

Adviesdocument

Wesley Vermeulen - ICT & Media Design



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	02
Introductie	03
Adviezen	04
Klant adviezen	04
Zoeken op problemen/uitdagingen	04
Veelgestelde vragen per product	04
Veelgestelde vragen categoriseren	05
Koppelen Asana/takenlijst	05
Kostenoverzicht	06
Werknemer adviezen	07
Bijhouden verslag	07
Offertes opstellen	07
Technische adviezen	08
Headless CMS	08
Progressive Web App (PWA)	08
Conclusie	10

Introductie

In de afgelopen weken is er een project gerealiseerd in opdracht van Buro 3. Buro 3 is een digitaal marketingbureau dat klanten zo snel en gemakkelijk mogelijk hun doel wil laten bereiken. Zij willen bedrijven klantgerichter maken, door ze te leren vanuit de klantreisgedachte te handelen en te luisteren naar klanten. Met deze aanpak helpen zij bedrijven onderbouwde keuzes te maken, zodat elke marketingeuro zo goed mogelijk besteed wordt.

Door de groei van Buro 3 zijn er een heleboel nieuwe producten bijgekomen. Het aanbod wat Buro 3 de klanten te bieden heeft, is dus enorm gegroeid. Klanten zijn hier echter lang niet altijd van op de hoogte en sommige klanten denken zelfs nog dat zij enkel websites maken en geen online marketing doen. Zo zijn er een aantal klanten die websites hebben afgenomen maar de online marketing ergens anders doen puur omdat ze het niet wisten.

Daarom is er in opdracht van Buro 3 een online tool ontwikkeld, namelijk de productentool van Buro 3. Met deze tool krijgen (potentiële) klanten en werknemers informatie over de producten die Buro 3 aanbiedt, krijgen ze een overzicht van de producten die zij al afnemen én worden er specifieke producten aanbevolen aan de klant.

Daarnaast zijn er voor de werknemers functies waarmee ze snel en gemakkelijk de link naar het product kunnen kopiëren voor een offerte, direct de link kunnen mailen via Gmail en is er de mogelijkheid om direct naar het Docs bestand te gaan om het product te wijzigen.

In dit adviesrapport worden de belangrijkste onderdelen beschreven die betrekking hebben tot de overdracht van het project. Er wordt per onderdeel uitgelegd wat de alternatieven (aanbevelingen) zijn en op welke manier deze onderdelen uitgevoerd kunnen worden. Door dit adviesrapport aan te leveren kunnen er goede vervolgstappen plaatsvinden, zonder de uitvoerende personen van dit moment erbij te betrekken.

A Adviezen

De adviezen zijn onderverdeeld in drie categorieën: klanten, werknemers en techniek. Per advies worden de voor- en nadelen van het advies besproken en wat er nodig is om het advies uit te werken.

■ Klant adviezen

Onder de klant adviezen vallen de adviezen met betrekking op het verbeteren van de UX/UI voor de klant of extra functies die speciaal bedoeld zijn voor de klant.

Zoeken op problemen/uitdagingen

Op dit moment kan de gebruiker alleen zoeken naar producten in tegenstelling tot het oorspronkelijke idee dat de gebruiker ook naar problemen/uitdagingen kan zoeken. Om de klanten beter te kunnen helpen met het probleem of de uitdaging waar ze mee zitten, is het beter als ze ook hierop kunnen zoeken.

Ze kunnen dan bijvoorbeeld 'Hoe maak ik mijn website sneller?' zoeken en krijgen vervolgens producten over bijvoorbeeld optimalisatie terug.

Benodigheden

Om dit te realiseren moet er worden nagedacht wat de beste manier is om producten aan problemen/uitdagingen te koppelen. Vervolgens moeten er aanpassingen worden gedaan in de database en zal er ook in de front-end het een en ander moeten veranderen om op zowel titel als probleem te zoeken.

Wat zijn de voordelen?

1. Gebruikers krijgen gerichtere resultaten tijdens het zoeken;
2. Als gebruikers niet weten hoe het product heet, kunnen zij deze nog steeds vinden als ze weten waar het product voor gebruikt wordt.

Wat zijn de nadelen?

1. De tool kan hierdoor erg uitgebreid worden en minder overzichtelijk;
2. Er kunnen er producten getoond worden die niet relevant zijn voor de gebruiker, maar wel aansluit bij het zoekprofiel.

Veelgestelde vragen per product

Tijdens de gebruikerstesten werd er aangegeven dat het fijn zou zijn als er veelgestelde vragen per product kwamen. Zo zien de gebruikers direct welke vragen er vaker worden gesteld en misschien vinden zij hier al het antwoord op de vraag i.p.v. dat ze eerst contact moeten opnemen met Buro 3.

Benodigheden

Om veelgestelde vragen bij een product toe te voegen, moet er een extra input bij de

veelgestelde vragen komen waar de producten gekozen kunnen worden. Daarnaast moet er op de productdetailpagina een extra sectie komen waar deze vragen geplaatst kunnen worden.

Wat zijn de voordelen?

3. Gebruikers krijgen meer informatie bij het specifieke product;
4. Er wordt meer gelinkt naar andere producten die in de tool te vinden zijn.

Wat zijn de nadelen?

1. De productpagina kan al snel erg onoverzichtelijk worden en er kunnen teveel vragen toegevoegd worden, waardoor er veel tekst op de pagina komt.

Veelgestelde vragen categoriseren

Als de tool daadwerkelijk gebruikt gaat worden, kan dit ervoor zorgen dat de veelgestelde vragen steeds voller komt te staan. Hierdoor wordt de pagina minder overzichtelijk en wordt het voor de gebruikers lastiger om het juiste antwoord te vinden. De vragen kunnen dan, net zoals de producten, gecategoriseerd.

Benodigheden

Voor dit onderdeel kunnen de huidige filters gebruikt worden die op dit moment ook voor de producten gebruikt worden. In tegenstelling tot de producten, kunnen veelgestelde vragen onder meer dan één categorie vallen, hierdoor moet de logica van deze filters iets aangepast worden. Daarnaast moet er in het CMS een optie komen om categorieën aan vragen te koppelen.

Wat zijn de voordelen?

1. Gebruikers hebben sneller het antwoord gevonden, omdat ze direct op de juiste categorie kunnen filteren;
2. De tool en veelgestelde vragen worden overzichtelijker.

Wat zijn de nadelen?

1. Er moet een goed nagedacht worden op de manier waarop er meerdere categorieën gekoppeld kunnen worden en hoe deze weergegeven worden in de tool.

Koppelen Asana/takenlijst

Buro 3 maakt gebruik van Asana, dit is een tool waarin je taken kunt aanmaken die je vervolgens kunt koppelen aan andere werknemers. Deze tool wordt vooral intern gebruikt, maar een aantal grotere klanten van Buro 3 heeft ook toegang tot deze tool. Zo kunnen zij makkelijk taken inschieten bij de desbetreffende werknemer/contactpersoon en kunnen deze taken makkelijk en snel worden opgepakt en opgelost.

Tijdens de gebruikerstesten werd aangegeven dat het handig zou zijn als deze takenlijst wordt gekoppeld met de productentool, zodat er uiteindelijk nog maar één centrale tool overblijft waar iedereen gebruik van kan maken.

Benodigheden

Om dit advies te realiseren moet allereerst de Asana API uitgezocht worden. Er moet onderzocht worden hoe deze API werkt en op welke manier dit gebruikt kan worden in de productentool. Daarnaast moeten er nieuwe designs komen voor nieuwe of bestaande pagina's waar de taken ingebouwd moeten worden.

Wat zijn de voordelen?

1. De gebruiker heeft één overzichtelijke tool waar alle informatie te vinden is;

Wat zijn de nadelen?

1. Door het gebruik van een extra API is de kans dat de tool langzamer wordt erg groot;
2. Het inbouwen van dit advies kan tijdrovend zijn en er moet dus goed overwogen worden of deze tijd het waard is.

Kostenoverzicht

Op dit moment krijgt de klant een overzicht van alle producten die zij op dit moment afnemen bij Buro 3. Dit overzicht kan nog completer worden als de klanten van Buro 3 ook een overzicht krijgen van alle kosten die zij maken per maand, kwartaal of jaar. Zo heeft de klant altijd een actueel overzicht van alle ontwikkeling en wordt de tool ook voor de klant een centraal punt om op terug te vallen.

Benodigheden

De producten module moet uitgebreid worden met kosten per maand, kwartaal of jaar. Voor de productoverzicht pagina van de klant moet een nieuw design komen, waarin de kosten worden verwerkt of waar een compleet ander overzicht is te zien van de producten en kosten.

Wat zijn de voordelen?

1. De klant heeft één centraal overzicht met alle producten en kosten die zij hebben bij Buro 3.

Wat zijn de nadelen?

1. Werknemers van Buro 3 moeten ervoor zorgen dat er altijd de juiste producten gekoppeld zijn aan de klant;
2. Wanneer prijzen per klant specifiek zijn, zullen deze op een of andere manier aangepast moeten worden;
3. Het implementeren van dit advies kost tijd en er moet dus goed overwogen worden of deze tijd het waard is.

Werknemer adviezen

Onder de werknemer adviezen vallen de adviezen met betrekking op extra functies die speciaal zijn ontworpen voor de werknemer en de adviezen die zijn gericht op het verbeteren van de UX/UI van de specifieke functies voor de werknemer.

Bijhouden verslag

Dit advies staat al deels beschreven bij de klant adviezen, maar behoort ook tot de werknemer adviezen. De tool kan uitgebreid worden met een soort verslag waarin de werknemers van Buro 3 aan de klant kunnen laten weten wat de voortgang is of welke ontwikkelingen er zijn geweest.

Benodigdheden

Om een verslag te implementeren moet er een nieuw design komen voor de specifieke pagina waar dit ingebouwd wordt of voor de nieuwe pagina die toegevoegd moet worden. Daarnaast moeten er aanpassingen in het CMS gedaan worden, waardoor de werknemer een verslag kan toevoegen bij de klanten.

Wat zijn de voordelen?

1. De klant krijgt meer informatie over de voortgang van processen of de ontwikkelingen op bepaalde gebieden;

Wat zijn de nadelen?

1. De werknemer moet nog een extra stap uitvoeren die uiteindelijk best tijdrovend kan zijn;
2. Het verslag heeft geen nut als dit niet wordt bijgehouden door de werknemers, daarom zal er ook een soort van protocol moeten komen om dit door te voeren.

Offertes opstellen

Omdat alle producten al in de tool staan, kunnen deze ook gebruikt worden om een offerte op te stellen. Hierdoor is het voor de werknemers een stap minder om de linkjes naar de producten te kopiëren en vervolgens weer in de offerte te plakken.

Benodigdheden

Voor het implementeren van een offertetool moeten allereerst de prijzen van de producten toegevoegd worden. Daarnaast moet er een manier bedacht worden waardoor de producten als een soort pakket aan een offerte toegevoegd kunnen worden en er moet de mogelijkheid zijn om variabelen aan te passen. Denk hierbij aan klantinformatie, beschrijving, bedrijfsinformatie Buro 3, etc.

Wat zijn de voordelen?

1. De werknemer kan snel en gemakkelijk een offerte opstellen;
2. Er hoeft maar één centrale tool gebruikt te worden om offertes op te stellen.

Wat zijn de nadelen?

1. Het implementeren kan ingewikkeld worden door de vele variabelen;
2. Het implementeren kan veel tijd kosten en er moet dus goed overwogen worden of deze tijd het waard is.

■ Technische adviezen

De technische adviezen bevatten onder andere adviezen over de ontwikkeling van de tool en die niet specifiek voor klanten of werknemers bedoeld zijn.

Headless CMS

Op dit moment wordt er voor de tool gebruik gemaakt van WordPress als CMS en Vue als front-end framework, maar wel met de structuur van een WordPress website. Dit is niet alleen onhandig omdat je Vue niet kunt gebruiken op de manier dat het bedoeld is, maar de tool is soms ook erg traag.

Om dit op te lossen kan er volledig overgestapt worden naar Vue als front-end framework en WordPress als headless CMS. Hiermee wordt de website niet alleen een stuk dynamischer, maar ook voor de gebruiker wordt de ervaring veel beter, omdat pagina's niet gerefresht hoeven te worden.

Benodigheden

Om de tool om te bouwen naar Vue met WordPress als headless CMS moeten er verschillende API endpoints gemaakt worden binnen WordPress. Daarnaast moet de tool qua paginablokken makkelijker opgebouwd worden, zodat er zo min mogelijk elementen geladen hoeven te worden. Ook zal er meer kennis van Vue Router opgedaan moeten worden, om de snelheid van de pagina's te verbeteren.

Wat zijn de voordelen?

1. Een snellere tool en daardoor ook een betere gebruikerservaring;
2. Door WordPress als headless CMS in te zetten kunnen deze gegevens ook op andere plekken gebruikt worden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een dashboard op kantoor.

Wat zijn de nadelen?

1. De complete structuur van de website moet omgebouwd worden naar Vue en dat proces kan tijdrovend zijn;
2. Er zal niet meer gebruik gemaakt kunnen worden van paginablokken om de pagina's op te bouwen.

Progressive Web App (PWA)

Door middel van een PWA kunnen gebruikers op de hoogte gebracht worden van nieuwe ontwikkelingen in de tool zoals nieuwe producten, aangepaste prijzen of nieuwe aanbevolen producten. Een PWA functioneert namelijk hetzelfde als een app en er kan dus ook gebruik worden gemaakt van notificaties.

Benodigheden

Om de tool om te bouwen naar een PWA zijn er een aantal kleine stappen en bestanden nodig. Daarnaast moet de content in de tool ook offline beschikbaar worden, zodat de gebruiker ten alle tijden de tool kan gebruiken.

Wat zijn de voordelen?

1. De tool kan altijd gebruik worden, ook zonder internet;
2. Klanten en werknemers kunnen op de hoogte gebracht worden door notificaties;

Wat zijn de nadelen?

1. Er zal onderzoek gedaan moeten worden naar het gebruik van notificaties in een PWA;
2. Op dit moment is er alleen een desktop versie van de tool, om de tool als PWA op een mobiel te gebruiken moet deze nog voor kleinere schermen ontwikkeld worden.

Conclusie

Tijdens de ontwikkeling van dit project lag de focus heel erg op het ontwikkelen van een eerste werkende versie van de tool. Hierbij zijn er veel tussenproducten gemaakt, maar er zijn nog veel ideeën niet uitgevoerd. Deze ideeën zijn benoemd in het adviesrapport en hebben impact op de gebruikerservaring van de productentool.

Deze adviezen zijn verdeeld op het gebied van klanten, werknemers en techniek. De klant adviezen zijn als volgt:

1. Zoeken op problemen/uitdagingen
2. Veelgestelde vragen per product
3. Veelgestelde vragen categoriseren
4. Koppelen Asana/takenlijst
5. Kostenoverzicht

De adviezen die aansluiten bij de werknemers zijn de volgende:

1. Bijhouden verslag
2. Offertes opstellen

En op gebied van techniek horen de volgende adviezen:

1. Headless CMS
2. Progressive Web App

Niet alle adviezen dragen bij aan een betere gebruikerservaring, maar kunnen wel interessant zijn voor de uitbreiding van de tool. De adviezen waarmee de gebruikerservaring sowieso wordt verbeterd is 'zoeken op problemen/uitdagingen' en 'het categoriseren van veelgestelde vragen'.

Doordat gebruikers kunnen zoeken op problemen/uitdagingen krijgen zij ook producten te zien wanneer ze niet de exacte naam van het product weten, maar wel waar dit product aan bijdraagt. Hierdoor krijgen gebruikers dus vaker het gewenste resultaat te zien en is er een kans dat de conversie stijgt.

Het categoriseren van veelgestelde vragen draagt bij aan een overzichtelijke tool en en sneller oplossen van problemen. Daarnaast kunnen klanten ook gerelateerde producten vinden die aansluiten bij het probleem dat ze zoeken waardoor er de kans bestaat dat de conversie stijgt.

Van de adviezen die aansluiten bij de werknemers, is het advies over offertes opstellen erg interessant om in de toekomst te implementeren. Door deze implementatie kunnen sneller offertes opgesteld worden en kan er maar één centrale tool gebruikt worden in plaats van iedere keer te switchen van tool.

Beide technische adviezen zijn ook erg interessant om later te verwerken in de tool. Het geeft niet alleen meer mogelijkheden om de tool in te zetten, maar ook de gebruiksvriendelijkheid kan verbeterd worden doordat de tool sneller wordt.

De andere adviezen zijn ook interessant voor een latere versie van de tool, maar dan moet er eerst voor gezorgd worden dat de tool goed gebruikt gaat worden door zowel klanten als werknemers van Buro 3.



Adviesdocument

Wesley Vermeulen - ICT & Media Design