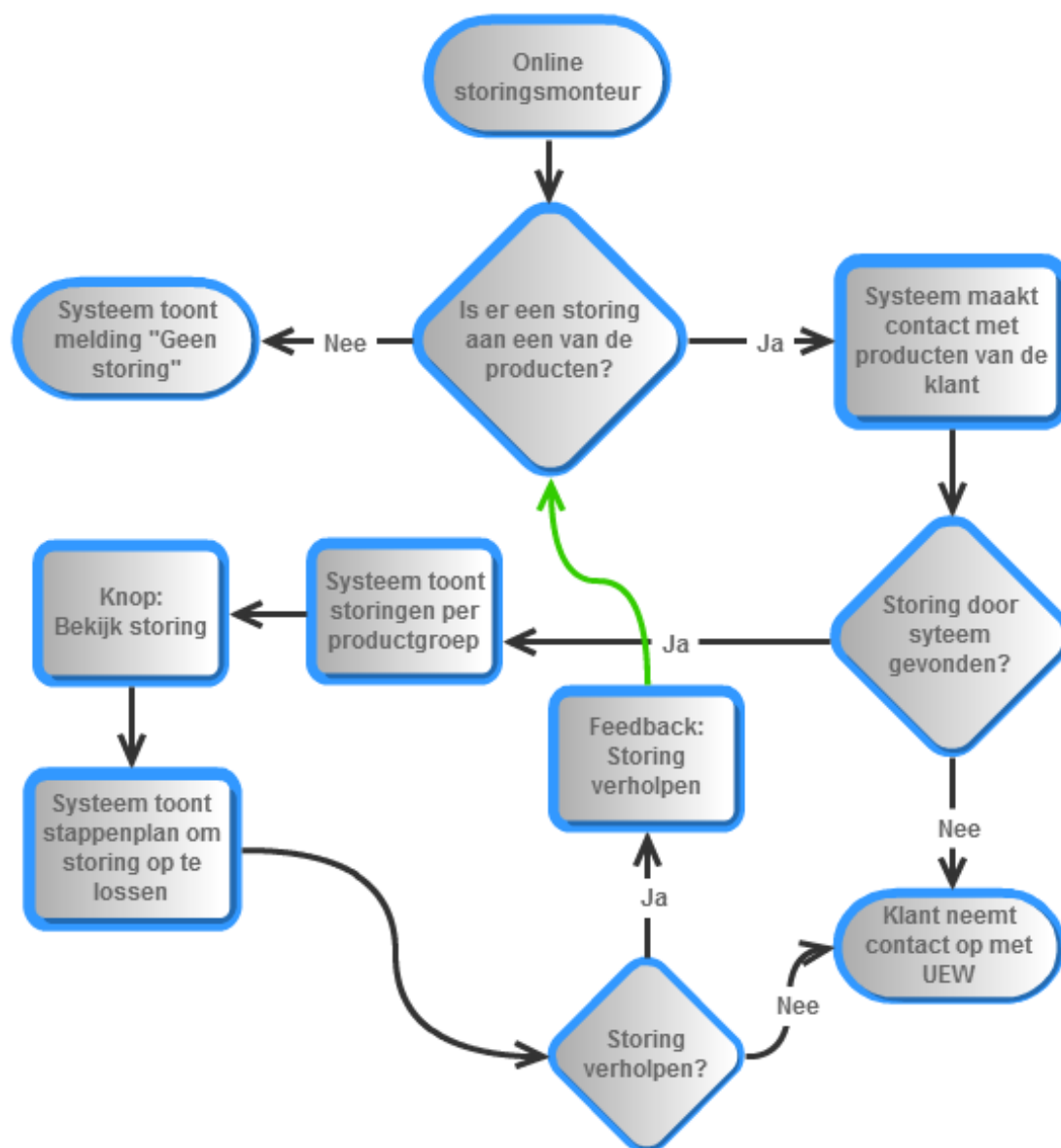
Figuur 4: Flowchart klacht indienen

Een overzicht van de procedure om een klacht in te dienen. Duidelijk moet zijn dat de klant via een andere weg dan mijn UEW reactie krijgt op de klacht. Medewerkers zullen hiervoor persoonlijk contact moeten zoeken met de klant.



Figuur 5: Flowchart online onderhoudsmonteur

Weergave van het gebruik van de online onderhoudsmonteur. Belangrijk hierin is te weten dat het systeem constant verbinding heeft met de producten van de klant. De klant krijgt dus alleen gerichte onderhoudstips.



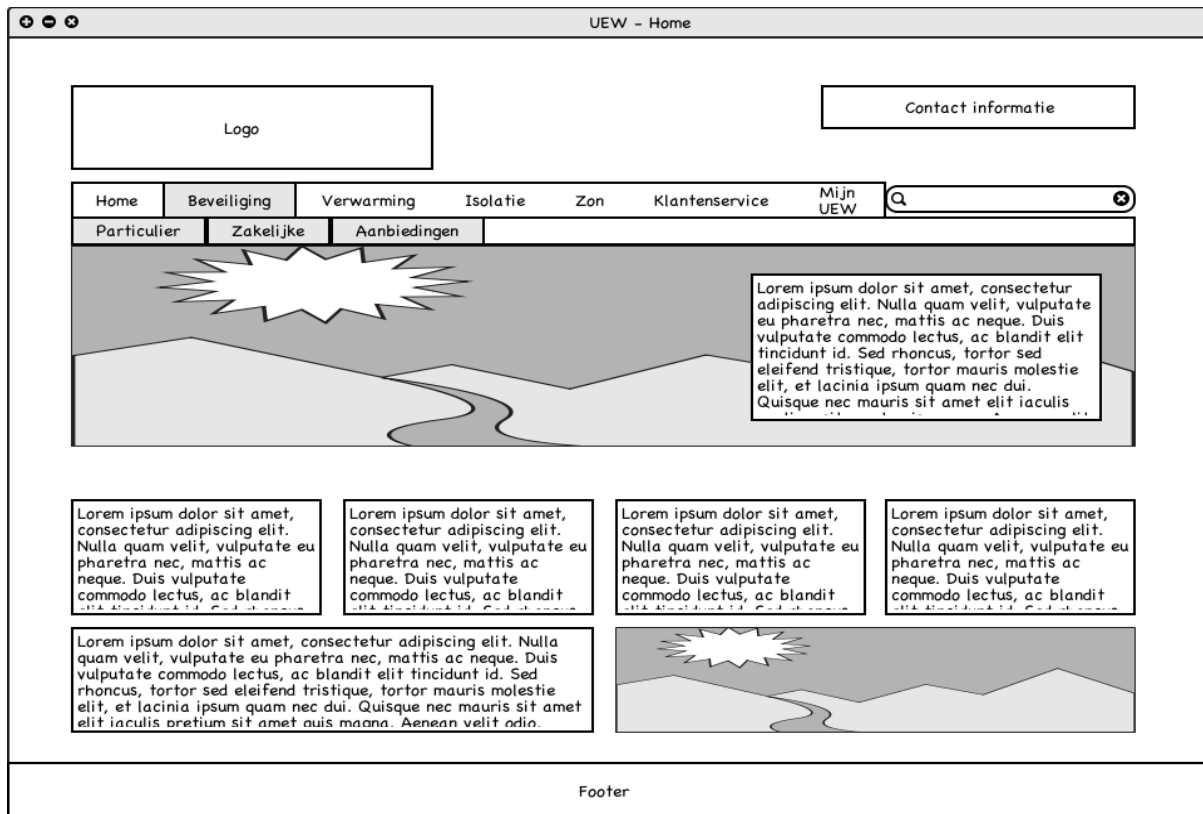
Figuur 6: Flowchart online storingsmonteur

Weergave van het gebruik van de online storingsmonteur. Belangrijk hierin is te weten dat het systeem constant verbinding heeft met de producten van de klant. De klant krijgt dus alleen storingen te zien die van toepassing zijn op de klant.

6. WIREFRAMES

Er zijn twee versies gemaakt. Eén ontwerp voor de desktop / tablet versie en één ontwerp voor de smartphone versie. Deze zijn gemaakt aan de hand van de systeemeisen en geven een beeld van de invulling wat betreft de content.

6.1 Wireframes desktop / tablet



Figuur 7: Wireframe home website

Om de vormgeving vast te leggen heb ik ook een ontwerp van de website zelf gemaakt. Dit is geen onderdeel van de opdracht maar vormt voor mij de basis waarin ik de mijn UEW omgeving kan plaatsen.

UEW - Mijn UEW

Logo

Contact informatie

Home Beveiliging Verwarming Isolatie Zon Klantenservice **Mijn UEW**

Inloggen Aanmelden

Inloggen

Email

Wachtwoord

Inloggen

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit, vulputate eu pharetra nec, mattis ac neque. Duis vulputate commodo lectus, ac blandit

Footer

Figuur 8: Wireframe desktop/tablet inloggen

UEW - Mijn UEW

Logo

Contact informatie

Home Beveiliging Verwarming Isolatie Zon Klantenservice **Mijn UEW**

Inloggen Aanmelden

Aanmelden

1 2 3

Klantgegevens Persoonsgegevens Contact

Klantnummer

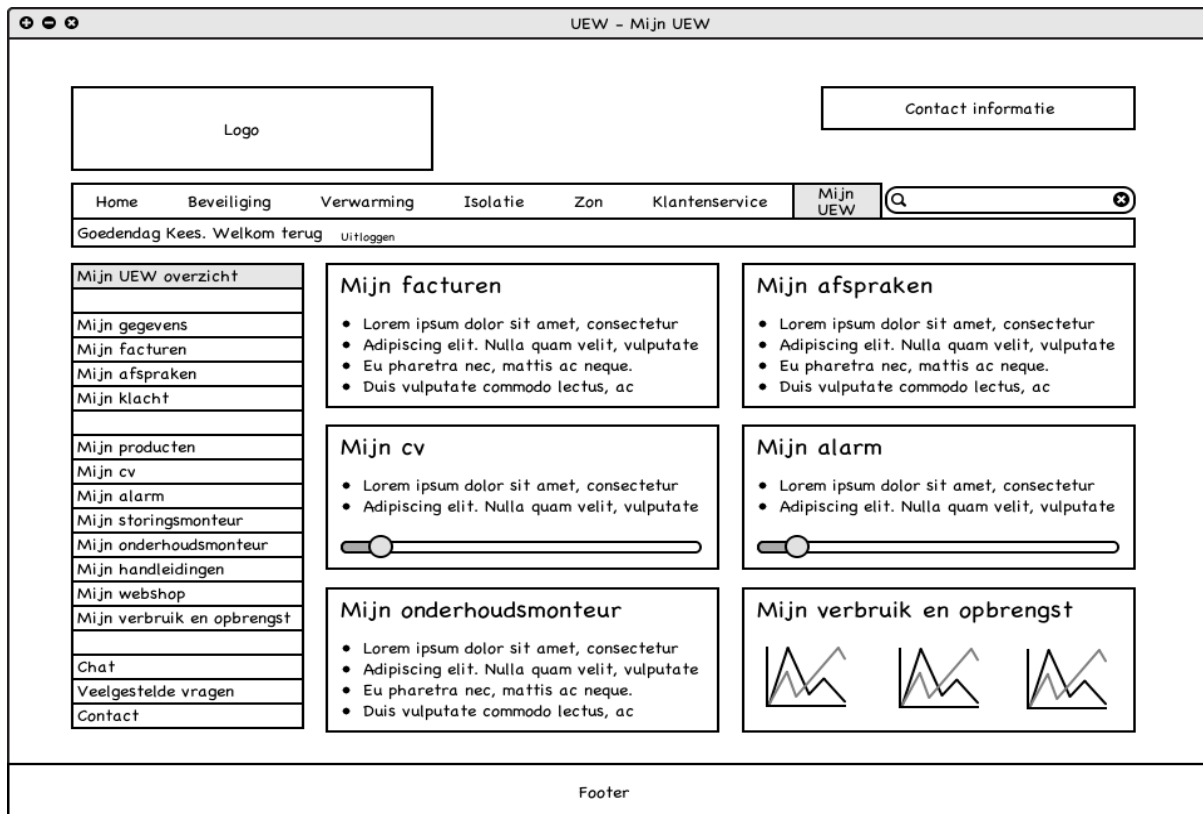
Unieke code

Volgende

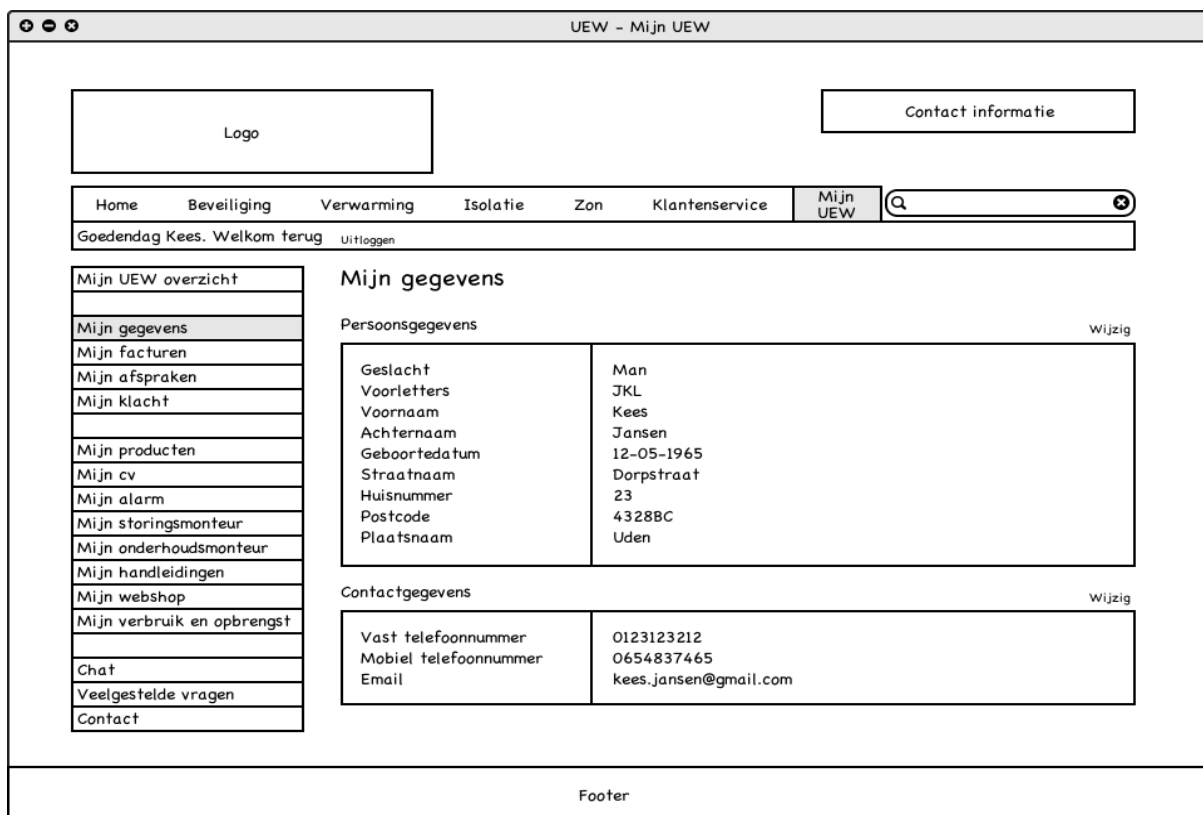
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Nulla quam velit, vulputate eu pharetra nec, mattis ac neque. Duis vulputate commodo lectus, ac blandit

Footer

Figuur 9: Wireframe desktop/tablet aanmelden



Figuur 10: Wireframe desktop/tablet dashboard



Figuur 11: Wireframe desktop/tablet Mijn gegevens

Logo

Contact informatie

Home
Beveiliging
Verwarming
Isolatie
Zon
Klantenservice
Mijn UEW

Goedendag Kees. Welkom terug
Uitloggen

Mijn UEW overzicht
Mijn gegevens
Mijn facturen
Mijn afspraken
Mijn klacht
Mijn producten
Mijn cv
Mijn alarm
Mijn storingsmonteur
Mijn onderhoudsmonteur
Mijn handleidingen
Mijn webshop
Mijn verbruik en opbrengst
Chat
Veelgestelde vragen
Contact

Mijn gegevens

Persoonsgegevens

Annuleren

Geslacht
Voorletters
Voornaam
Achternaam
Geboortedatum
Straatnaam
Huisnummer
Postcode
Plaatsnaam

Man

JKL

Kees

Jansen

12-05-1965

Dorpstraat

23

43288C

Uden

Opslaan

Footer

Figuur 12: Wireframe desktop/tablet Mijn gegevens wijzigen

Logo

Contact informatie

Home
Beveiliging
Verwarming
Isolatie
Zon
Klantenservice
Mijn UEW

Goedendag Kees. Welkom terug
Uitloggen

Mijn UEW overzicht
Mijn gegevens
Mijn facturen
Mijn afspraken
Mijn klacht
Mijn producten
Mijn cv
Mijn alarm
Mijn storingsmonteur
Mijn onderhoudsmonteur
Mijn handleidingen
Mijn webshop
Mijn verbruik en opbrengst
Chat
Veelgestelde vragen
Contact

Mijn facturen

Openstaand bedrag

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
[Bekijk](#)

Openstaand facturen

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
[Bekijk](#)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
[Bekijk](#)

Betaalde facturen

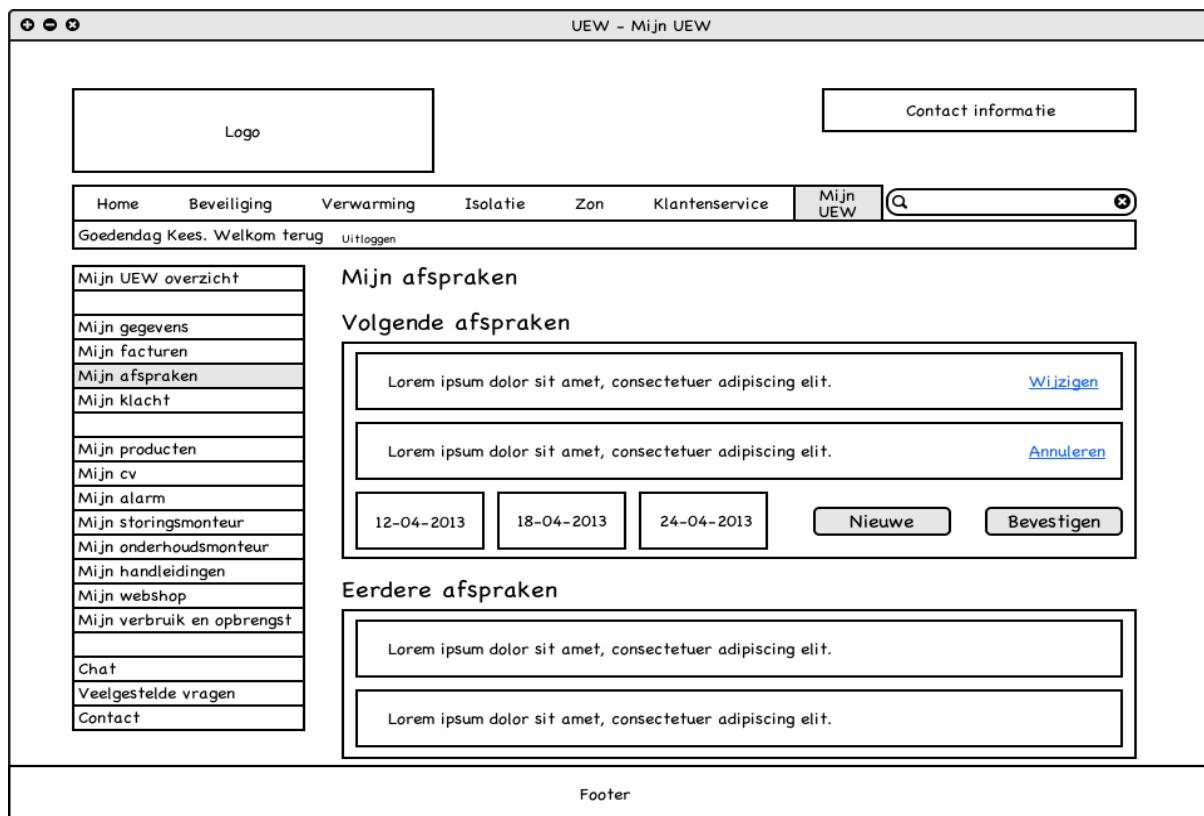
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit.
[Bekijk](#)

Footer

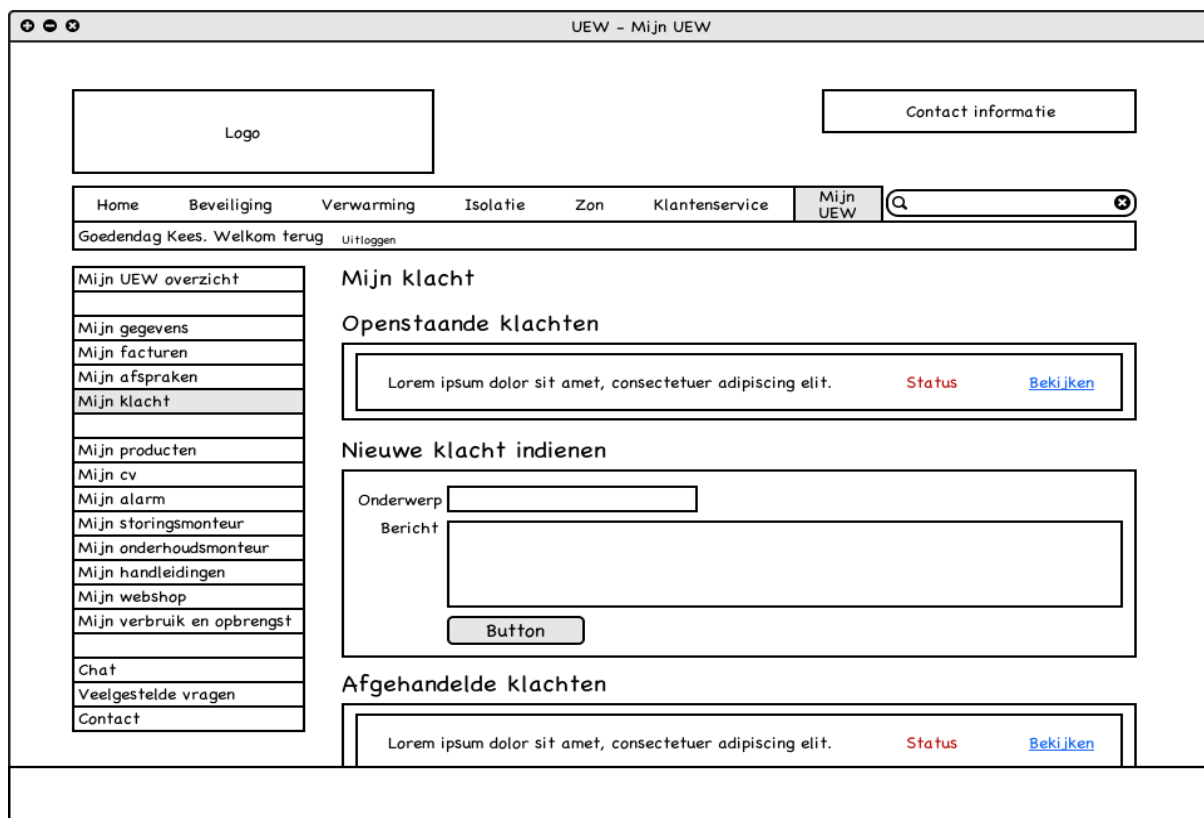
Figuur 13: Wireframe desktop/tablet mijn facturen

Mijn UEW / Ontwerprapport / Sander Suijkerbuijk

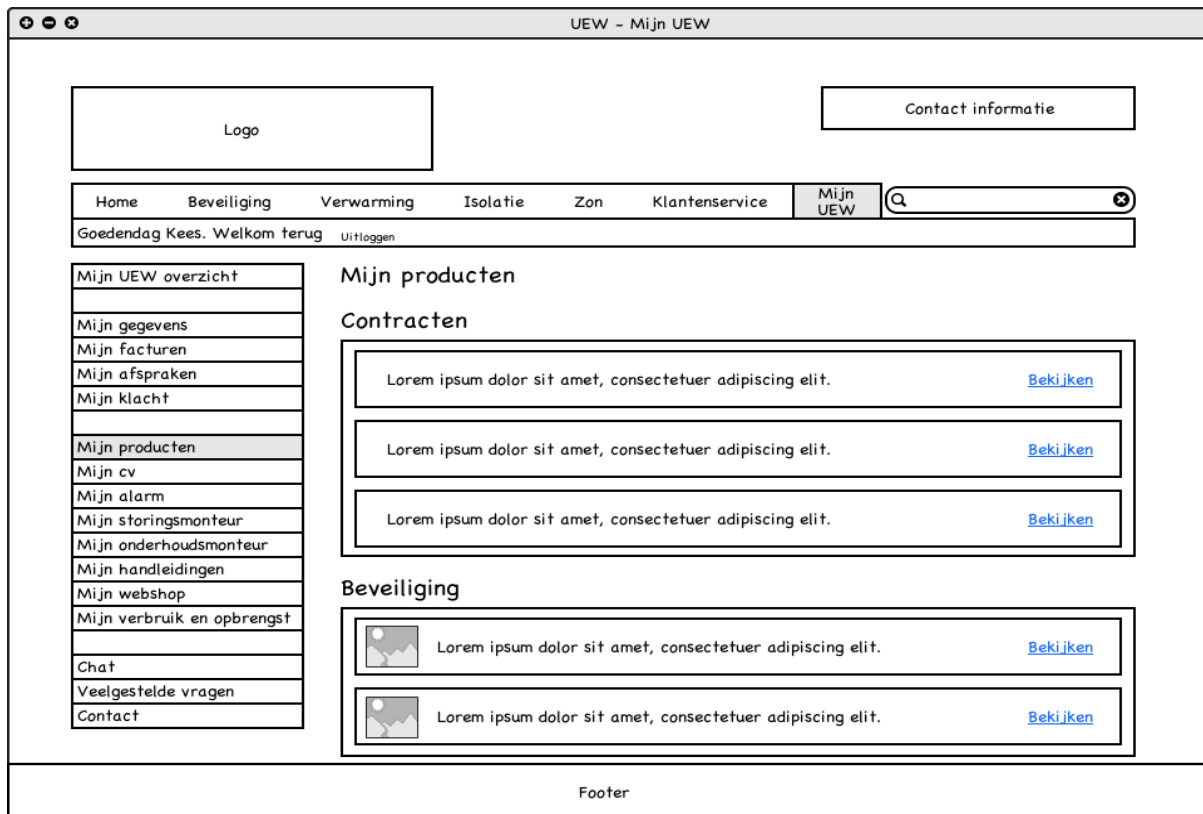
29



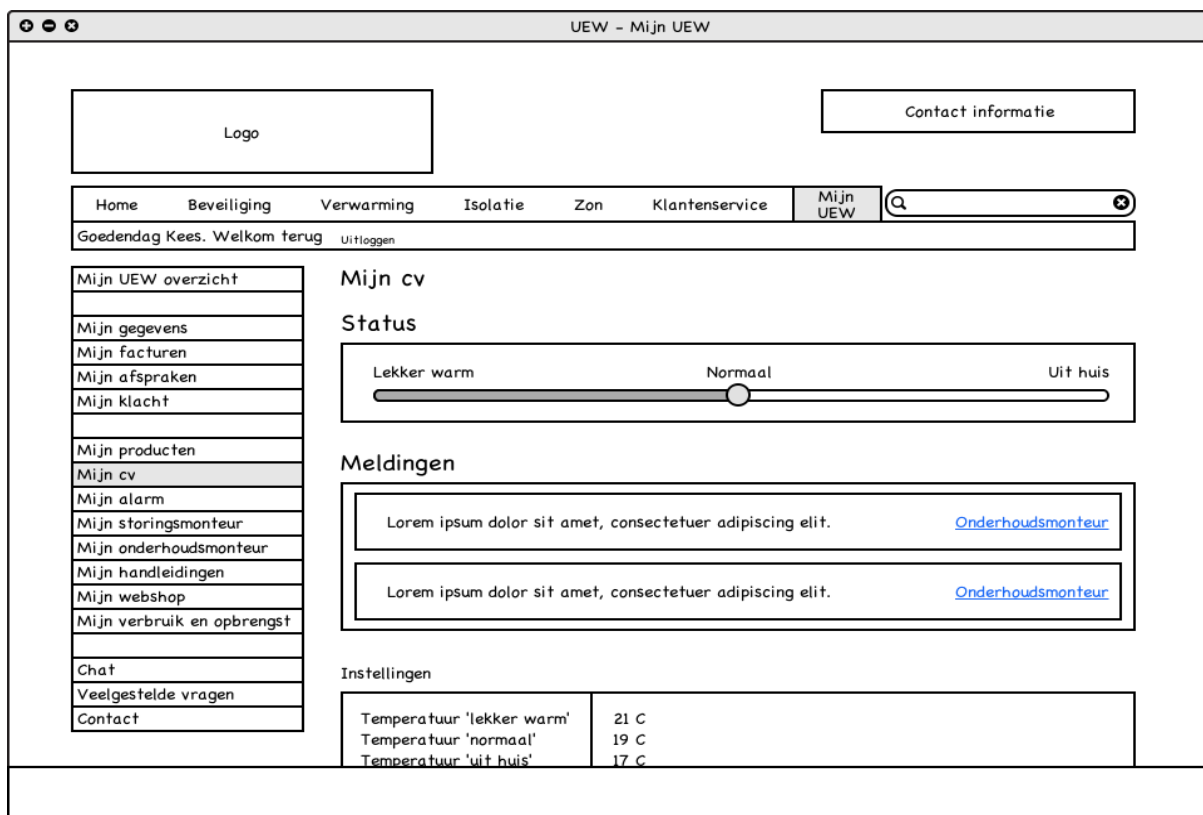
Figuur 14: Wireframe desktop/tablet mijn afspraken



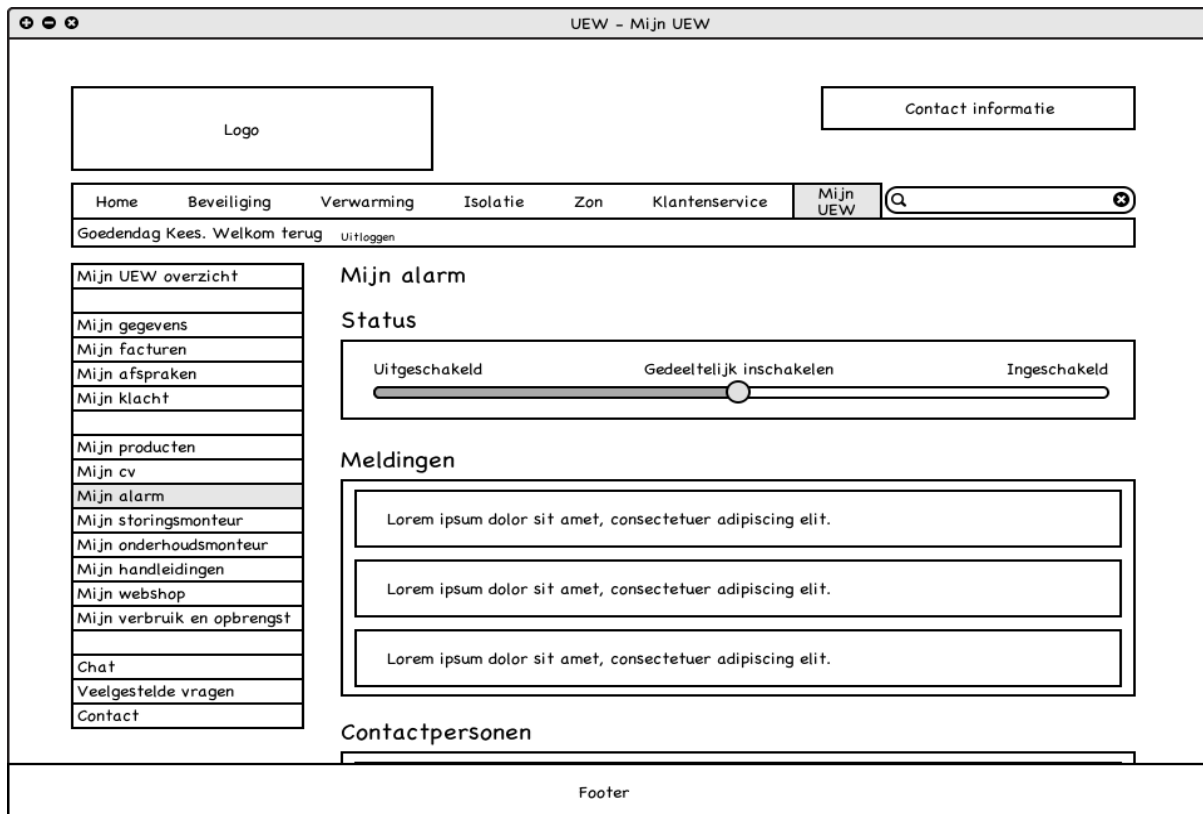
Figuur 15: Wireframe desktop/tablet mijn klacht



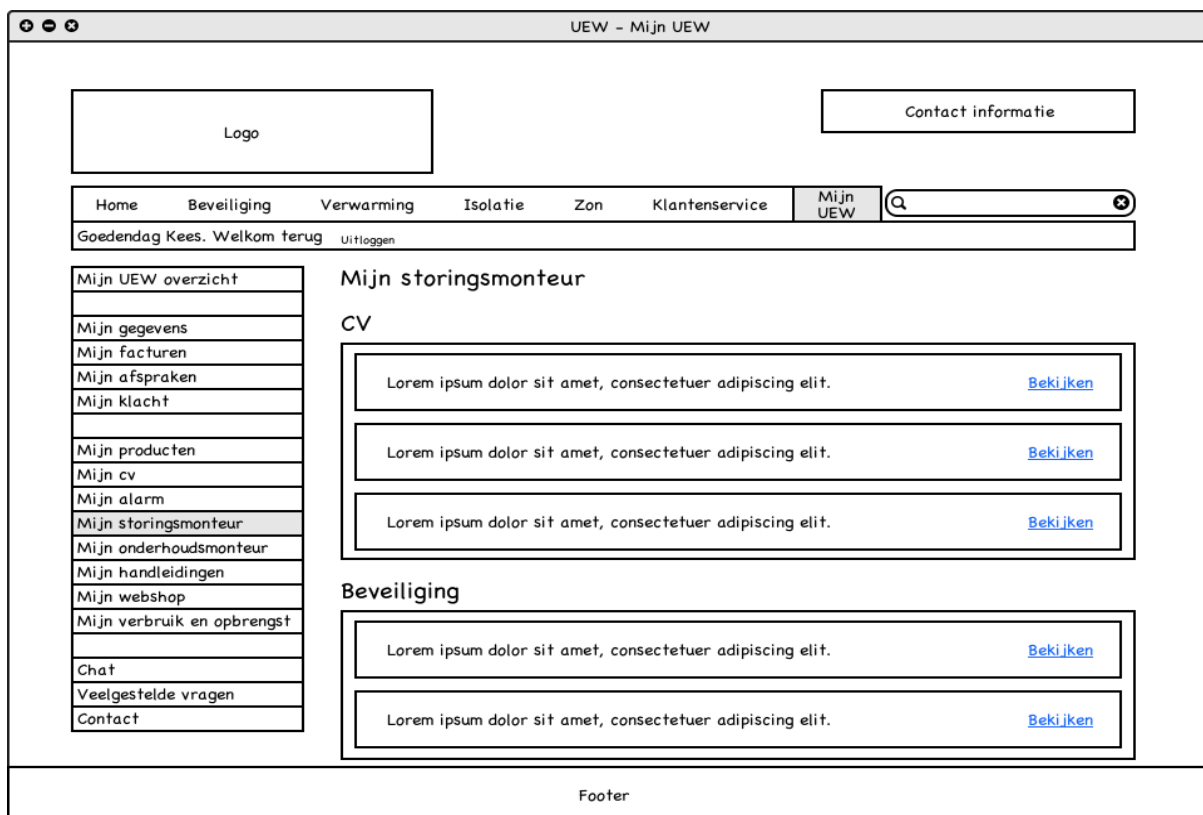
Figuur 16: Wireframe desktop/tablet mijn producten



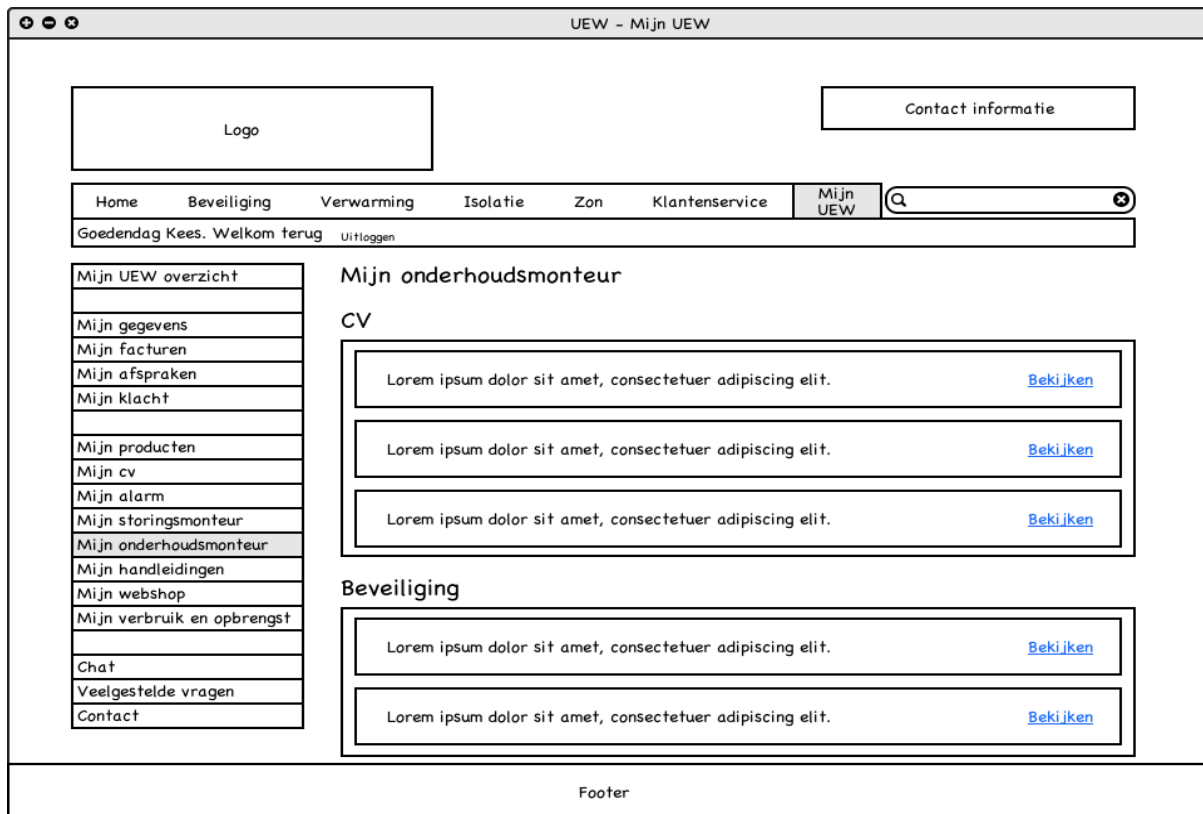
Figuur 17: Wireframe desktop/tablet mijn cv



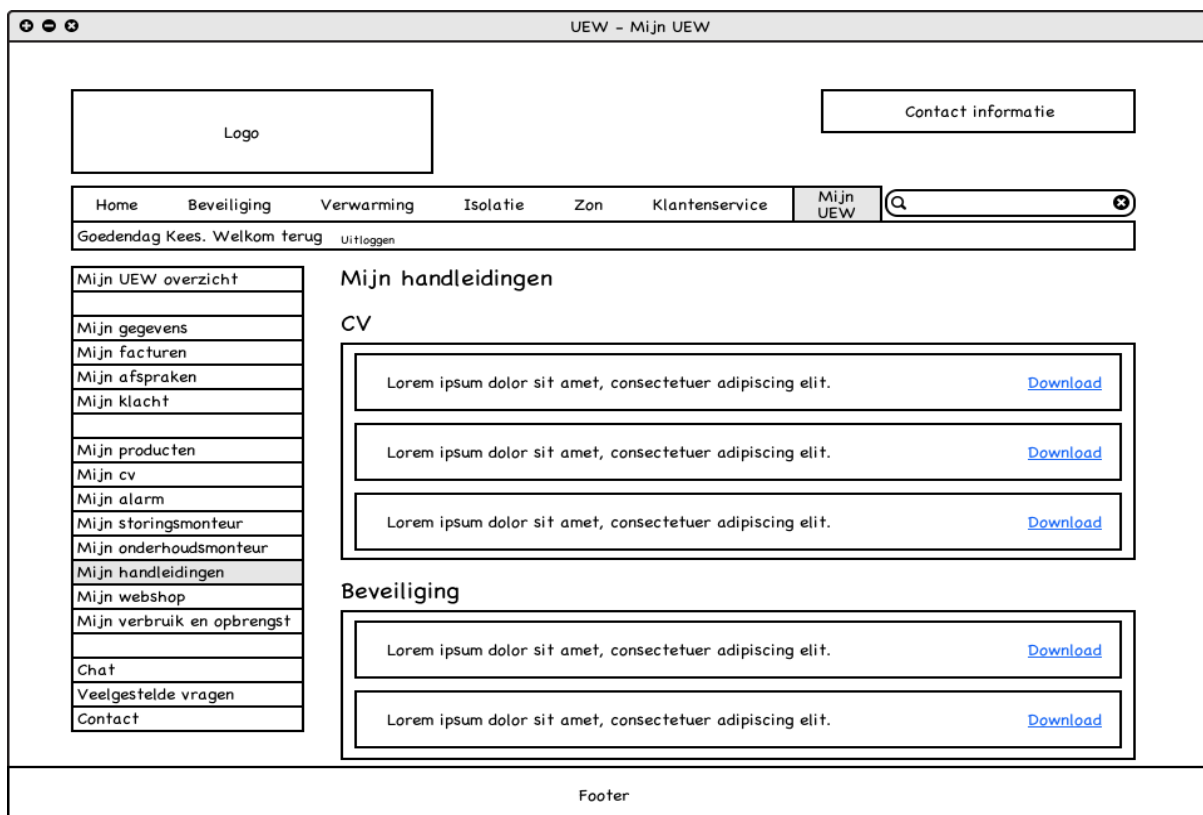
Figuur 18: Wireframe desktop/tablet mijn alarm



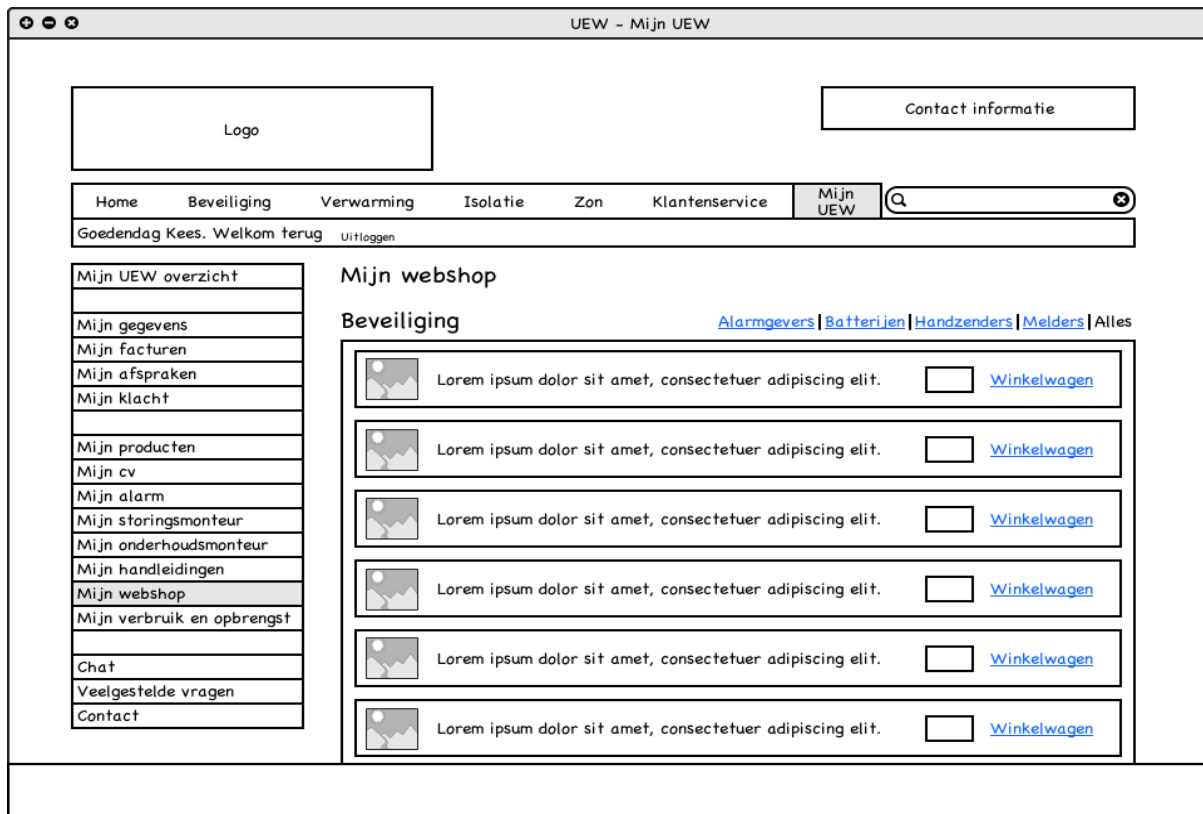
Figuur 19: Wireframe desktop/tablet mijn storingsmonteur



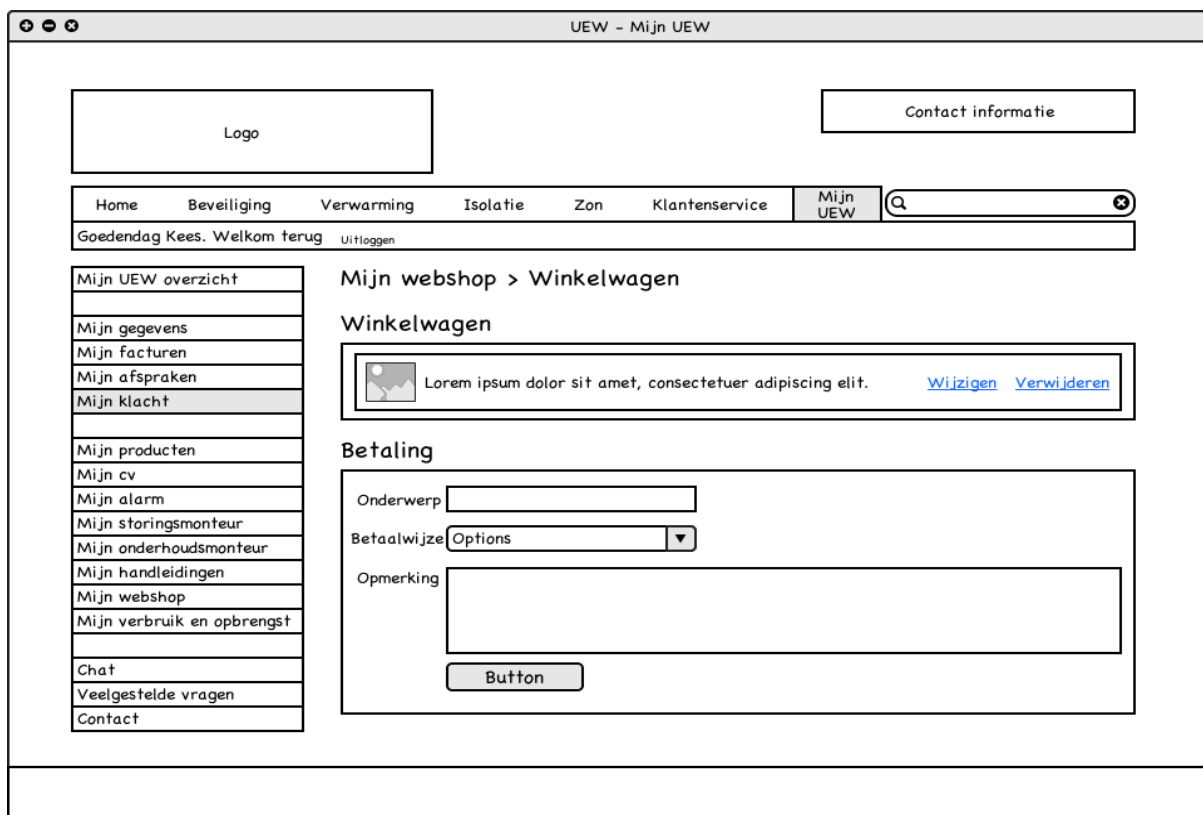
Figuur 20: Wireframe desktop/tablet mijn onderhoudsmonteur



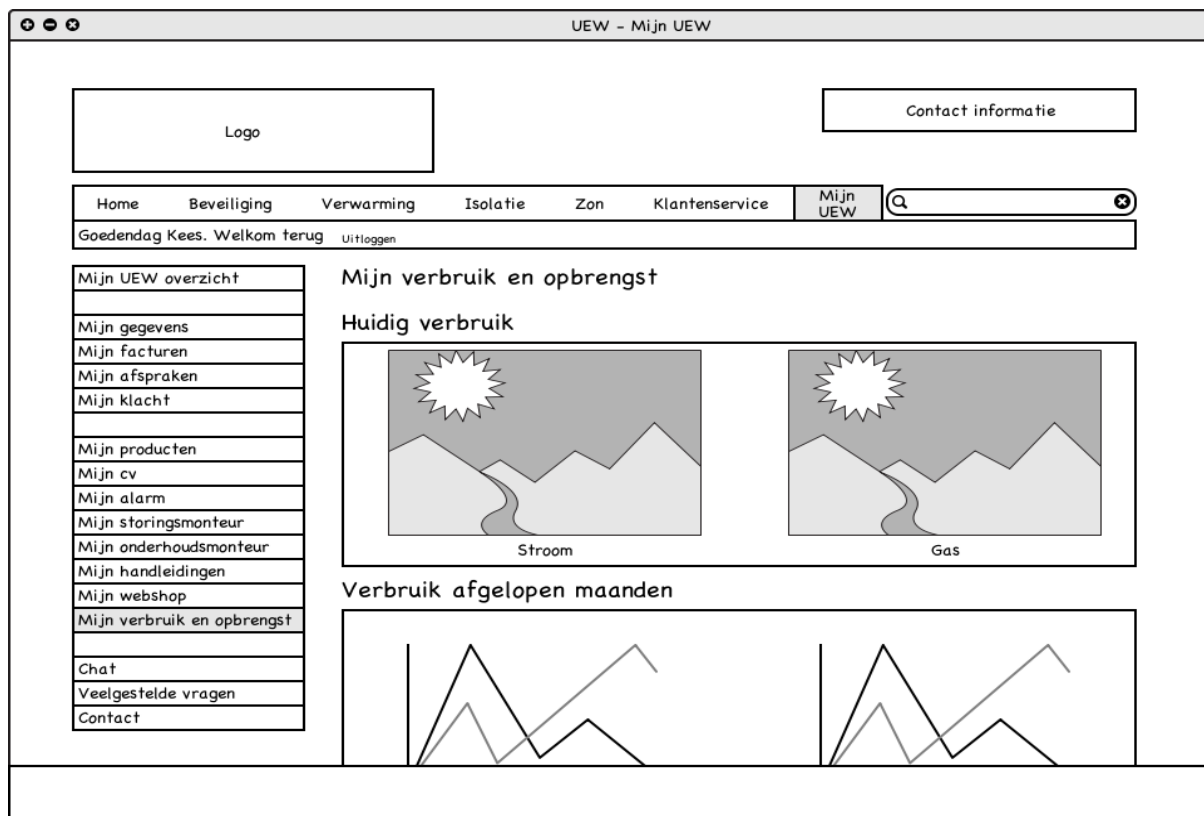
Figuur 21: Wireframe desktop/tablet mijn handleidingen



Figuur 22: Wireframe desktop/tablet mijn webshop

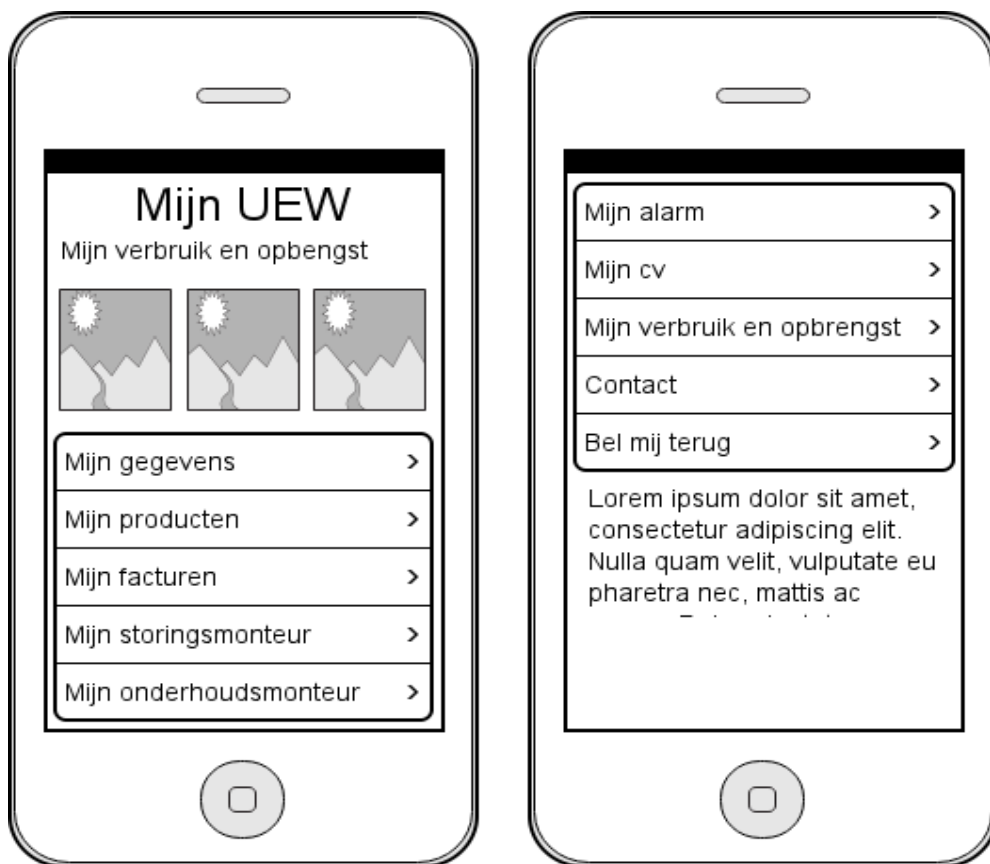


Figuur 23: Wireframe desktop/tablet mijn webshop > winkelwagen



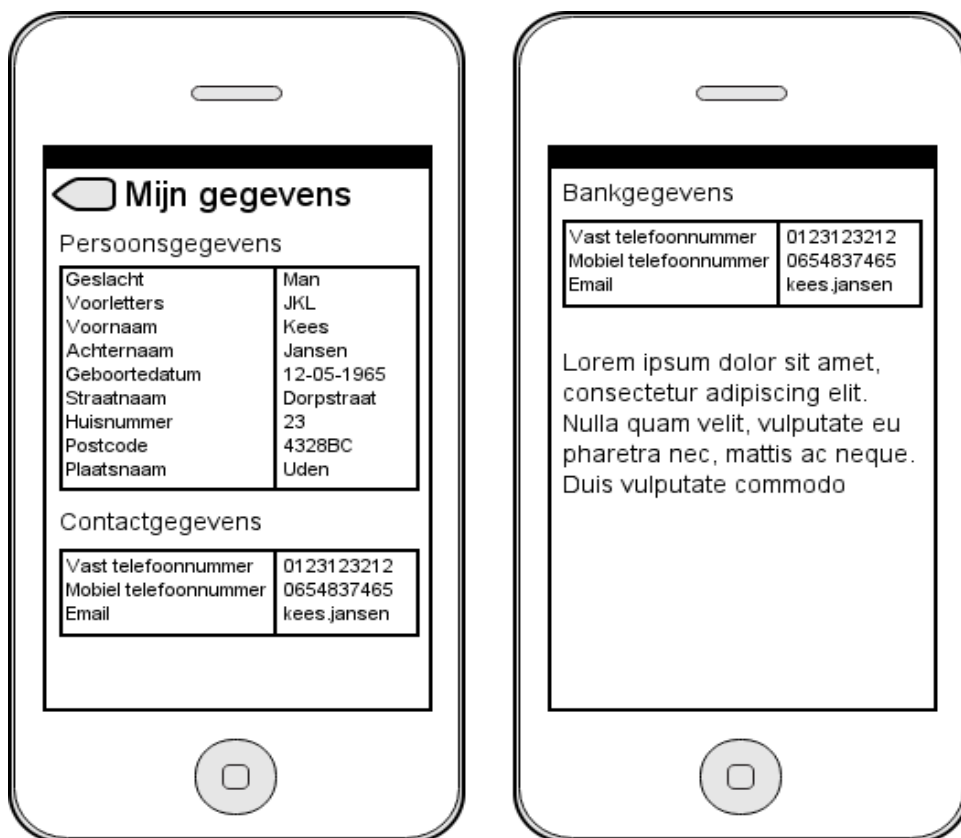
Figuur 24: Wireframe desktop/tablet mijn verbruik en opbrengst

6.2 Wireframes smartphone



Figuur 25: Wireframe smartphone dashboard

Er is gekozen voor een menu in de vorm van een lijst. De voorkeur bij een smartphone app bestaat vaak uit een menu met iconen. Echter dan moet een icoon wel de tekst kunnen vervangen. Daarnaast moet er rekening gehouden worden met de mogelijkheid om te groeien. Hierdoor is er de keuze gemaakt om een menu in de vorm van een lijst te gebruiken. Deze kan onbeperkt en eenvoudig uitgebreid worden. Daarnaast zijn er op dit moment geen iconen beschikbaar die alle menu-items uitbeelden.



Figuur 26: Wireframe smartphone mijn gegevens



Figuur 27: Wireframe smartphone mijn producten



Figuur 28: Wireframe smartphone mijn facturen



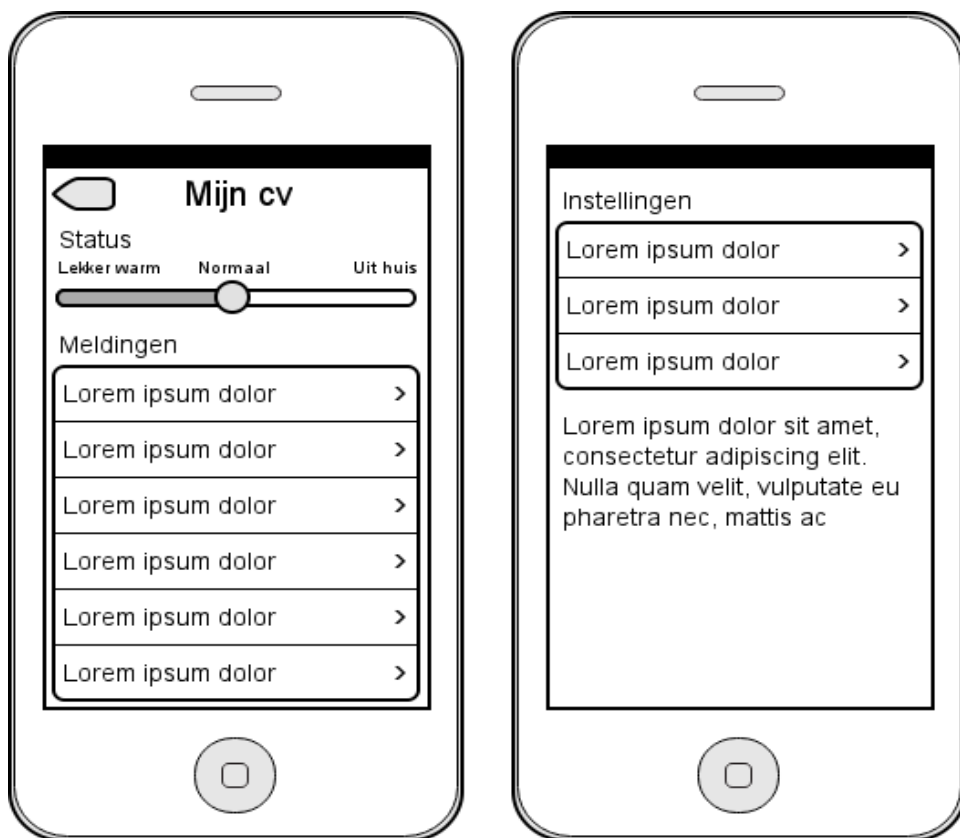
Figuur 29: Wireframe smartphone mijn storingsmonteur



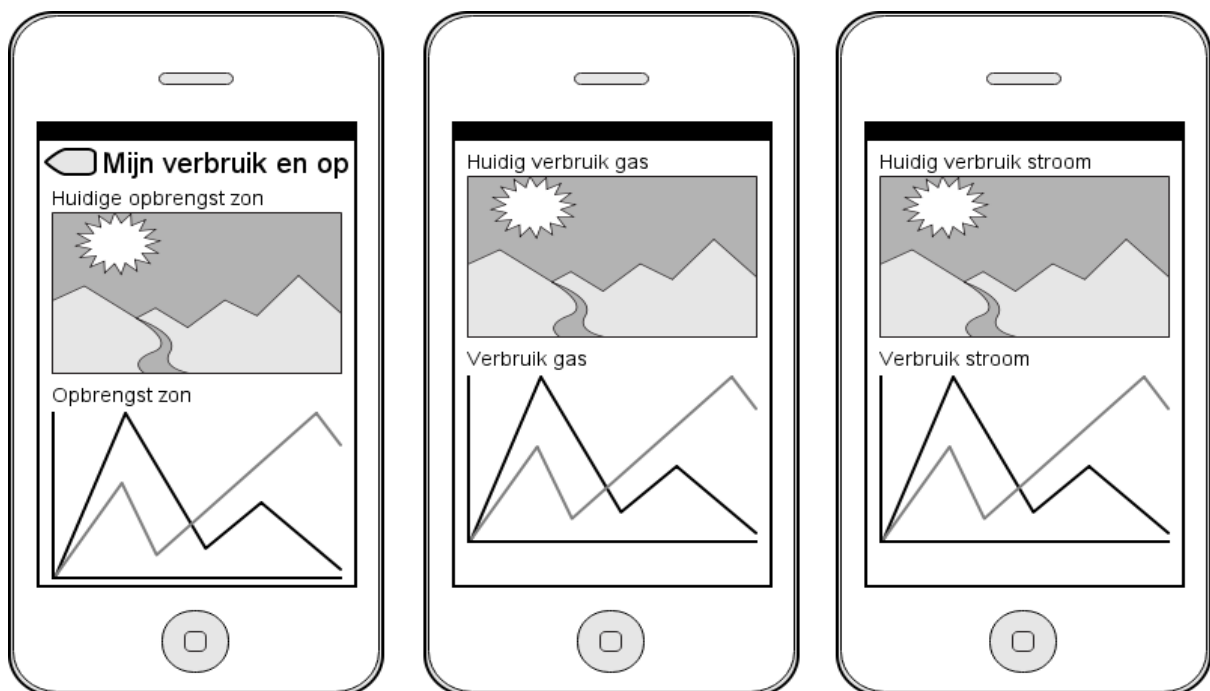
Figuur 30: Wireframe smartphone mijn onderhoudsmonteur



Figuur 31: Wireframe smartphone mijn alarm



Figuur 32: Wireframe smartphone mijn cv

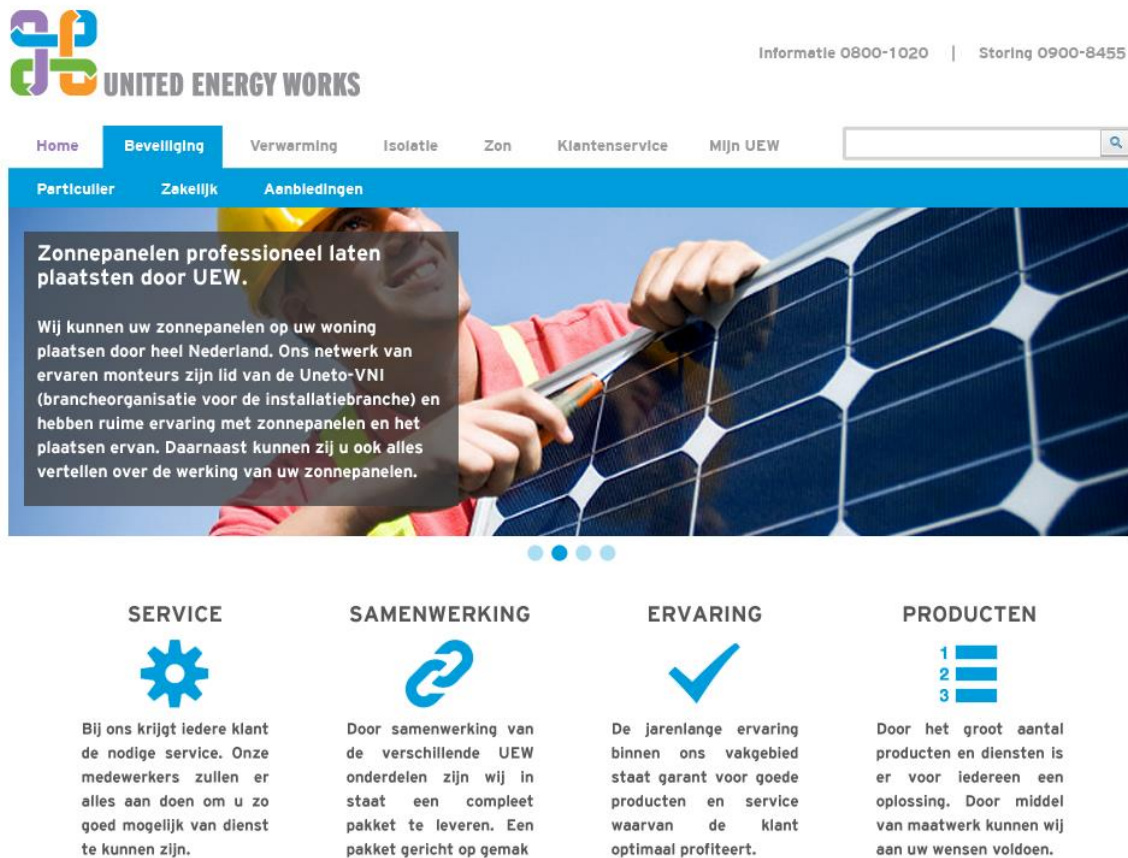


Figuur 33: Wireframe smartphone mijn verbruik en opbrengst

7. MOCKUPS

Om de wireframes meer vorm en kleur te geven heb ik mockups gemaakt. Hierdoor is het uiteindelijke ontwerp zichtbaar. Er is rekening gehouden met de systeemeisen en de sfeer / kleuren uit het moodboard. Wanneer nodig is er onder een mockup extra uitleg te vinden.

7.1 Mockups desktop / tablet



Figuur 34: Mockup desktop / tablet home website

Uitleg

Er is gekozen voor één basiskleur. Hierdoor blijft het ontwerp rustig en overzichtelijk. Het menu is op deze manier geplaatst zodat er voldoende ruimte is voor alle mogelijke menu items. Wegens het ruime aanbod van diensten en producten zal er veel informatie op de website komen. Onderdelen zoals het logo en de zoekfunctie staan op een logische plek waardoor de bezoekers van de website niet lang hoeven te zoeken naar deze onderdelen.



AANMELDEN MIJN UEW


Klantnummer

Unieke code

Verder

Uw unieke code is per brief naar u verzonden. Wanneer u deze brief niet meer heeft kunt u [contact](#) opnemen met UEW.

Beveiliging	Verwarming	Isolatie	Zon	Volg ons!	Contact
Item 1	Item 1	Item 1	Item 1	 	Infomatie
Item 2	Item 2	Item 2	Item 2		Storing
Item 3	Item 3	Item 3	Item 3		Email
Item 4	Item 4	Item 4	Item 4		0900-8888 0900-8899 info@uew.nl

Figuur 35: Mockup desktop / tablet aanmelden stap 1

Uitleg

De klant heeft twee mogelijkheden om zichzelf aan te melden. Deze mogelijkheden zijn terug te vinden in Figuur 3: Flowchart aanmelden / inloggen.

De gebruiker wordt aan de hand meegenomen bij het aanmelden op de Mijn UEW omgeving. Stap voor stap zal het systeem om de nodige informatie vragen. Reeds bekende informatie zal voor de klant ingevuld worden. Dit is ook het moment waar de klant om ontbrekende informatie gevraagd kan worden. Hierdoor ontstaat er direct de mogelijkheid het klantenbestand volledig te maken.

De gebruiker kan duidelijk zien hoeveel stappen er zijn en in welke stap hij/zij is. Hierdoor kan de gebruiker inschatten hoe lang het proces ongeveer gaat duren.

AANMELDEN MIJN UEW



Controleer uw persoonsgegevens. Zorg dat alles compleet is.

Geslacht	<input type="text" value="Man"/>	
Voorletters	<input type="text" value="JKL"/>	✓
Voornaam	<input type="text"/>	✗
Achternaam	<input type="text" value="Jansen"/>	✓
Geboortedatum (dd-mm-jjjj)	<input type="text"/>	✗
Straatnaam	<input type="text" value="Dorpstraat"/>	✓
Huisnummer	<input type="text" value="23"/>	✓
Postcode	<input type="text" value="4328BC"/>	✓
Plaatsnaam	<input type="text" value="Uden"/>	✓

Verder

Figuur 36: Mockup desktop / tablet aanmelden stap 2

Uitleg

Het belangrijkste onderdeel hier zijn de icoontjes die aangeven of de informatie juist of onjuist is. Hiermee is het voor de gebruiker direct duidelijk welke informatie er ontbreekt. Uiteindelijk moeten er bij het realiseren keuzes gemaakt worden over welke informatie wel of niet noodzakelijk is. Daarnaast moet er bekeken worden welke informatie de gebruiker te zien krijgt en kan wijzigen. Een voorbeeld hiervan kan zijn dat de gebruiker zijn/haar adres niet kan wijzigen. Het adres is natuurlijk een belangrijk punt en een verhuizing zal doorgegeven moeten worden door middel van een verhuisformulier.

AANMELDEN MIJN UEW





Controleer uw contactgegevens. Zorg dat alles compleet is.

Vast telefoonnummer	<input type="text" value="0119856436"/>	✓
Mobiel telefoonnummer	<input type="text"/>	✗
Email	<input type="text" value="kees.jansen@gmail.com"/>	✓
Herhaal email	<input type="text" value="kees.jansen@gmail.com"/>	✓

Dit emailadres zal gebruikt worden om in te loggen op MIJN UEW. Zorg dat dit uw emailadres is en dat u hier altijd toegang tot heeft. Al het emailcontact zal via dit emailadres lopen.

Verder

Beveiliging	Verwarming	Isolatie	Zon	Volg ons!	Contact
Item 1	Item 1	Item 1	Item 1	 	Informatie 0900-8888 Storing 0900-8899 Email info@uew.nl
Item 2	Item 2	Item 2	Item 2		
Item 3	Item 3	Item 3	Item 3		

Figuur 37: Mockup desktop / tablet aanmelden stap 3

Uitleg

Het belangrijkste hier is dat het emailadres dubbel ingevoerd moet worden. Dit voorkomt later problemen bij een foutieve invoer.

AANMELDEN MIJN UEW



Controleer uw bankgegevens. Zorg dat alles compleet is.

Soort rekening

Rekeningnummer 

[Verder](#)

Beveiliging

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Verwarming

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Isolatie

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Zon

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Volg ons!



Contact

Informatie 0900-8888
 Storing 0900-8899
 Email info@uew.nl

Figuur 38: Mockup desktop / tablet aanmelden stap 4

AANMELDEN MIJN UEW



Vul hieronder een wachtwoord in. Een wachtwoord bestaat uit minimaal 8 tekens en is hoofdletter gevoelig.

Wachtwoord





Herhaal wachtwoord



Wanneer u hieronder op aanmelden klikt ontvangt u ter controle een email op kees.jansen@gmail.com. Open de link in de mail om uw account voor MIJN UEW definitief te maken.

[Aanmelden](#)

Beveiliging	Verwarming	Isolatie	Zon	Volg ons!	Contact
Item 1	Item 1	Item 1	Item 1	 	Infomatie
Item 2	Item 2	Item 2	Item 2		Storing
Item 3	Item 3	Item 3	Item 3		Email
Item 4	Item 4	Item 4	Item 4		0900-8888 0900-8899 info@uew.nl

Figuur 39: Mockup desktop / tablet aanmelden stap 5

INLOGGEN MIJN UEW

 Email

 Wachtwoord

 Onthouden? ☒

Inloggen

Nog geen account? [Klik dan hier om u aan te melden](#). Gebruik hiervoor uw unieke code uit de activatie brief. Wanneer u deze brief niet meer heeft kunt u [contact](#) opnemen met UEW.

Beveiliging

 Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Verwarming

 Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Isolatie

 Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Zon

 Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Volg ons!



Contact

Infomatie	0900-8888
Storing	0900-8899
Email	info@uew.nl

Figuur 40: Mockup desktop / tablet inloggen

Home
Beveiliging
Verwarming
Isolatie
Zon
Klantenservice
Mijn UEW

Goedendag Kees. Welkom terug

> Mijn UEW overzicht

- > Mijn gegevens
- > Mijn facturen
- > Mijn afspraken
- > Mijn kliecht

Openstaand bedrag
Uiterlijk betalen op **€ 0,-** n.v.t.

Factuur oktober € 35,- **Betaald**
Factuur september € 35,- **Betaald**
Factuur uitbreiding alarm € 289,- **Betaald**
Meer...

Mijn afspraken

Onderhoud CV ketel 02-02-2013 08.00 uur
Adviseur isolatie 22-03-2013 09.00 uur
Onderhoud alarm 28-04-2013 15.00 uur
Meer...

- > Mijn producten
- > Mijn cv
- > Mijn alarm
- > Mijn storingsmonteur
- > Mijn onderhoudsmonteur
- > Mijn handelingen
- > Mijn webshop
- > Mijn verbruik en opbrengst

Mijn cv
Let op! Water moet bijgevoerd worden.
Klopt het dat u uw verwarming vaak overdag aan heeft?
Lekker warm Normaal Uit huis

Mijn alarm
Laatste alarm op 23-06-2012 om 8.57 uur.

Uitgeschakeld Gedeeltelijk Ingeschakeld

- > Chat
- > Veelgestelde vragen
- > Contact

Bel mij terug

Mijn onderhoudsmonteur



Vul uw cv op tijd bij voor de winter.
Tap buitenkranen af om bevroren leidingen te voorkomen.
Stel uw thermostaat op de juiste wijze in.

Mijn verbruik en opbrengst

43KWh

087 M3

154KWh

Beveiliging	Verwarming	Isolatie	Zon	Volg ons!	Contact
Item 1	Item 1	Item 1	Item 1	 	Infomatie 0900-8888 Storing 0900-8899 Email info@uew.nl
Item 2	Item 2	Item 2	Item 2		
Item 3	Item 3	Item 3	Item 3		
Item 4	Item 4	Item 4	Item 4		

Figuur 41: Mockup desktop / tablet mijn dashboard

Uitleg

Dit is het beginscherm na het inloggen. De pagina is in twee vakken verdeeld. Links de ruimte voor het menu. Deze positie en weergave zijn gekozen omdat er op deze manier een duidelijk verschil is tussen het menu van de website en de Mijn UEW omgeving. Daarnaast is er op deze manier voldoende ruimte om het systeem in de toekomst verder uit te breiden.

Daarnaast kan de gebruiker direct een aantal zaken inzien. Zo ziet de gebruiker direct of er nog een factuur open staat, wanneer er afspraken ingepland zijn, kan de gebruiker direct de cv en alarminstallatie bedienen, de onderhoudsmonteur raadplegen en het verbruik inzien.

Het onderdeel facturen is afkomstig uit ervaring van Nuon. Er zijn veel klanten die inloggen op de Mijn omgeving om te bekijken wat hun betaalstatus is. Daarnaast is het voor klanten een herinnering dat er nog rekeningen open staan. De onderdelen Mijn cv, Mijn alarm, Mijn verbruik en Mijn afspraken zijn afkomstig uit de inventarisatie onder de klanten. Mijn onderhoudsmonteur is direct op de beginpagina gezet zodat de gebruiker op de hoogte gebracht kan worden van de laatste onderhoudstips. Iets wat niet iedere gebruiker misschien direct zal bekijken maar wel kan leiden tot minder uitval onder cv en alarminstallaties. Hier zijn zowel de gebruiker als UEW bij gebaat.

Ook is de ervoor gekozen de “Bel mij terug” knop altijd zichtbaar op de pagina te plaatsen. Hierdoor heeft de gebruiker op ieder gewenst moment de mogelijkheid contact te zoeken met UEW.

Goedendag Kees. Welkom terug

> Mijn UEW overzicht

 > **Mijn gegevens**

> Mijn facturen

> Mijn afspraken

> Mijn kliecht

> Mijn producten

> Mijn cv

> Mijn eIerm

> Mijn storingsmonteur

> Mijn onderhoudsmonteur

> Mijn handeldingen

> Mijn webshop

> Mijn verbruik en opbrengst

> Chat

> Veelgestelde vragen

> Contact

Bel mij terug

Mijn gegevens

Persoonsgegevens

Wijzig

Geslacht	Man
Voorletters	JKL
Voornaam	Kees
Achternaam	Jansen
Geboortedatum (dd-mm-jjjj)	12-05-1965
Straatnaam	Dorpstraat
Huisnummer	23
Postcode	4328BC
Plaatsnaam	Uden

Contactgegevens

Wijzig

Vast telefoonnummer	0119856436
Mobiel telefoonnummer	0647384758
Email	kees.jansen@gmail.com

Bankgegevens

Wijzig

Soort rekening	Bank
Rekeningnummer	334454678

Wachtwoord

Wijzig

Wachtwoord	*****
------------	-------

Figuur 42: Mockup desktop / tablet mijn gegevens

Uitleg

Belangrijk hier is het onderscheid tussen de verschillende gegevenscategorieën. Hierdoor blijft het voor de gebruiker overzichtelijk. Daarnaast is op deze manier de kans kleiner op het maken van fouten tijdens het wijzigen van de gegevens.

Daarnaast moet het menu item blauw gekleurd worden. Hierdoor is voor de gebruiker direct duidelijk welke pagina er weergegeven is.

> Mijn UEW overzicht

> **Mijn gegevens**

> Mijn facturen

> Mijn afspraken

> Mijn klacht

> Mijn producten

> Mijn cv

> Mijn alarm

> Mijn storingsmonteur

> Mijn onderhoudsmonteur

> Mijn handeldingen

> Mijn webshop

> Mijn verbruik en opbrengst

> Chat

> Veelgestelde vragen

> Contact

Bel mij terug

Mijn gegevens

Persoonsgegevens

Annuleren

Geslacht	Man
Voorletters	JKL
Voornaam	Kees
Achternaam	Jansen
Geboortedatum (dd-mm-jjjj)	12-05-1965
Straatnaam	Dorpstraat
Huisnummer	23
Postcode	4328BC
Plaatsnaam	Uden

Opslaan

Contactgegevens

Wijzig

Vast telefoonnummer	0119856436
Mobiel telefoonnummer	0647384758
Email	kees.jansen@gmail.com

Bankgegevens

Wijzig

Soort rekening	0119856436
Rekeningnummer	0647384758

Wachtwoord

Wijzig

Wachtwoord	*****
------------	-------

Beveiliging

Verwarming

Isolatie

Zon

Volg ons!

Contact

Item 1
Item 2

Item 1
Item 2

Item 1
Item 2

Item 1
Item 2

Informatie 0900-8888
Storing 0900-8899

Figuur 43: Mockup desktop / tablet mijn gegevens wijzigen

Uitleg

Tijdens het wijzigen moet vormgeving duidelijk anders zijn. Hierdoor ontstaan er geen onduidelijkheden voor de gebruiker. Daarnaast moet er altijd een mogelijkheid zijn om de wijziging te annuleren.

> Mijn UEW overzicht

> Mijn gegevens

> **Mijn facturen**

> Mijn afspraken

> Mijn klacht

> Mijn producten

> Mijn cv

> Mijn alarm

> Mijn storingsmonteur

> Mijn onderhoudsmonteur

> Mijn handeldingen

> Mijn webshop

> Mijn verbruik en opbrengst

> Chat

> Veelgestelde vragen

> Contact

Bel mij terug

Mijn facturen

Openstaand bedrag

U heeft in totaal nog een bedrag van **€ 70,-** openstaan. Bekijk hieronder welke facturen dit zijn.

Openstaande facturen

25-10-2012	432423	Factuur alarm oktober	€ 35,-	Nog betalen	Bekijk factuur
------------	--------	-----------------------	--------	--------------------	--------------------------------

25-09-2012	4213123	Factuur alarm september	€ 35,-	Nog betalen	Sluiten
		- Kosten meldkamer	€ 30,-		
		- Administratiekosten	€ 5,-		

[Download PDF](#)
[Betalen](#)

Betaalde facturen

25-08-2012	4143432	Factuur alarm augustus	€ 35,-	Betaald	Bekijk factuur
------------	---------	------------------------	--------	----------------	--------------------------------

25-07-2012	4143333	Factuur alarm juli	€ 35,-	Betaald	Bekijk factuur
------------	---------	--------------------	--------	----------------	--------------------------------

25-06-2012	4143222	Factuur alarm juni	€ 35,-	Betaald	Bekijk factuur
------------	---------	--------------------	--------	----------------	--------------------------------

[Meer...](#)

Beveiliging

Item 1
Item 2
Item 3

Verwarming

Item 1
Item 2
Item 3

Isolatie

Item 1
Item 2
Item 3

Zon

Item 1
Item 2
Item 3

Volg ons!



Contact

Informatie 0900-8888
Storing 0900-8899
Email info@uew.nl

Figuur 44: Mockup desktop / tablet mijn facturen

Uitleg

Er moet verschil gemaakt worden in de drie onderdelen openstaand bedrag, openstaande facturen en betaalde facturen. De focus moet gezet worden op het openstaande bedrag. Daarnaast moeten de andere onderdelen in een lijst weergegeven worden gesorteerd op datum. Dit geeft de gebruiker overzicht. De gebruiker heeft daarnaast de mogelijkheid de specificaties van een factuur te bekijken, deze direct te betalen en de factuur te downloaden voor eigen administratie.

Goedendag Kees. Welkom terug

> Mijn UEW overzicht

> Mijn gegevens

> Mijn facturen

 > **Mijn afspraken**

> Mijn klecht

> Mijn producten

> Mijn cv

> Mijn alarm

> Mijn storingsmonteur

> Mijn onderhoudsmonteur

> Mijn handeldingen

> Mijn webshop

> Mijn verbruik en opbrengst

> Chat

> Veelgestelde vragen

> Contact

Bel mij terug

Mijn afspraken

Volgende afspraken

05-01-2013	09.00	Adviseur alarm	Wijzig afspraak
------------	-------	----------------	---------------------------------

16-11-2013	09.00	Onderhoud cv	Annuleer
------------	-------	--------------	--------------------------

16-11-2013 09.00	16-11-2013 15.00	23-11-2013 09.00	Nieuwe datums	Bevestigen
------------------	------------------	------------------	-------------------------------	----------------------------

Eerdere afspraken

08-11-2012	09.00	Adviseur alarm
------------	-------	----------------

02-08-2012	08.00	Onderhoud cv
------------	-------	--------------

01-02-2012	13.00	Onderhoud alarm
------------	-------	-----------------

[Meer...](#)

Figuur 45: Mockup desktop / tablet mijn afspraken

Uitleg

Het systeem maakt duidelijk verschil in de volgende en eerdere afspraken. Het systeem stelt een datum voor. De gebruiker kan die wijzigen. Het systeem geeft iedere keer drie mogelijke datums. De gebruiker kan nieuwe datums opvragen door op de knop "Nieuwe datums" te klikken.

> Mijn UEW overzicht

 > Mijn gegevens
 > Mijn facturen
 > Mijn afspraken
 > **Mijn klacht**

 > Mijn producten
 > Mijn cv
 > Mijn alarm
 > Mijn storingsmonteur
 > Mijn onderhoudsmonteur
 > Mijn handleidingen
 > Mijn webshop
 > Mijn verbruik en opbrengst

 > Chat
 > Veelgestelde vragen
 > Contact

Bel mij terug

Mijn klacht

Openstaande klachten

 25-11-2012 Asociaal gedrag monteur **Ontvangen** [Bekijk klacht](#)

 05-09-2012 Probleem niet opgelost **In behandeling** [Bekijk klacht](#)

Nieuwe klacht indienen

Onderwerp

Klacht

Zorg dat al uw gegevens compleet zijn zodat wij contact met u op kunnen nemen via email of telefoon.

Klacht indienen

Afgehandelde klachten

 15-01-2012 Asociaal gedrag monteur **Afgehandeld** [Bekijk klacht](#)

 11-10-2011 Asociaal gedrag monteur **Afgehandeld** [Bekijk klacht](#)

 12-04-2010 Asociaal gedrag monteur **Afgehandeld** [Bekijk klacht](#)

Meer...

Beveiliging

 Item 1
 Item 2
 Item 3
 Item 4

Verwarming

 Item 1
 Item 2
 Item 3
 Item 4

Isolatie

 Item 1
 Item 2
 Item 3
 Item 4

Zon

 Item 1
 Item 2
 Item 3
 Item 4

Volg ons!



Contact

 Informatie 0900-8888
 Storing 0900-8899
 Email info@uew.nl

Figuur 46: Mockup desktop / tablet mijn klacht

Uitleg

Het systeem laat eerder afgehandelde en openstaande klachten zien. De gebruiker kan de status van een klacht hier inzien. Er zijn drie fases: ontvangen, in behandeling en afgehandeld. De communicatie naar de gebruiker zal niet via de Mijn UEW omgeving lopen. Per klacht moet bekeken worden wat de beste manier van communicatie is.

> Mijn UEW overzicht

 > Mijn gegevens
 > Mijn facturen
 > Mijn afspraken
 > Mijn klecht

 > **Mijn producten**

 > Mijn cv
 > Mijn alarm
 > Mijn storingsmonteur
 > Mijn onderhoudsmonteur
 > Mijn handleidingen
 > Mijn webshop
 > Mijn verbruik en opbrengst

 > Chat
 > Veelgestelde vragen
 > Contact




Bel mij terug

Mijn producten

Contracten

25-11-2011	Onderhoud cv	Geldig tot 25-11-2016	Bekijk contract
13-04-2009	Onderhoud alarm	Geldig tot 13-04-2014	Bekijk contract
13-04-2009	Meldkamer alarm	Geldig tot 13-04-2014	Bekijk contract

Beveiliging


	Bewegingsmelder - Aritech DD497AM - Aritech DD497AM	2 stuks Hal Woonkamer	Download handleiding	Sluiten
	Magneetcontact	5 stuks	Download handleiding	Bekijk product
	Centrale	1 stuk	Download handleiding	Bekijk product



Meer...

Verwarming

	Nefit ProLine HRC24/CW4	Download handleiding
---	-------------------------	--------------------------------------

Zon

	Mono paneel 195 Wp EP125M	Download handleiding
---	---------------------------	--------------------------------------

Beveiliging	Verwarming	Isolatie	Zon	Volg ons!	Contact
Item 1	Item 1	Item 1	Item 1	 	Infomatie
Item 2	Item 2	Item 2	Item 2		Storing
Item 3	Item 3	Item 3	Item 3		Email
Item 4	Item 4	Item 4	Item 4		0900-8888 0900-8899 info@uew.nl

Figuur 47: Mockup desktop / tablet mijn producten

Uitleg

De verschillende producten worden per categorie weergegeven in een lijst. De gebruiker heeft de mogelijkheid om direct de gegevens bij een product of contract te zien. Dit zal gaan in de vorm van een download. Ook de handleidingen zijn direct gekoppeld aan de producten om het voor de klanten gemakkelijker te maken. Het gaat hier om de standaard handleiding van de fabrikant. De afbeeldingen naast de productnamen moeten overeenkomen met kleur en vorm. Naast keuze voor de eenvoudige namen geeft dit duidelijkheid aan de gebruiker. Per categorie worden er in eerste instantie drie lijst items weergegeven. Vervolgens de rest is op te roepen door de link "Meer..."

> Mijn UEW overzicht

 > Mijn gegevens
 > Mijn facturen
 > Mijn afspraken
 > Mijn kliecht

 > Mijn producten
 > **Mijn cv**
 > Mijn alarm
 > Mijn storingsmonteur
 > Mijn onderhoudsmonteur
 > Mijn handleidingen
 > Mijn webshop
 > Mijn verbruik en opbrengst

 > Chat
 > Veelgestelde vragen
 > Contact

Bel mij terug

Mijn cv

Status

Lekker warm

Normaal

Uit huis

Meldingen

18-10-2012 Let op! Water moet bijgevoerd worden.

Onderhoudsmonteur

03-04-2012 Let op! Uw cv staat al drie dagen non stop op lekker warm.

Onderhoudsmonteur

Instellingen

Wijzig

Temperatuur 'Lekker warm'	21 °C
Temperatuur 'Normaal'	19 °C
Temperatuur 'Uit huis'	15 °C

Beveiliging

Verwarming

Isolatie

Zon

Volg ons!

Contact

 Item 1
Item 2

 Item 1
Item 2

 Item 1
Item 2

 Item 1
Item 2

 Informatie 0900-8888
 Storing 0900-8888

Figuur 48: Mockup desktop / tablet mijn cv

Uitleg

Deze pagina is gemaakt naar aanleiding van de huidige mogelijkheden. Bij het realiseren van de omgeving moet er gekeken worden naar de mogelijkheid tot extra functionaliteit. Daarnaast worden er meldingen weergegeven die gekoppeld zijn aan de onderhoudsmonteur of storingsmonteur. Hierdoor wordt de gebruiker direct geholpen bij het oplossen van een bepaalde storing of het uitvoeren van een onderhoudstaak.

Goedendag Kees. Welkom terug

> Mijn UEW overzicht

 > Mijn gegevens
 > Mijn facturen
 > Mijn afspraken
 > Mijn klecht

 > Mijn producten
 > Mijn cv
 > **Mijn alarm**
 > Mijn storingsmonteur
 > Mijn onderhoudsmonteur
 > Mijn handeldingen
 > Mijn webshop
 > Mijn verbruik en opbrengst

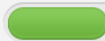
 > Chat
 > Veelgestelde vragen
 > Contact

Bel mij terug

Mijn alarm

Status

Uitgeschakeld Gedeeltelijk Ingeschakeld Ingeschakeld



Meldingen

18-10-2012	06:02	Online	Systeem uitgeschakeld
17-10-2012	22:02	Paneel	Systeem gedeeltelijk ingeschakeld
16-10-2012	04:02	Hal	Systeem alarm

Meer...

Contactpersonen

Kees Jansen	Melding bij brand, inbraak en storing	Via telefoon	Wijzigen
Jannie Jansen	Melding bij brand, inbraak en storing	Via email	Wijzigen

Toevoegen

Sensors

Aritech DD497AM	Hal	Wijzigen
Aritech DD497AM	Woonkamer	Wijzigen

Toevoegen

Instellingen

Wijzig

Pincode	****
Sirene	Aan
Volume	Laag
Inloopvertraging	30 Seconden
Uitloopvertraging	20 Seconden

Beveiliging

 Item 1
 Item 2
 Item 3

Verwarming

 Item 1
 Item 2
 Item 3

Isolatie

 Item 1
 Item 2
 Item 3

Zon

 Item 1
 Item 2
 Item 3

Volg ons!



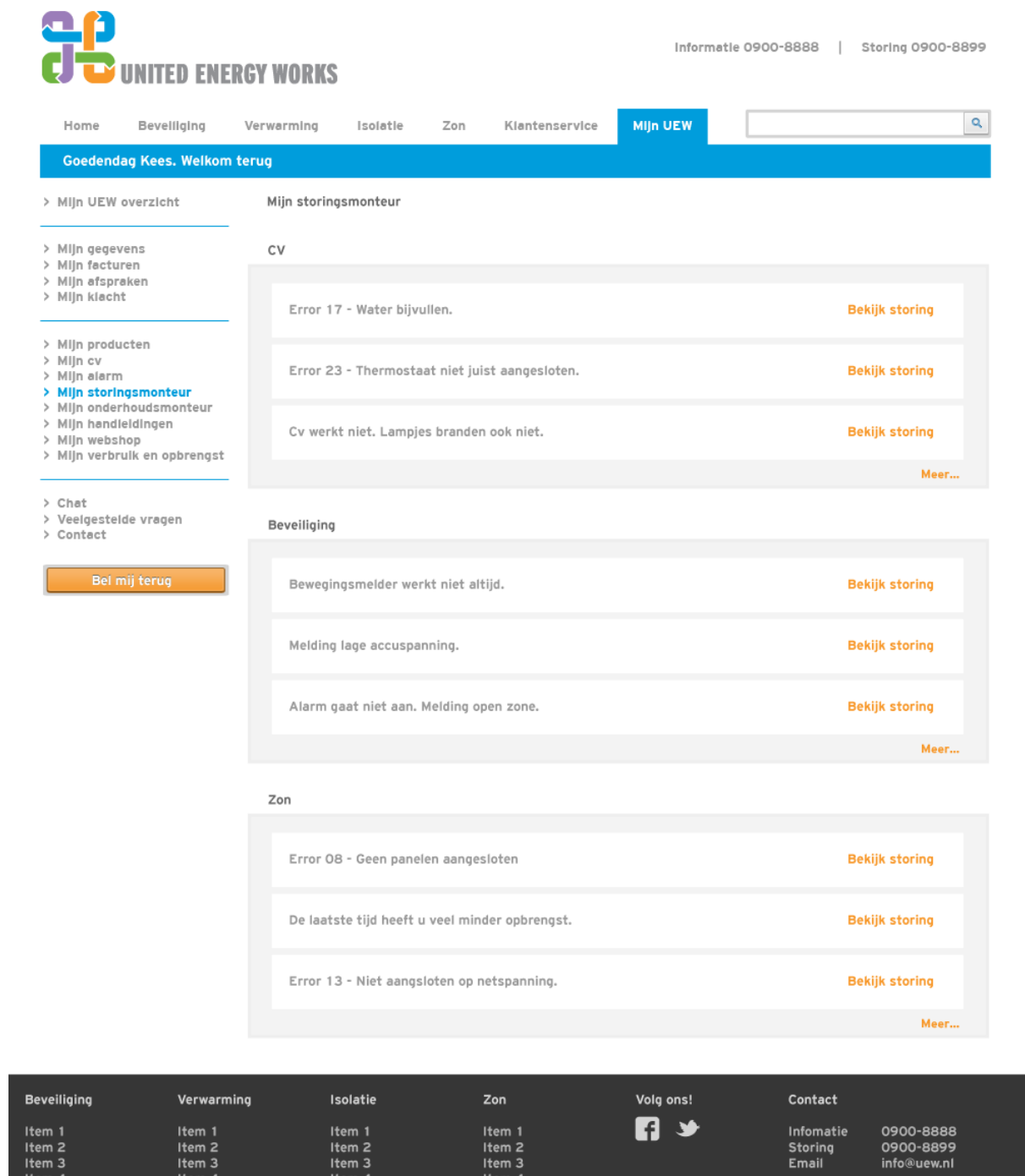
Contact

 Informatie 0900-8888
 Storing 0900-8899
 Email info@uew.nl

Figuur 49: Mockup desktop / tablet mijn alarm

Uitleg

Deze pagina is gemaakt op basis van de huidige mogelijkheden met het doe het zelf pakket dat gekoppeld is aan de virtuele meldkamer. Bij het realiseren van de omgeving moet er gekeken worden naar de mogelijkheid tot extra functionaliteit.



Figuur 50: Mockup desktop / tablet mijn storingsmonteur

Uitleg

Ook op deze pagina worden de storingen per categorie weergegeven. De pagina zal alleen actuele storingen voor de gebruiker weergeven. Over het algemeen zal deze dus leeg zijn. De gebruiker heeft de mogelijkheid de storing te bekijken en op te lossen door middel van een stappenplan.

Goedendag Kees. Welkom terug

> Mijn UEW overzicht

> Mijn gegevens
> Mijn facturen
> Mijn afspraken
> Mijn klecht

> Mijn producten
> Mijn cv
> Mijn alarm
> Mijn storingsmonteur
> **Mijn onderhoudsmonteur**
> Mijn handleidingen
> Mijn webshop
> Mijn verbruik en opbrengst

> Chat
> Veelgestelde vragen
> Contact

Bel mij terug

Mijn onderhoudsmonteur

CV

Tap uw buitenleidingen af voor de winter en voorkom kapotte leidingen.

Bekijk tip

Zorg dat de afvoer van de cv niet kan bevriezen.

Bekijk tip

Draai uw verwarming dicht in kamers waar u niet vaak bent.

Bekijk tip

Meer...

Beveiliging

Hang camera's op zodat u 24 uur per dag uw huis kunt bekijken.

Bekijk tip

Maak uw bewegingsmelders regelmatig schoon.

Bekijk tip

Verander de pincode van het alarmsysteem regelmatig

Bekijk tip

Meer...

Zon

Reinig regelmatig uw zonnepanelen voor de maximale opbrengst.

Bekijk tip

Controleer of uw zonnepanelen nog goed vast staan.

Bekijk tip

Controleer of alle kabels goed aangesloten zijn

Bekijk tip

Meer...

Isolatie

Dicht kieren bij ramen en deuren.

Bekijk tip

Sluit deuren en ramen waar mogelijk.

Bekijk tip

Zorg voor voldoende ventilatie.

Bekijk tip

Meer...

Beveiliging

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Verwarming

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Isolatie

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Zon

Item 1
Item 2
Item 3
Item 4

Volg ons!



Contact

Informatie 0900-8888
Storing 0900-8899
Email info@uew.nl

Figuur 51: Mockup desktop / tablet mijn onderhoudsmonteur

> Mijn UEW overzicht

> Mijn gegevens
> Mijn facturen
> Mijn afspraken
> Mijn klacht

> Mijn producten
> Mijn cv
> Mijn alarm
> **Mijn storingsmonteur**
> Mijn onderhoudsmonteur
> Mijn handleidingen
> Mijn webshop
> Mijn verbruik en opbrengst

> Chat
> Veelgestelde vragen
> Contact

Bel mij terug

Mijn storingsmonteur > Error 17 - Water bijvullen

Error 17 - Water bijvullen.

Het systeem heeft een lage waterdruk. Om goed te kunnen functioneren dient u de onderstaande stappen te volgen. Controleer de komende weken regelmatig uw waterdruk. Wanneer het probleem binnen een aantal weken terugkomt, kan het zijn dat er ergens een lekkage is. Neem in dit geval direct contact op met onze klantenservice.

1



Zet uw kamerthermostaat op de laagste stand. Wacht ongeveer 10 minuten tot uw cv ketel maximaal 40°C aangeeft. Let op: als u koud water in een hete ketel laat stromen kan de ketel barsten!

2



Haal de stekker van de cv uit het stopcontact.

3



Sluit de vuislang aan op de koudwaterkraan.

4



Houd het andere eind van de slang even hoog als de vulkraan. Draai de koudwaterkraan iets open. Sluit de kraan als de slang helemaal is gevuld.

5



Sluit de slang aan op de vulkraan. Deze zit meestal bij een radiator, in de keuken, badkamer of direct op de ketel.

6



Draai eerst de waterkraan open. Draai nu de vulkraan open met de vulkraansleutel. Na een kwartslag is de vulkraan helemaal open.

7



Sluit de vulkraan zodra de (mano) meter tussen 1,5 en 2 bar staat. Sluit de waterkraan en koppel de slang af. Gebruik een teil of dweil om water uit de slang op te vangen.

8



Steek de stekker van de cv ketel weer in het stopcontact. Zet de kamerthermostaat weer op de gewenste stand.

V

U kunt uw cv weer normaal gebruiken.

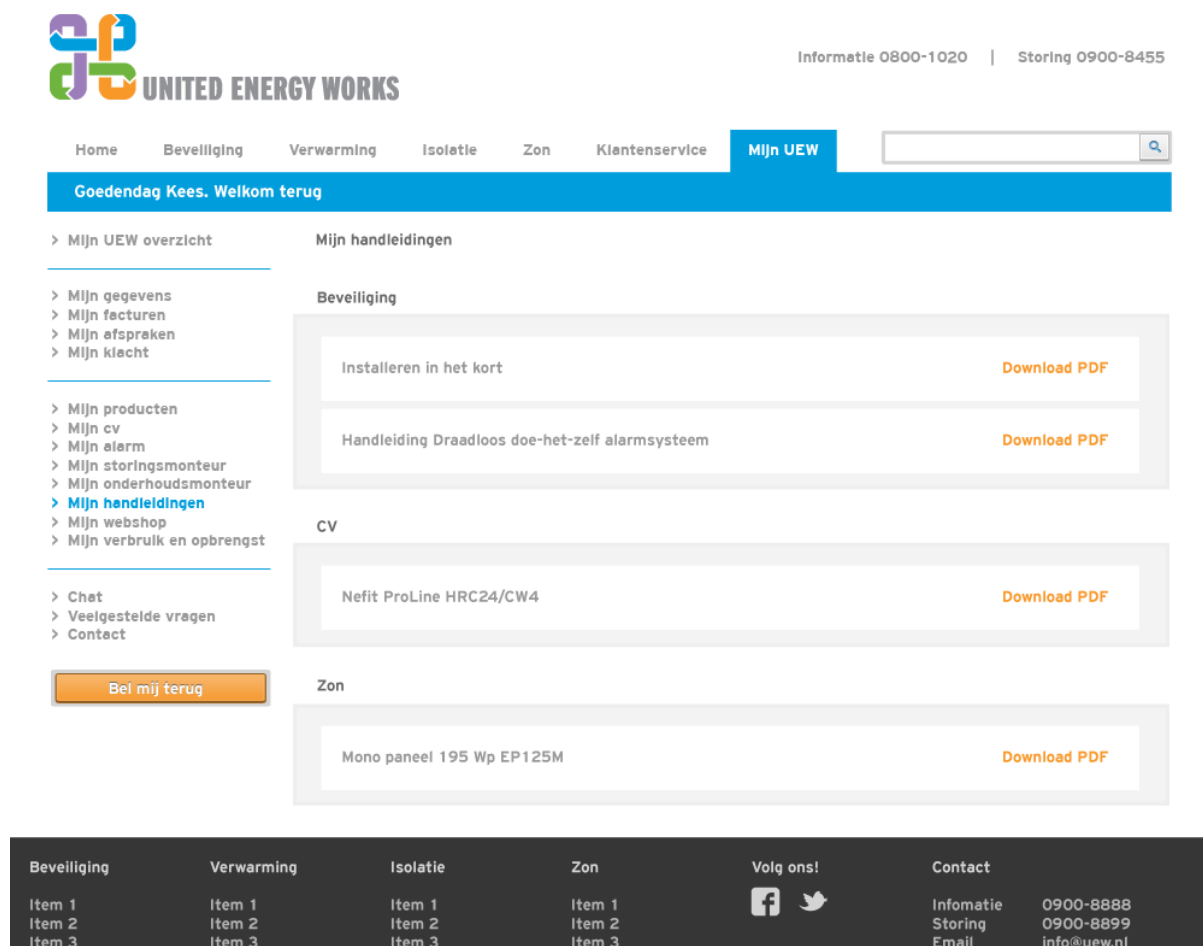
X

Noe steeds problemen? Neem contact op met de klantenservice. Deze helpen u graag verder.

Figuur 52: Mockup desktop / tablet mijn onderhoudsmonteur stappen

Uitleg









Wanneer de storingsmonteur een storing op de cv installatie geeft kan de gebruiker deze bekijken. Hierdoor komt de gebruiker direct uit op een stappenplan waarmee het probleem verholpen kan worden. Wanneer dit niet helpt moet er altijd een alternatieve oplossing gegeven worden. Bijvoorbeeld een ander stappenplan of de verwijzing naar de klantenservice van UEW. Hierdoor blijft het probleem niet bij de klant liggen.





Figuur 53: Mockup desktop / tablet mijn handleidingen

Uitleg

Het gaat hier om de handleidingen gemaakt door de leveranciers van de producten.

	Buiten sirene / flitser	€ 250,-	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
	Batterij paniekknop 2 knops	€ 3,85	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
	Batterij paniekknop 4 knops	€ 5,65	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
	Batterij detector 4 knops	€ 6,90	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
	Batterij detector 8 knops	€ 4,50	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
	Afstandsbediening	€ 65,-	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
	Bewegingsmelder	€ 105,-	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
	Magneetcontact	€ 80,-	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen

	Slimme Thermostaat ICY3815TT	€ 150,-	Aantal: <input type="text" value="1"/>	In winkelwagen
---	------------------------------	---------	--	--------------------------------

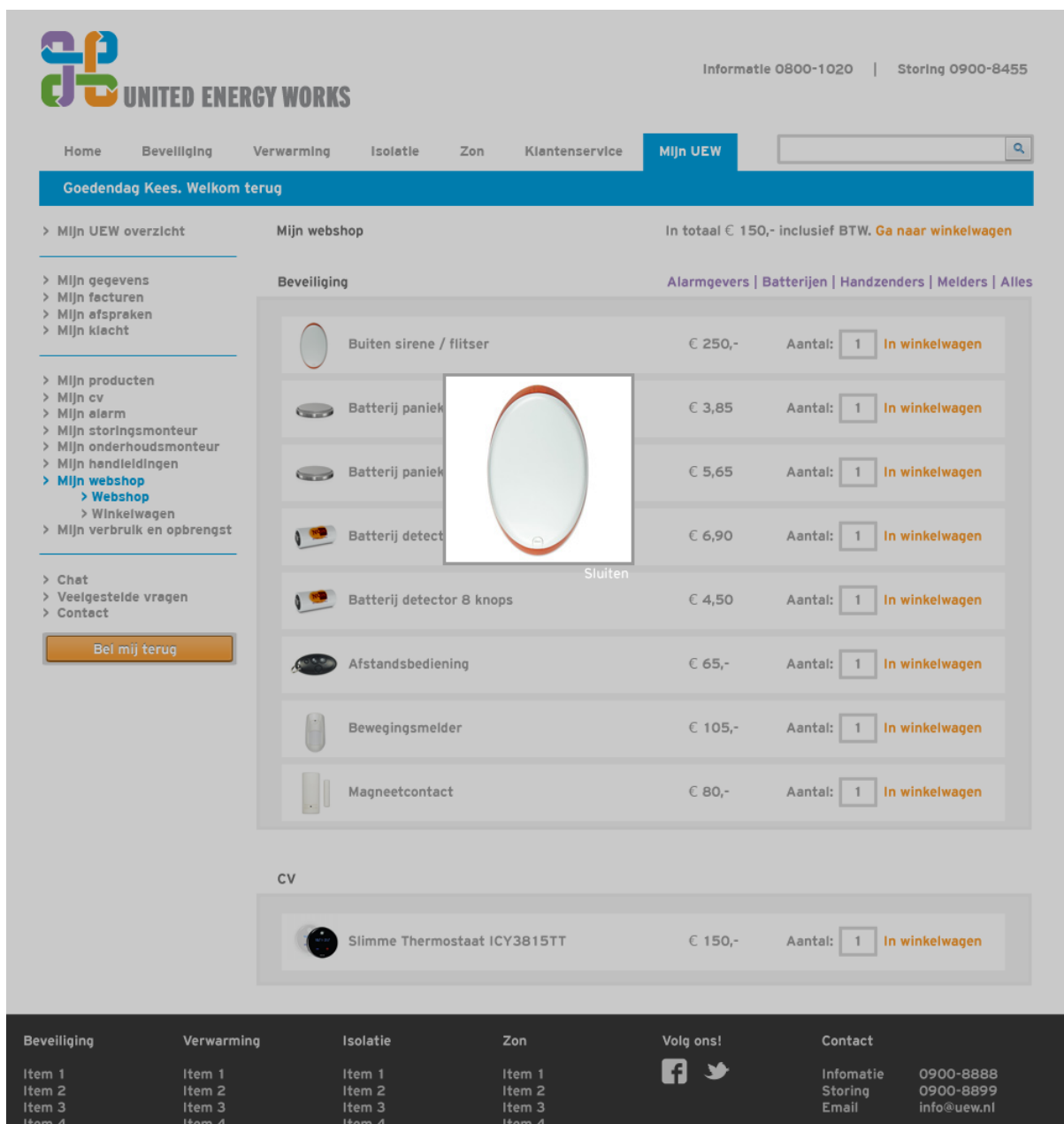
Beveiliging	Verwarming	Isolatie	Zon	Volg ons!	Contact
Item 1	Item 1	Item 1	Item 1	 	Informatie 0900-8888 Storing 0900-8899 Email info@uew.nl
Item 2	Item 2	Item 2	Item 2		
Item 3	Item 3	Item 3	Item 3		
Item 4	Item 4	Item 4	Item 4		

Figuur 54: Mockup desktop / tablet mijn webshop

Uitleg

Per categorie worden de producten weergegeven met daarbij een afbeelding, omschrijving en prijs. De gebruiker kan hierdoor direct zijn product identificeren. Daarnaast kan de gebruiker de producten direct in de winkelwagen leggen. Er worden alleen producten weergegeven die van toepassing zijn op de gebruiker. Hierdoor blijft de keuze beperkt waardoor er geen lange lijsten ontstaan en er geen onduidelijkheid is voor de gebruiker.

De gebruiker heeft daarnaast de mogelijkheid om per categorie een filter aan te zetten. Hierdoor worden alleen de producten weergegeven waar de gebruiker naar op zoek is. Bijvoorbeeld alleen de handzenders van het alarmsysteem.



Figuur 55: Mockup desktop / tablet mijn webshop product

Uitleg

Wanneer een gebruiker op een afbeelding klikt, zal deze uitgelicht worden. Deze afbeeldingen moeten 100% kloppend zijn met de producten. Hierdoor weet de gebruiker zeker dat het om het goede product gaat wanneer deze bijvoorbeeld een nieuwe handzender besteld.

> Mijn UEW overzicht

 > Mijn gegevens
 > Mijn facturen
 > Mijn afspraken
 > Mijn kliecht

 > Mijn producten
 > Mijn cv
 > Mijn alarm
 > Mijn storingsmonteur
 > Mijn onderhoudsmonteur
 > Mijn handleidingen

 > **Mijn webshop**
 > Webshop
 > **Winkelwagen**

> Mijn verbruik en opbrengst

 > Chat
 > Veelgestelde vragen
 > Contact

Bel mij terug

Mijn webshop > Winkelwagen

Winkelwagen



Slimme Thermostaat ICY3815TT

€ 150,-

1 stuk

Wijzigen

Verwijderen

Totaal € 150,-

Inclusief BTW



Betaling

Kortingscode

Betaalwijze

Opmerking

Naar kassa

Beveiliging	Verwarming	Isolatie	Zon	Volg ons!	Contact
Item 1	Item 1	Item 1	Item 1	 	Infomatie 0900-8888
Item 2	Item 2	Item 2	Item 2		Storing 0900-8899
Item 3	Item 3	Item 3	Item 3		Email info@uew.nl
Item 4	Item 4	Item 4	Item 4		

Figuur 56: Mockup desktop / tablet mijn webshop > winkelwagen

Uitleg

Deze pagina geeft een overzicht van de producten in de winkelwagen. Daarnaast kan de gebruiker een kortingscode opgeven, de betalingswijze aangeven en een opmerking achterlaten. Vervolgens kan de gebruiker met de gekozen instellingen de kassa openen. Deze zal de betaling verder afronden. De invulling hiervan is verschillend per betalingsmogelijkheid.

> Mijn UEW overzicht

- > Mijn gegevens
- > Mijn facturen
- > Mijn afspraken
- > Mijn klacht

- > Mijn producten
- > Mijn cv
- > Mijn alarm
- > Mijn storingsmonteur
- > Mijn onderhoudsmonteur
- > Mijn handleidingen
- > Mijn webshop
- > **Mijn verbruik en opbrengst**

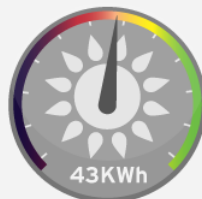
- > Chat
- > Veelgestelde vragen
- > Contact

Bel mij terug

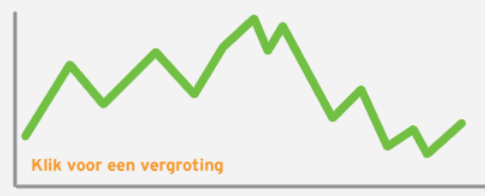
Mijn verbruik en opbrengst

Zon

Huidige opbrengst



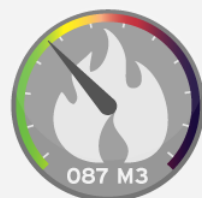
Opbrengst afgelopen maanden



Klik voor een vergroting

Gas

Huidig verbruik



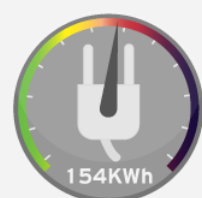
Verbruik afgelopen maanden



Klik voor een vergroting

Stroom

Huidig verbruik



Verbruik afgelopen maanden



Klik voor een vergroting

Beveiliging

 Item 1
Item 2
Item 3

Verwarming

 Item 1
Item 2
Item 3

Isolatie

 Item 1
Item 2
Item 3

Zon

 Item 1
Item 2
Item 3

Volg ons!



Contact

 Informatie 0900-8888
Storing 0900-8899
Email info@uew.nl

Figuur 57: Mockup desktop / tablet mijn verbruik en opbrengst

Uitleg

De gebruiker kan hier zijn verbruik van gas en stroom bekijken. Daarnaast geeft het systeem weer hoeveel de zonnepanelen van de gebruiker opleveren. Deze pagina zal geheel automatisch gevuld worden door middel van een koppeling met de verbruiksmeters van de gebruiker. Hierdoor hoeft de gebruiker zelf geen meterstanden in te voeren. Deze pagina zal dus pas actief zijn wanneer dit mogelijk is.

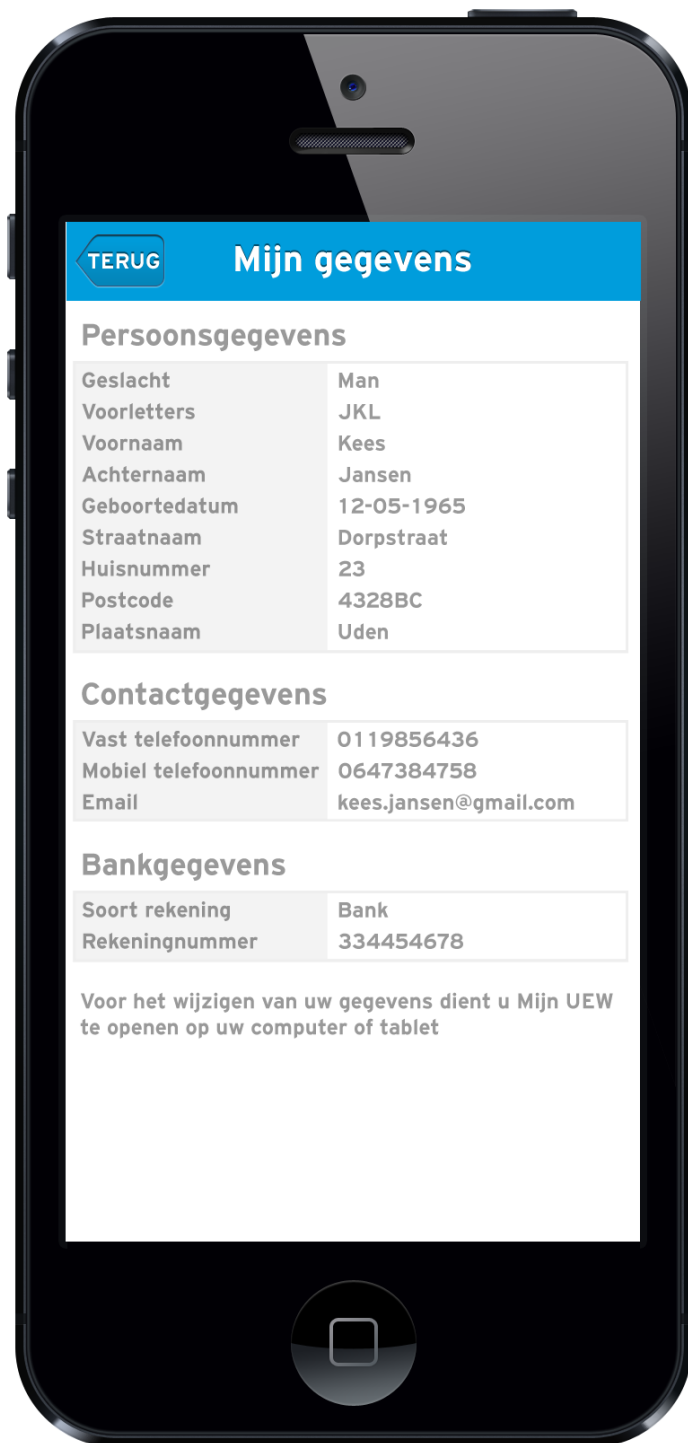
7.2 Mockups smartphone



Figuur 58: Mockup smartphone mijn dashboard

Uitleg

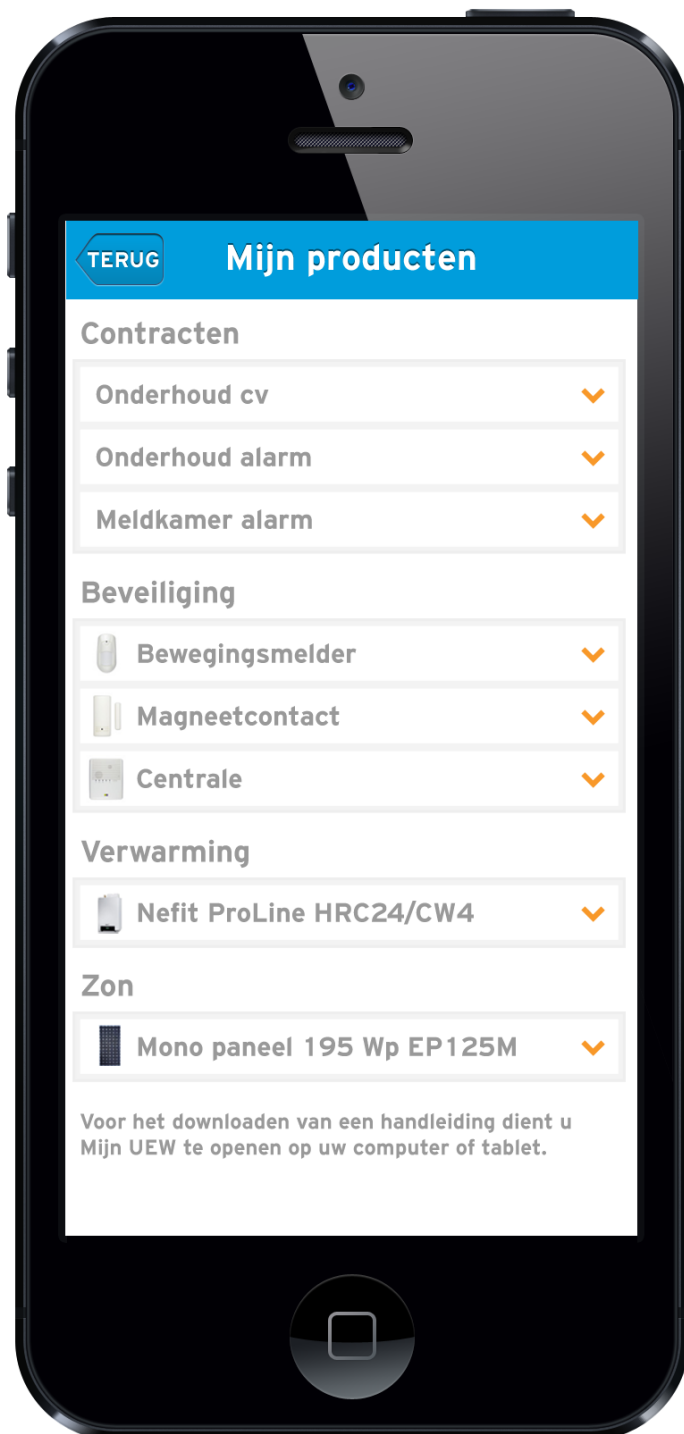
Om de gebruiker zekerheid te geven over of er goed ingelogd is, zal de app de naam van de gebruiker bovenin tonen. Daarnaast kan de gebruiker direct zijn verbruik en opbrengsten bekijken.



Figuur 59: Mockup smartphone mijn gegevens

Uitleg

De gebruiker kan op deze pagina alleen zijn gegevens inzien en niet wijzigen. Uitleg hierover moet onderaan de pagina staan.



Figuur 60: Mockup smartphone mijn producten

Uitleg

De gebruiker kan zijn producten alleen bekijken. Handleidingen van de leveranciers zijn door het formaat alleen nuttig op de tablet en/of desktop.



Figuur 61: Mockup smartphone mijn facturen

Uitleg

De factuur is alleen te downloaden op de tablet/desktop versie. Aan de hand van de betalingswijze moet er tijdens de realisatie gekeken worden naar de mogelijkheid tot direct betalen in de app. Wel kunnen de specificaties van de facturen bekeken worden.



Figuur 62: Mockup smartphone mijn storingsmonteur

Uitleg

Deze pagina zal een de actuele storingen voor de gebruiker weergeven. Door te klikken op de storing zal direct figuur 63 weergegeven worden.



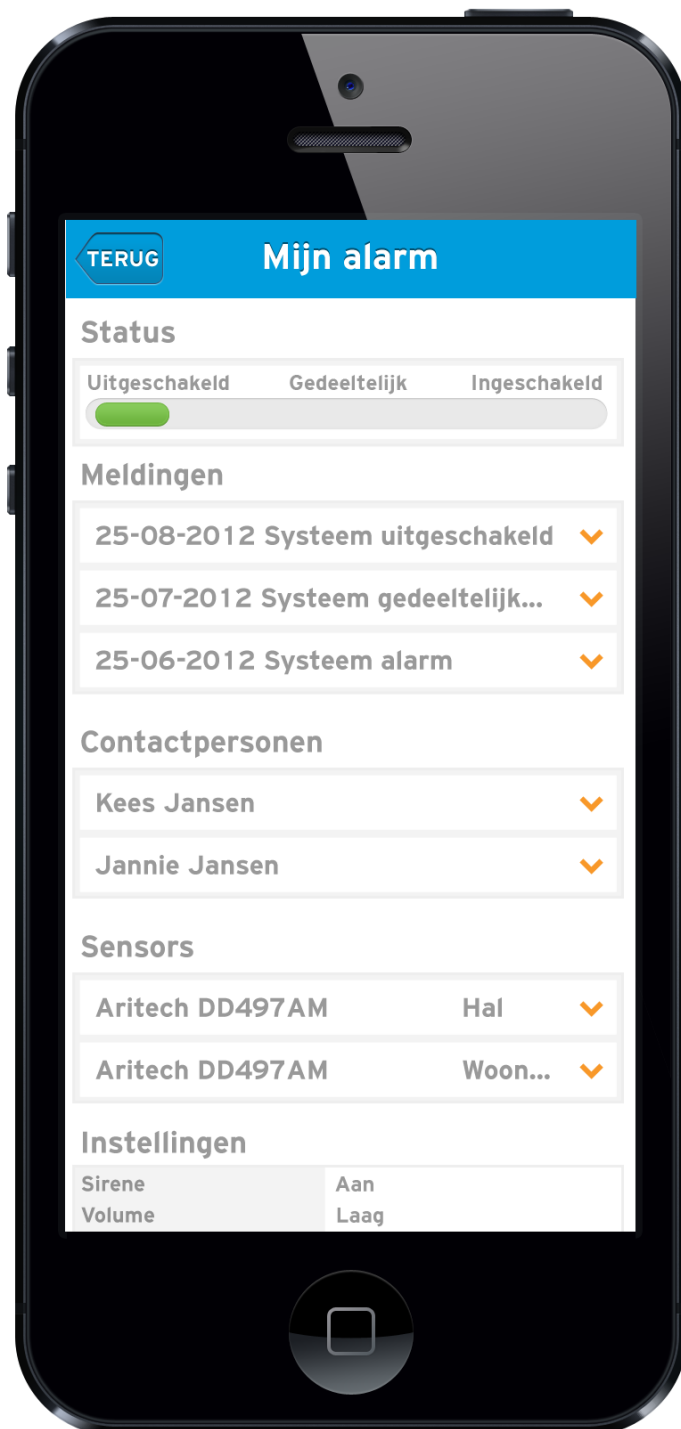
Figuur 63: Mockup smartphone mijn storingsmonteur stappen

Uitleg

Een belangrijk onderdeel van de app is hulp geven bij het oplossen van een storing. Een telefoon kan gemakkelijk meegenomen worden naar verschillende plekken in huis om de storing te verhelpen.



Figuur 64: Mockup smartphone mijn onderhoudsmonteur



Figuur 65: Mockup smartphone mijn alarm



Figuur 66: Mockup smartphone mijn cv



Figuur 67: Mockup smartphone mijn verbruik en opbrengsten meters

Uitleg

Deze pagina geeft de actuele opbrengst en verbruik weer van de huidige maand. Door het drukken op een meter zal een grafiek weergegeven worden die meer duidelijkheid geeft over de afgelopen maanden.



Figuur 68: Mockup smartphone mijn verbruik en opbrengsten grafieken

BIJLAGE A: SCOREN FUNCTIONALITEIT

Na het verzamelen van alle functionaliteiten heb ik een lijst gemaakt van uiteindelijk 23 mogelijke functies voor de mijn omgeving. De keuze is gemaakt aan de hand van de wensen en eisen uit de interviews, benchmarking en brainstorming. Daarnaast spelen de factoren frequentie en noodzaak ook mee. Hieronder een lijst met de mogelijke functies.

- Mijn gegevens
- Wachttijden
- Mijn producten
- Mijn storingsmonteur
- Mijn onderhoudsmonteur
- Handleidingen
- Mijn alarm
- Hoe groen ben ik
- Mijn cv (ook verbruik)
- Bel mij terug
- Mijn adviseur
- Contact
- Vraag en antwoord
- Online plannen
- Mijn facturen
- Webshop
- Spaarsysteem
- Mijn klacht
- Chat
- Aanbiedingen
- Mijn berichten
- Automatisch hulp aanbieden
- Mijn offertes
- Nieuws

Deze functies zijn vervolgens gescoord door medewerkers vanuit de gehele organisatie en mogelijke eindgebruikers. Bij elkaar ongeveer 100 personen. Hieronder de resultaten hiervan. Per functie hebben de degene die de enquête ingevuld hebben een 1, 2, 3, 4 of 5 kunnen geven. Hoe hoger, hoe beter.

Scoren - 1. Mijn gegevens



Scoren - 2. Mijn producten



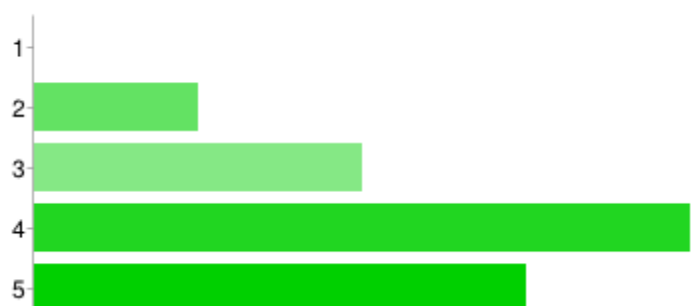
Scoren - 3. Mijn facturen



Scoren - 4. Mijn adviseur



Scoren - 5. Mijn offertes



Scoren - 6. Mijn storingsmonteur



Scoren - 7. Mijn onderhoudsmonteur



Scoren - 8. Mijn berichten



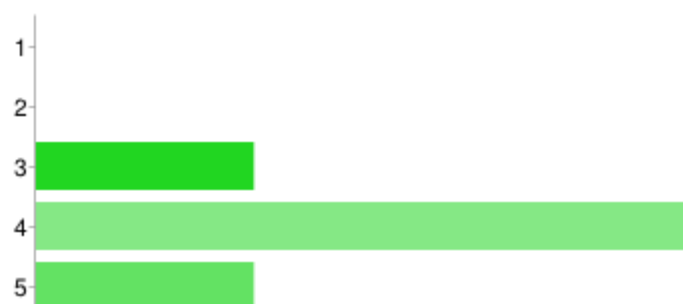
Scoren - 9. Mijn alarm



Scoren - 10. Aanbiedingen



Scoren - 11. Bel mij terug



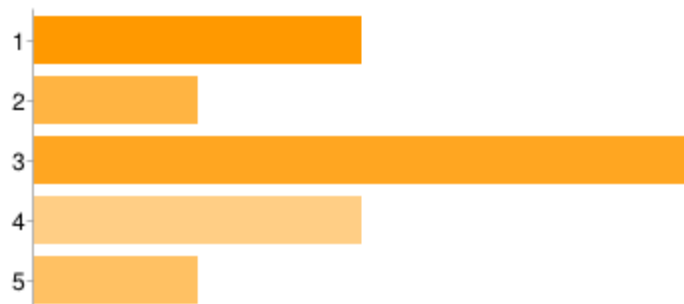
Scoren - 12. Contact



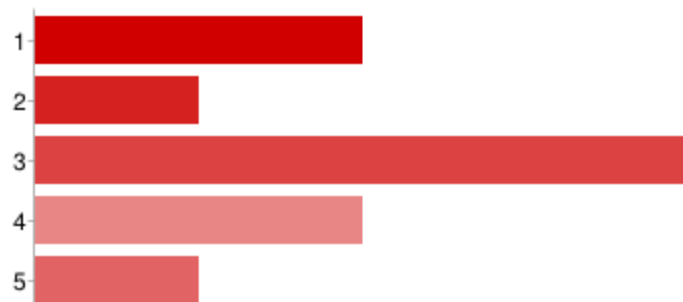
Scoren - 13. Vraag en antwoord



Scoren - 14. Nieuws



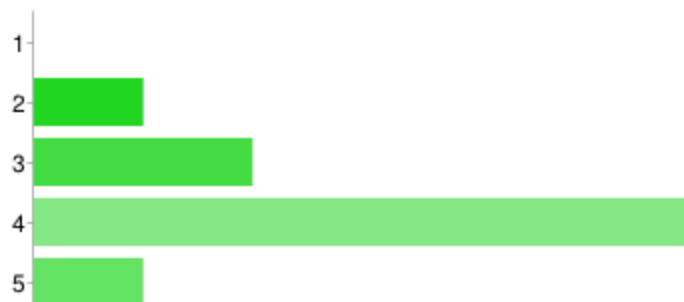
Scoren - 15. Hoe groen ben ik?



Scoren - 16. Online plannen



Scoren - 17. Webshop



Scoren - 18. Spaarsysteem



Scoren - 19. Mijn klacht



Scoren - 20. Chat



Scoren - 21. Automatisch hulp aanbieden



Scoren - 22. Handleidingen



Scoren - 23. Weergave wachttijden

