



LiveWall

Projectdocument

Elaine Heijboer

Opdrachtgever: LiveWall Group

Versie: 3.1

Datum: 27-09-2021

Periode: aug 2021 - jan 2022

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Version History	3
1. Het bedrijf	4
1.1 LiveWall	4
1.2 Platforms Team	4
2. De opdracht	4
2.1 Opdrachtschrijving en analyse	4
2.2 Het doel	5
2.3 Eisen	5
2.4 Onderzoeksvragen en tussenproducten	5
2.5 Scope	5
3. Aanpak & Planning	6
3.1 Methodes	6
3.2 Onderzoeksstrategieën	6
4. planning	8
5. Communicatie	9
5.1 Communicatie Fontys	9
5.2 Communicatie LiveWall	9

Version History

Version	Date	Changes
1.0	01-09-2021	Document opzet, eerste opzet tekst
1.1	02-09-2021	Feedback aanpassingen in de tekst
1.2	09-09-2021	Styling aanpassingen, inhoudsopgaven uitgebreid
2.0	14-09-2021	Feedback verwerkt
3.0	24-09-2021	Feedback verwerkt, methodes uitgebreid, planning bijgewerkt.
3.1	27-09-2021	Spelling en zinsbouw verbeterd.

1. Het bedrijf

1.1 LiveWall

[LiveWall](#) is een digital creative agency dat momenteel 10 jaar bestaat. Binnen LiveWall werken zo'n 100 experts in media, development, video en innovatie. LiveWall ontwikkelt online content platforms en mobiele apps, high-profiles en progressive content. LiveWall heeft diverse multidisciplinaire teams met een eigen expertise. Ze ontwikkelen online ervaringen, creatieve concepten, innovatieve producten, slimme apps en spraakmakende campagnes.

Na 10 jaar heeft LiveWall een grote klantenkring opgebouwd met grote namen waarvoor ze verschillende media oplossingen maken. Denk aan namen zoals Coca Cola, De Efteling, McDonald's, RTL en KLM.

1.2 Platforms Team

De opdracht is van toepassing op [het Platforms team](#). Het Platforms team bestaat uit ruim 20+ platform specialisten die dagelijks bezig zijn met het ontwikkelen van platformtoepassingen op maat. Dit kan uiteenlopen van content websites en data-applicaties tot crosschannel platforms en mobiele apps. Met hun websites van o.a Power Unlimited, De Dumpert app, KLM, The Voice Of Holland en SLAM! bereiken ze meer dan 250 miljoen mensen per jaar.

Door de uitdagingen die hierbij komen kijken is het team continu op zoek naar nieuwe technische oplossingen om nog efficiënter te kunnen werken. Het back-end team van Platforms heeft een lange tijd gewerkt met een custom PHP framework en CMS (Content Management System) dat essentieel was voor het snel opzetten van complexe platformen. Dit custom framework en CMS zijn verouderd en lastig te onderhouden. Om die reden is het Platforms team in 2020 begonnen met de ontwikkeling in een nieuw CMS gebaseerd op het [Laravel framework](#). Voor de basis van het CMS wordt gebruik gemaakt van een Laravel package, genaamd [Orchid](#).

2. De opdracht

2.1 Opdrachtschrijving en analyse

Het platforms team zit momenteel in een transitiefase van het oude naar het nieuwe CMS. Het oude CMS was een in huis ontwikkeld systeem met daarin maatwerk functionaliteiten. De voornaamste reden voor de overstap is dat het oude framework en CMS te veel onderhoud nodig had om up to date te blijven. Het nieuwe Laravel/Orchid CMS binnen livewall, ook wel Larawall genoemd, is recent in gebruik genomen. Hierbij geeft het platforms team aan dat het CMS nog niet optimaal inzetbaar is en functionaliteiten mist.

Elk CMS gemaakt met Larawall is op maat gemaakt voor de klant, dit is omdat het platform gebruikt wordt voor een specifiek doel. Denk hierbij aan een quiz opstellen, data exporteren of content plaatsen. Ondanks dat elk CMS bestaat uit custom pagina's maken ze allemaal gebruik van dezelfde layout en UI (User Interface) die standaard met Orchid komen. Denk hierbij aan elementen zoals tabellen, buttons en filteropties. Deze elementen hebben standaard functionaliteiten en styling meegekregen vanuit Orchid. Dit gaat soms ten koste van de mogelijkheid om deze functionaliteiten snel en custom aan te passen per project. Ook is er geen standaard guideline voor deze aanpassingen en verschillen deze toegevoegde functionaliteiten per developer van functie en styling waarbij er te weinig rekening werd gehouden met de UX (User Experience)

Vanuit de klanten komt regelmatig de vraag om custom aanpassingen door te voeren in het Larawall CMS. Dit wisselt van UX aanpassingen zoals slecht zichtbare buttons tot het toevoegen van een logo en het veranderen van iconen. In sommige gevallen gebruiken ook de klanten van de LiveWall klant het Larawall CMS. Daarbij is het voor de LiveWall klant belangrijk dat ze de UI kunnen aanpassen naar hun huisstijl. Al deze aanpassingen kosten doordat het momenteel custom per project gemaakt moet worden veel tijd en geld waardoor ze vaak niet doorgevoerd worden.

Het CMS wordt dus door verschillende type gebruikers gebruikt. De developers gebruiken het CMS om de content te koppelen met de (losstaande) front-end of applicatie. De klanten(eindgebruikers) gebruiken het CMS om de website van content te voorzien.

2.2 Het doel

Het doel is om het nieuwe Larawall CMS efficiënter en gebruiksvriendelijker te maken voor de gebruikers door middel van het toevoegen en optimaliseren van functionaliteiten en het design. Hierdoor zullen websites sneller en efficiënter kunnen worden opgezet en van content worden voorzien. Dit ga ik doen door middel van standaardisatie van veel gebruikte componenten zoals bijvoorbeeld een tabel met uitgebreide filter opties. Door de standaardisatie hoeven developers niet opnieuw alles custom te bouwen per platform en kan een project sneller ontwikkeld worden.

Hoofdvraag: Hoe ontwerp ik een gebruiksvriendelijk Larawall CMS?

2.3 Eisen

Het project vereist het gebruik van het LiveWall Larawall CMS. LiveWall heeft aan de hand van een keuzematrix gekozen voor het Laravel framework in combinatie met Orchid als nieuwe CMS, het is de bedoeling dat mijn aanpassingen worden gemaakt op dit systeem.

Bij het project moeten verschillende gebruikers worden betrokken die met het systeem gaan werken. Aan de hand van de feedback vanuit de klanten en developers wordt een requirements document opgesteld met gebruik van MoSCoW¹.

De opdracht is een succes wanneer het volgens de stakeholders een verbetering is op het huidige CMS met duidelijke documentatie. De verbetering aan het CMS is te controleren aan de hand van de 'must haves' vanuit de functional requirements. Indien deze functionaliteiten zijn geïmplementeerd en gevalideerd met de gebruikers, is het CMS succesvol verbeterd.

2.4 Onderzoeksvragen en tussenproducten

Aan de hand van de hoofdvraag heb ik een aantal deelvragen opgesteld die ik met behulp van het [DOT-framework](#) (The Development Oriented Triangulation) ga onderzoeken. Het DOT-framework helpt bij het geven van een juiste structuur voor o.a. onderzoeken, (user)tests en prototyping.

Hoofdvraag: Hoe ontwerp ik een gebruiksvriendelijk Larawall CMS?

- Wie zijn de gebruikers van het CMS?
- Welke functionaliteiten werken niet optimaal voor de gebruikers?
- Tegen welke UX problemen lopen de gebruikers aan?
- Welke functionaliteiten/opties missen in het CMS volgens de gebruikers?
- Hoe kan het nieuwe CMS gebruiksvriendelijker worden voor de verschillende gebruikers?

Enkele tussenproducten zullen bestaan uit:

Persona: Om een goed beeld te krijgen wie de gebruikers zijn van Larawall heb ik aan de hand van een doelgroepanalyse persona's opgesteld voor de verschillende gebruikers. De persona's gebruik ik om meer inzicht te krijgen in de gebruikers en om er vervolgens user stories mee te definiëren.

Requirements & user stories: Vanuit gesprekken met stakeholders en belanghebbende ga ik een requirements lijst opstellen met functional en non-functional requirements. Daarnaast stel ik user stories op om later de kwaliteitseigenschappen van het platform te testen. De requirements en user stories worden gevalideerd door de stakeholders en als leidraad gebruikt voor het project.

Ontwerpen: Met behulp van wireframes en uitgewerkte designs kan ik de aanpassingen visueel laten zien en testen met bijvoorbeeld een A/B test. Ik verwacht aanpassingen te gaan maken in visuele elementen in het CMS die er voor zorgen dat de gehele UX verbeterd. Enkele voorbeelden hiervan zijn button design, uitgebreide filter menu opties en een settings pagina voor het personaliseren van het dashboard.

Prototypes: Op basis van de ontwerpen ontwikkel ik prototypes door middel van bijvoorbeeld een clickable demo of een proof of concept. Aan de hand van een usertest stel ik de prototypes op de proef om te valideren of de functionaliteiten aansluiten bij de requirements en user stories. Met deze bevindingen itereer ik door op de prototypes.

2.5 Scope

Binnen het project zal ik gaan werken aan de onderzoeken, designs, prototypes, (user)tests, implementatie en documentatie van (design)producten die vallen onder mijn hoofdvraag. Wanneer de implementatie van bepaalde onderdelen/functionaliteiten niet mogelijk is zal ik hier een advies over schrijven met mogelijke oplossingen. In de requirement list wordt de scope van mijn project verder afgekaderd met behulp van de MoSCoW methode.

¹ De MoSCoW-methode is een methode van prioriteiten stellen. De eisen aan het resultaat van een project worden ermee bepaald. De afkorting staan voor: Must haves, Should haves, Could haves en Won't haves.

3. Aanpak & Planning

3.1 Methodes

Voor het project ga ik gebruik maken van elementen van scrum en design thinking. Omdat mijn project goed op te delen is in concrete taken ga ik gebruikmaken van een backlog en van sprints zoals bij de scrum methode wordt gedaan. Net als bij Design Thinking ga ik werken vanuit de gebruiker en zijn behoeftes waarbij ik werk met iteraties.

3.2 Onderzoeksstrategieën

Voor het project ga ik gebruik maken van verschillende [CMD methodes](#) die vallen binnen het DOT framework. Deze methodes vallen onder de volgende vijf categorieën.

Bieb - exploring and research

In de bieb fase ga ik mij oriënteren op bestaande producten en oplossingen zowel binnen als buiten LiveWall. In deze fase wil ik antwoord krijgen op de volgende deelvragen:

- Welke functionaliteiten biedt het nieuwe CMS momenteel?
- Wie zijn de gebruikers van het CMS?

Met behulp van de volgende methodes:

- **Expert interview:** Interviews met developers en projectmanagers om meer informatie te krijgen over het CMS
- **Literature Study:** onderzoek naar de klanten en naar bestaande CMS'en.
- **Design pattern search:** Voordat ik aan de designs ga beginnen ga ik onderzoek doen naar veelvoorkomende design patterns in een CMS zodat ik bekend ben met bestaande oplossingen.

Veld - gebruikers begrijpen

Bij Veld ga ik kijken naar wie mijn gebruikers zijn en hoe ze het CMS gebruiken. Hiermee wil ik de volgende deelvragen beantwoorden:

- Wie zijn de gebruikers van het CMS?
- Welke functionaliteiten werken niet optimaal voor de gebruikers?
- Tegen welke UX problemen lopen de gebruikers aan?
- Hoe kan het nieuwe CMS gebruiksvriendelijker worden voor de verschillende gebruikers?

Met behulp van de volgende methodes:

- **Participant observation:** door zelf met het Larawall CMS te werken krijg ik eerste hand ervaringen met de problemen van de gebruikers.
- **Survey:** met behulp van een survey kan ik snel kwantitatieve data verzamelen van mijn doelgroep. Deze informatie kan ik gebruiken voor mijn doelgroeponderzoek.

Lab - testen van ideeën

Bij lab ga ik mijn ideeën en concepten testen bij de gebruikers en deze resultaten zal ik daarna weer verwerken om zo tot een beter product te komen.

- Hoe kan het nieuwe CMS gebruiksvriendelijker worden voor de verschillende gebruikers?

Met behulp van de volgende methodes:

- **A/B testing:** Met een A/B test kan ik met de user valideren of mijn design aanpassingen verbeteringen opleveren ten aanzien van het huidige design.
- **Thinking aloud/Usability test:** om te testen of de flow van mijn designs de juiste experience geeft ga ik met een groep gebruikers mijn prototype of proof of concept testen.

Werkplaats - prototyping

Bij werkplaats ga ik concepten, designs en prototypes maken die ik vervolgens bij lab kan gaan testen. Deze fase zal ik ook vaker doorlopen.

Met behulp van de volgende methodes:

- **Scamper:** met behulp van de scamper methode ga ik verschillende varianten van mijn ideeën uitwerken en blijven itereren totdat ik tot een gewenst idee kom. Deze kan ik gaan uitwerken in een sketch of prototype om later te testen.
- **Sketching:** Voordat ik ga ontwerpen ga ik beginnen met het maken van schetsen van de layout, hiermee kan je snel ideeën uitwerken en vervolgens op itereren voordat je uiteindelijk een versie gaat uitwerken in een design.
- **Prototyping:** ik ga een prototype maken om mijn concepten en designs te kunnen demonstreren en tevens te testen of het een goede oplossing is voor de problemen, voordat ik het ga realiseren.

Showroom - prototype testing

In de showroom maak ik het product af om te implementeren en test ik of het systeem voldoet aan de gestelde eisen.

Met behulp van de volgende methodes:

- **Co-reflection:** Meeting met diverse stakeholders/users om de problemen te bespreken, dit geeft meer inzicht en mogelijke oplossingen.
- **Peer review:** met een peer review laat ik collega's aan de hand van een aantal guidelines mijn werk bekijken en evalueren zodat ik het kan verbeteren.
- **(Product) Quality Review:** indien mogelijk ga ik met klanten door het eindproduct heen lopen om de kwaliteit te testen.

4. planning

Week	Fase	Methodes	Taken
1	Intro	- Participant observation	Kennismaking, oefen assignment
2	Intro	- Literature Study - Survey	Opdracht bespreken, Project document V.10 Doelgroep onderzoek
3	Onderzoek	- Expert interview - Persona	Projectdocument V2.0 Doelgroep onderzoek Portfolio opzetten
4	Onderzoek	- Interview - Design pattern search	Projectdocument V3.0 Eerste bedrijfsbezoek Onderzoek naar functionaliteiten
5	Onderzoek/requirements	- Requirements list - user stories - Design pattern search	Requirements list en user stories opstellen. Onderzoek doen naar CMS Design patterns
6	Onderzoek/Proof of concept	- Scamper - sketching - Co-reflection:	Eerste uitwerkingen ideeën en eerste versies schetsen.
7	Design		Schetsen uitwerken naar design
8	prototyping	- Prototyping	Design uitwerken in een prototype (bijv: clickable demo)
9	Testen	- A/B testing	
10	Realisatie		Prototype testen en aanpassen
11	Realisatie		
12	Realisatie		
13	testen	- Peer review - Thinking aloud/Usability test	Testen en aanpassen
14	Realisatie		
15	Realisatie/testen	- (Product) Quality Review	Testen en laatste aanpassingen
16	Realisatie/afronding		Portfolio afronden
17	Afronding		Inleveren portfolio (11-01-2022)
18	Afronding		Einde stage (21-01-2022)
19	Assessment		
20	Assessment		

5. Communicatie

5.1 Communicatie Fontys

Stagebegeleider: Huub Prüst

Vanuit Fontys heb ik contact met Huub Prüst. Wij zullen elke week een (online) meeting hebben om de voortgang en eventuele problemen samen te bespreken. Daarnaast is communicatie ook mogelijk via Chat (teams, email, whatsapp).

5.2 Communicatie LiveWall

- **bedrijfsbegeleider:** Olaf Veldkamp (Tech process Lead platforms)
- **Development begeleiding:** Jerry Lotens (Backend developer platforms)
- **Stakeholders:** Jerry Lotens, Mathijs Bontje (project manager quality control platforms)

Binnen LiveWall zal Olaf mijn eerste aanspreek punt zijn voor vragen en problemen. Voor vragen op gebied van development/research kan ik ook terecht bij Jerry Lotens van het Platforms team. Ik zal wekelijks een meeting hebben met Olaf waarin we de voortgang van het project bespreken en om de twee weken een meeting met Jerry voor ondersteuning op het gebied van development. Met Jerry Lotens en Mathijs Bontje zal ik ook regelmatig contact hebben als stakeholders zoals bij het opzetten en valideren van de requirements.