

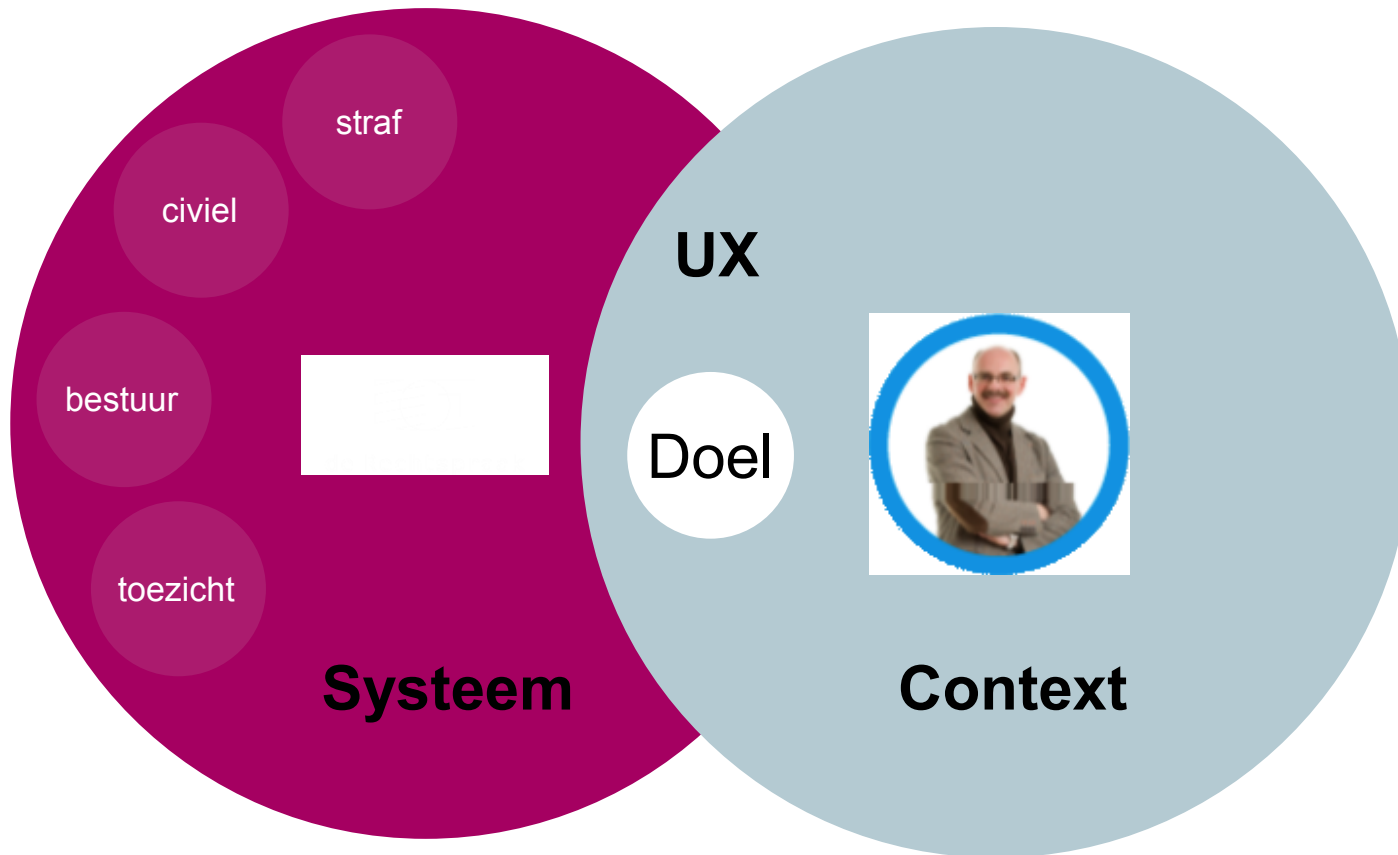


Klantreizen

Het gebruik van klantreizen om te komen tot een goede gebruikerservaring



Doel: een goede gebruikerservaring



UX meerwaarde: User Centered Design Proces

Bij elke stap hebben de (latente) behoefte, wensen en beperkingen van de eindgebruiker de uitgesproken aandacht.

Gebruiker en zijn context staan centraal.

Niet vanuit de eigen gedachte, ervaring, beleving, maar vanuit een **gedeelde visie en onderzoek naar de gebruiker over alle applicaties en rechtsgebieden heen.**

Het UX team faciliteert

Mentaliteit:

User-centered design denken
rechtsgebied-, project- en IT-overstijgend

Proces:

User-centered design proces met
toetsmomenten en inzet van UX-Instrumenten:
UX principes, Persona's, Klantreizen, Scenario's,
Usability Test, UX-bibliotheek

Klantreizen

- Visualisatie van alle ervaringen die een klant meemaakt als hij met een organisatie of afdeling interacteert.
- Niet alleen het eindresultaat of de transactie, maar de hele beleving speelt mee.

Wat zijn persona's?

- Persona's zijn gedetailleerde archetypische persoonsbeschrijvingen van typische leden van een doelgroep.
- Een persona is de **samenvatting en vertaling in een makkelijk te gebruiken formaat van verschillende data- en informatiepatronen** verkregen uit bronnen zoals observaties en interviews met de klant, review groepen, klankbordgroepen, usability tests, website rapportages.



Oefening



Klantreizen: systeem vs. een reis door het systeem



Klantreizen: systeem vs. een reis door het systeem

Klantreis MZ&W - veel voorkomende zaak Civiel

Mijn Zaak

Geert Eiser

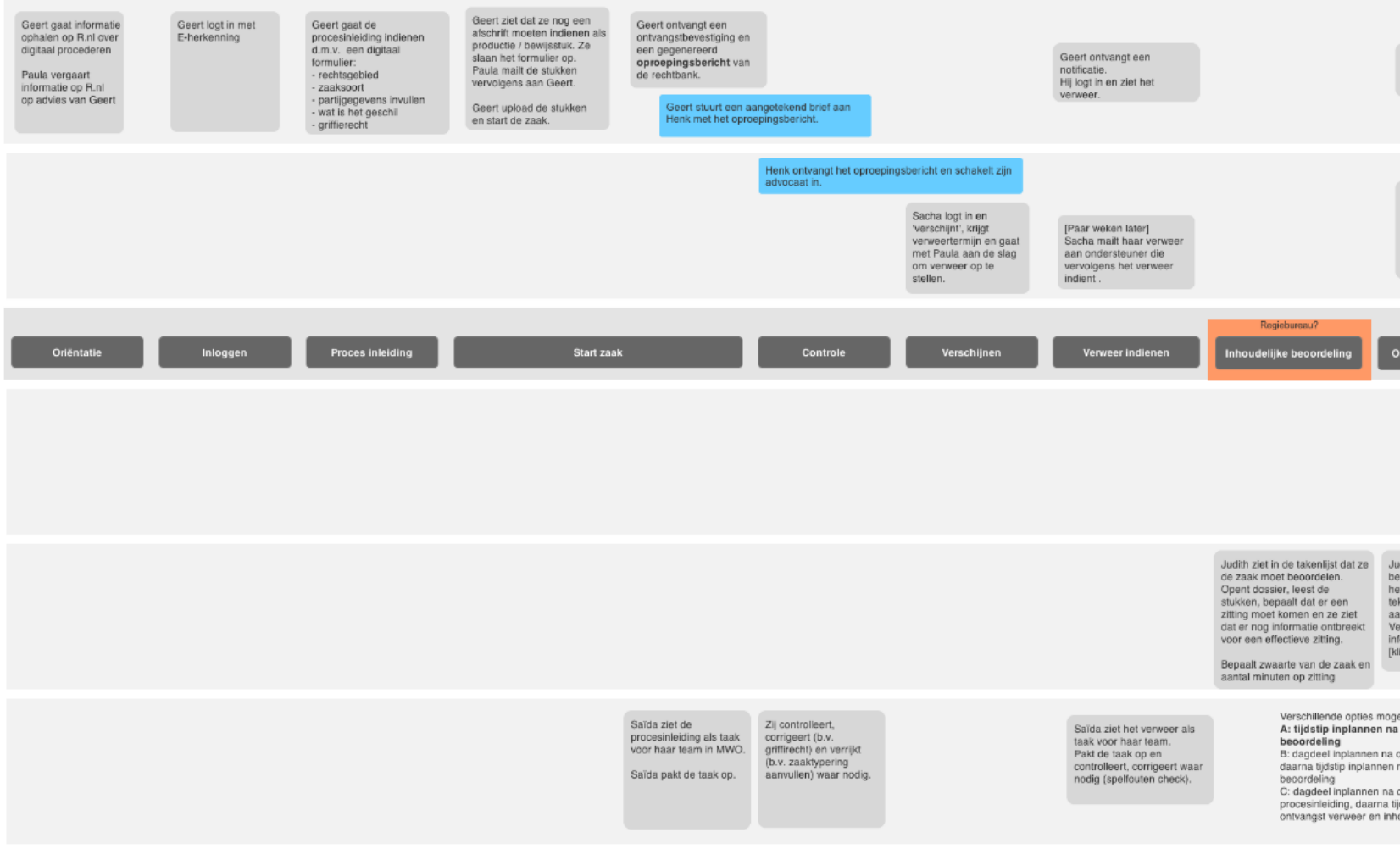
Sacha Verweerder

Mijn Werkomgeving

Ernst Rechter

Judith Juridisch medew.

Saïda Administratief me



Scenario's: details en variaties

Afhandelen bericht



Saïda
Administratief medewerker

Scenario

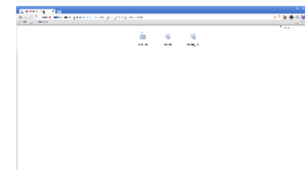
Begint s'ochtends haar werkdag en start haar computer op. Ze opent MijnWerkomgeving en bekijkt de startpagina om te zien wat ze moet doen. Er staan wat taken voor haar open die ze kan oppakken

Ziet in de takenbak de taak om een binnengekomen bericht af te handelen.

Pakt de taak op en leest het bijbehorende bericht. In het bericht geeft de advocaat de gronden van beroep door.

Flow Gebouwd

Startpagina



Taken



Taken - Taak + Bericht



START

Intake

Eerste idee

Verfijning story & ontwerp

Wat wil de persona bereiken?

Wat kan de persona doen?

Hoe wil de persona dat doen?

Monitoring tijdens realisatie

Review na realisatie

GAT

Usability test

R.nl

Mijn Zaak

Mijn Werkomgeving

C B T S

C B T S

Inschatting UX inspanning

Planning werkzaamheden

Klantreis met scenario's

Stories met impact UX

Review

Bevindingen

Bevindingen

Inzichten

UX Principes

Persona's

UX Bibliotheek

R.nl | Mijn Zaak | Mijn Werkomgeving

PRE Bibliotheek

Persona check (eventueel update)





UX

Gebruikersdoelen

Persona

Klantreis

Scenario

Prototype

Requirements Informatieanalyse

Bedrijfsdoelen

Rol/functie

Procesdiagram

Epic

Story map

User story

User centered design Mantra

- Geen Story zonder Scenario
- Geen Scenario zonder **Klantreis**
- Geen **Klantreis** zonder Persona