

# Productontwikkeling

Remco Schrijvers & Sander Borsen





**Verleden: 2023/2024**



**2023:**

- Stille releases: refactoring

**Herfst '23:**

- Uitbreiding eigen types t.b.v. GRC

- Rapportages vanuit Publisher / Admin Center

**Winter '23/24:**

- Meer autorisatiemogelijkheden

- Uitbreiding rapportages t.b.v. GRC

- Meer SSO mogelijkheden (multi-domain)

**Zomer '24:**

- Visio (en Sensus) import

- Performance en beveiliging

**Maar ook:**

- Voorbereiding op opgefriste gebruikers interface!



Heden: Herfst/Winter 2024



Focus op verbeteren van de gebruikerservaring (UX)!

## Twee vernieuwde modulen

### Brainstorm



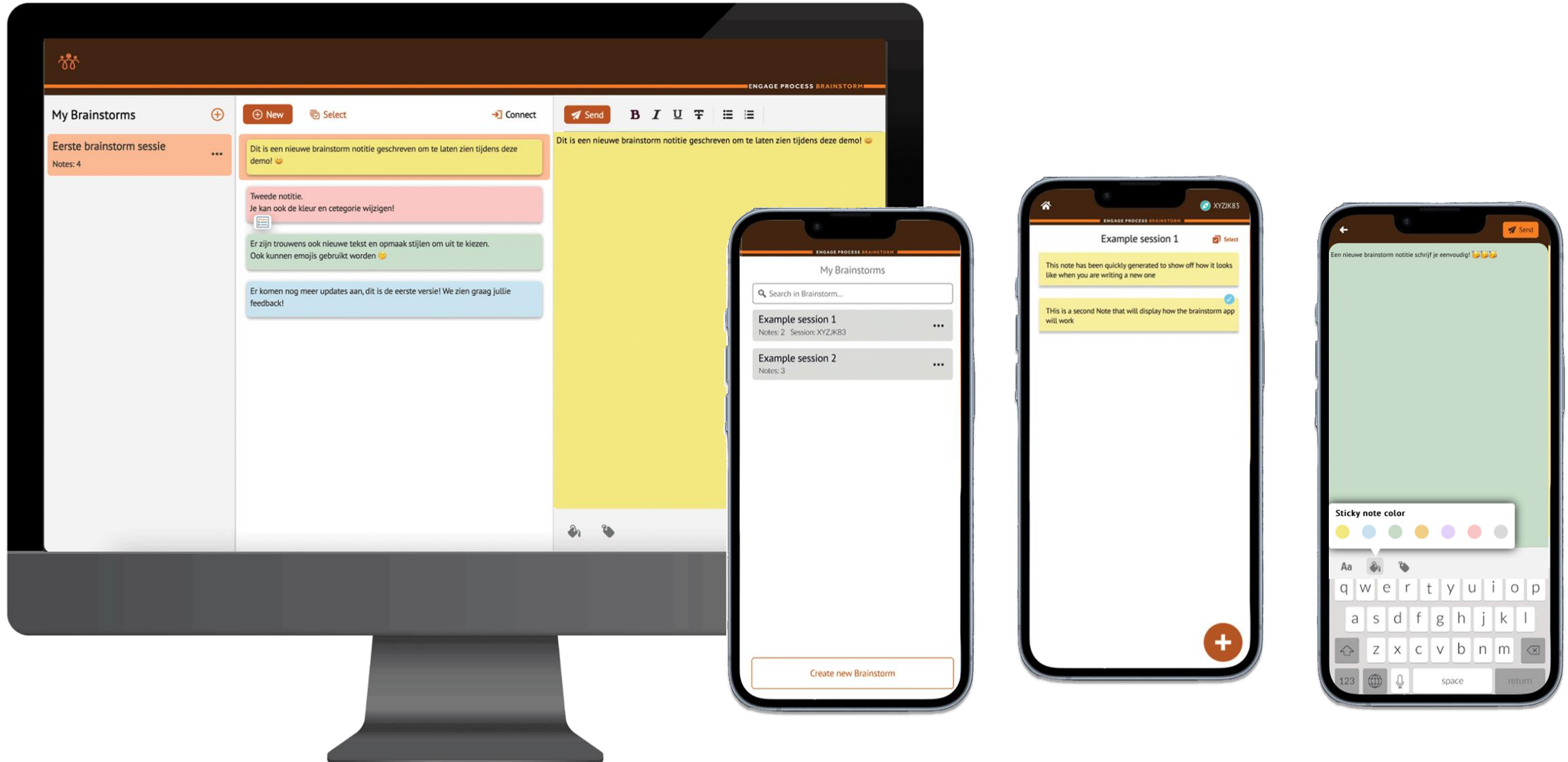
- Opmaak – inclusief emoticons en kleuren
- Meerdere brainstormen tegelijk
- Nieuwe interface

### Viewer



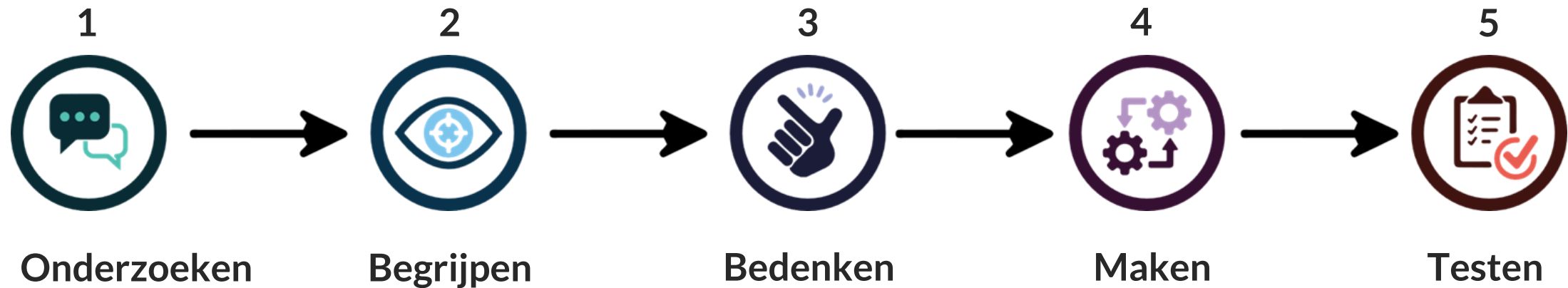
- Complete Redesign op basis van wensen en gebruikersonderzoek
- Nieuwe interface



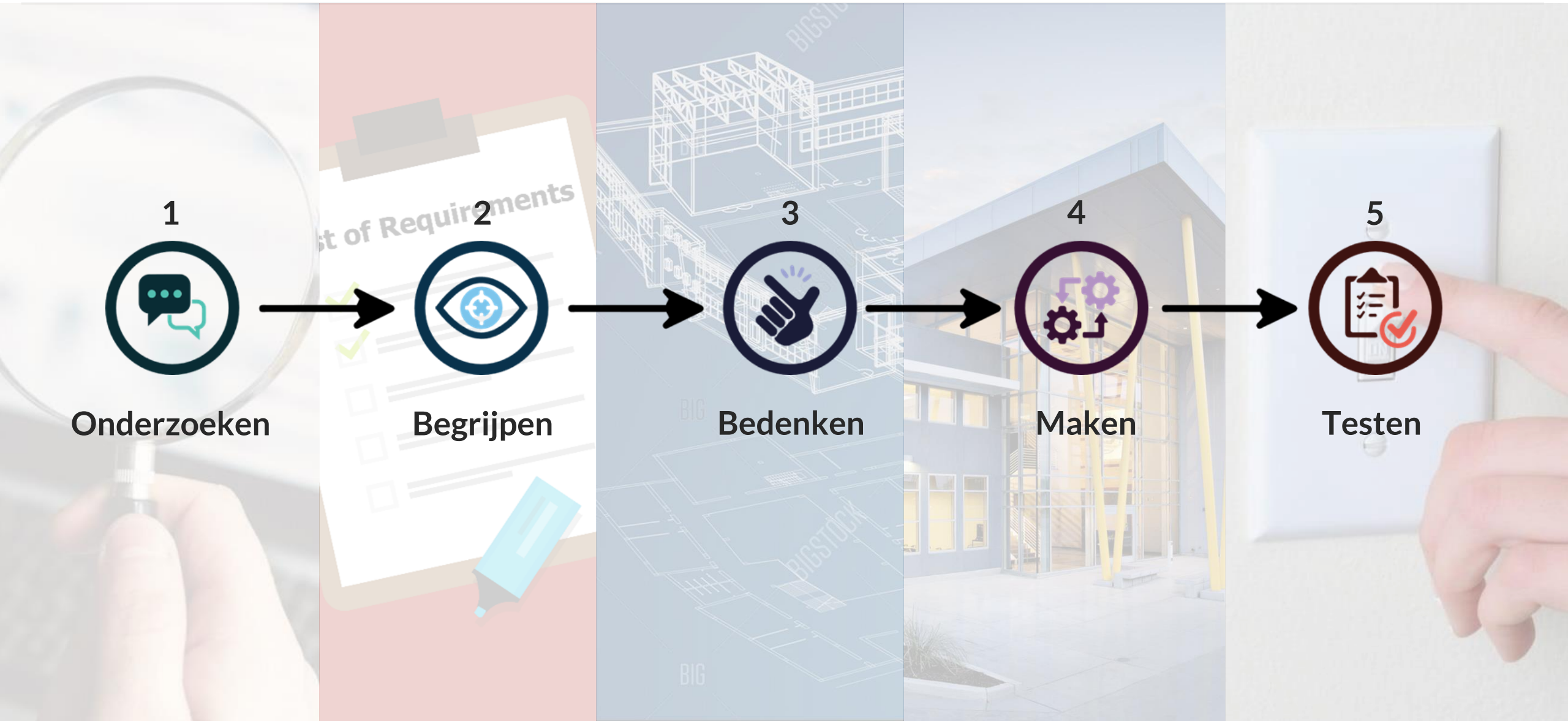


de nieuwe  Viewer

# Design thinking



# Design thinking





## Contextual inquiry

| Goal   | Viewer gebruik  | After thoughts  |
|--|---|---|
| <p><b>Binnen de Viewer</b><br/>Open de viewer en vind de omschrijving van een proces dat je niet heet goed kent/ of vaak open.</p> | <p><b>Inloggen</b><br/>Niet is snel onder dan niet kunnen inloggen. Een tijdje terug hadden we hier problemen mee en dat was erg frustrerend</p> <p><b>Homepagina</b><br/>Homepagina is duidelijk voor nu, het is een schone en moderne tekentag van onze machine. Als ik op een figuur klik dan krijg ik meer handelingen te zien voor dat apparaat</p> <p><b>Overzichten</b><br/>Wanneer ik op een apparaat (home page) klik zijn er al heel veel verschillende soorten informatie/ processen waar ik wilt met kiezen (overzichtelijkheid). Dit voelt</p> <p><b>Docu</b><br/>Ik wil de versie knop gebruiken</p> <p><b>Proces</b><br/>gaat</p> <p><b>Naviga</b><br/>Gaate</p> | <p>De viewer is vooral voor nieuwe mensen goed.<br/>Het is een mooie landing om te hebben. Ik gebruik het zo veel als ik informatie wil geven aan nieuwe medewerkers</p> <p>Soms staat niet alles in de Viewer. Dit is natuurlijk de schuld van Engage maar het is vervelend als ik informatie zoek over een proces en niet kan navigeren omdat het niet in de tooling staat.</p> <p>Weinig functie gebruik. Gebruik viewer heel simpel. Navigeren via de overzichten gemaakt door de</p> |



User interviews

## Viewer “wensen” in ons systeem

| Wishes Hubspot ViewerApp (A)  |   |  |
|---|---|--|
| Availability A2   | System messaging A3   | Functionalities A4   |
| <p><b>Consistent URL for ViewerApp a2.1</b></p> <p><b>Temporary login view ViewerApp a2.3</b></p> <p><b>Offline/mobile mode ViewerApp a2.4</b></p> <p><b>Intranet link problem a2.5</b></p> | <p><b>Intranet login problems a2.2</b></p> <p><b>Better messaging from system a3.1</b></p> <p><b>Better way interacting with messaging a3.2</b></p> <p><b>Through message link show the right comment in the comment pane a3.5</b></p> <p><b>Select who to message from system and reduce amount of messages a3.4</b></p> | <p><b>Searching functionality a4.1</b></p> <p><b>Problems search function a4.3</b></p> <p><b>Navigation needs overhaul a4.5</b></p> <p><b>Change viewing made by toggling display a4.2</b></p> <p><b>Overview diagram scaling a4.4</b></p> <p><b>Whats new, is hard to find a4.6</b></p> <p><b>Easy process information a4.7</b></p> <p><b>Property panel, links vs embedded a4.10</b></p> <p><b>Property panel, links vs embedded a4.12</b></p> |

### Navigation

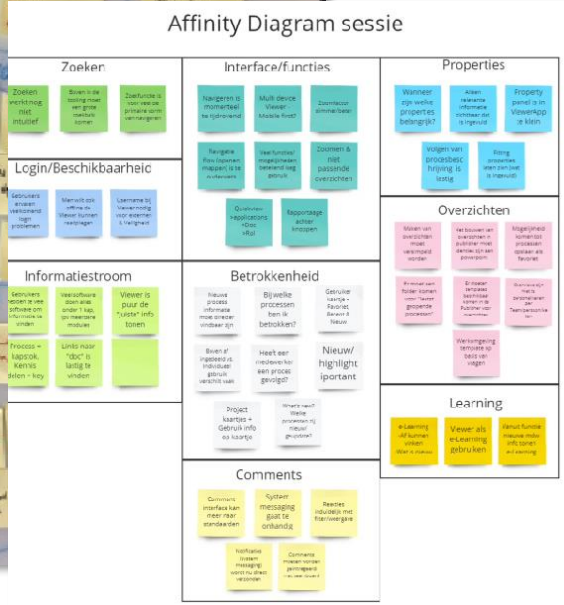
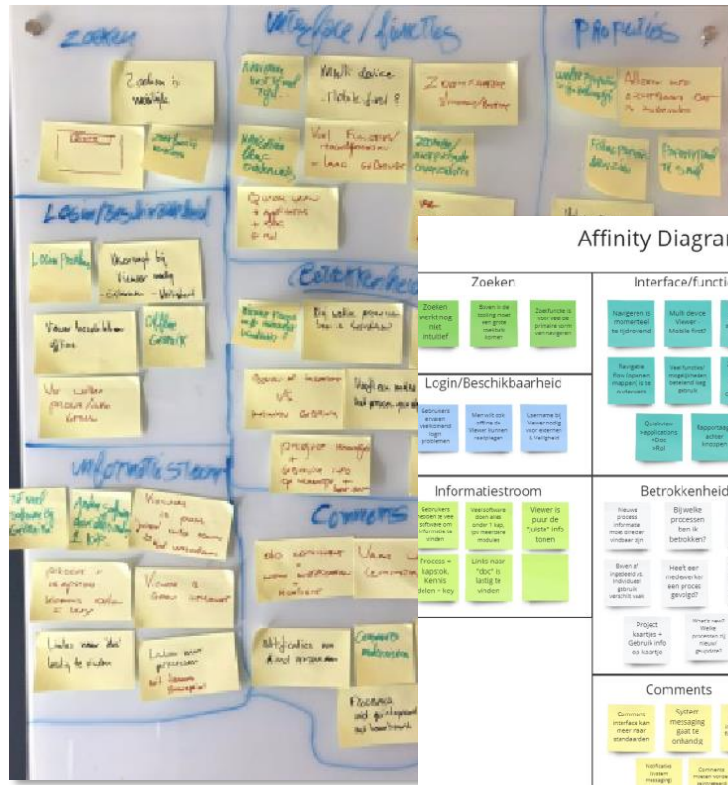
#### Navigation findings B1

Having researched multiple sharing apps a couple similarities have been found over and over again keeping our viewer solution in mind.

- More often than not these apps don't seem to be working with creating overviews as seen with Engage Process (Publisher) they mostly rely on a clear folder structure, a home screen and a search function. Sharepoint is an exception to this, letting people create "Sites" which is very interesting.
- All researched software offered a "home" screen guiding users where to go.
- Search function seems to be highlighted quite a bit getting a lot of space on the relative simple interfaces. The search function appears on the overview (navigation) page
- Often these file explorers show additional information on a right-sided panel within the folder search interface.
- Often found actions while searching for files are Sorting, Filtering, Switching between cards and rows, Mass and partial select files for export and other options, Favoriting or pinning files to a unique folder.
- Other patterns, navigation and folder structure on the left, search bar in the middle or right on top of interface, logo (brand) on top left corner
- Home screens mostly have a very clear way of telling users where to begin. Either by looking at updates or selecting a frequent used file.

Benchmark testing

# Begrijpen



Affinity diagram

## Oktaý Osram

**Leertijd 24**  
**Baan Operator en part-time MBO-3 student**  
**Relatie Vrijgezel**  
**Woonplaats Apeldoorn**

**Goals**  
 Nieuwe medewerkers trainen  
 Focus op de werkvloer

**Frustraties**  
 Te veel tijd kwijt zijn aan navigeren binnen de overzicht en zo te vinden wat er nodig is (tijdsverspilling)  
 Niet direct kunnen vinden wat er nodig is  
 Login problemen (meest frustrerende dat er is)

**Media gebruik**  
 Social Networks  
 Apps  
 Desktop  
 Merken

**Over**  
 Oktaý werkt als Machine operator bij TKF in Lochem. Hij draait de ochtenddienst dat betekent dat Oktaý binnenkomt om 6 uur 's ochtends en blijft werken tot 2 uur 's middags. Tijdens zijn dienst werkt hij met meerdere computers die voor Oktaý het proces van kofolie maken

## Danielle Marseille

**Leertijd 45**  
**Baan adviseur registratie / stamfmedewerker kwaliteit registratie**  
**Relatie Getrouwt**  
**Woonplaats Utrecht**

**Goals**  
 Ik wil weten of mijn projecten op schema lopen of op achterstand is  
 Ik wil kunnen meten hoe betrokken mijn team is bij projecten

**Frustraties**  
 Ik heb een zelf nooit echt begrip van de tijd om alle applicaties van onder en boven te lezen om te meten  
 Het vervelende is wanneer data (naar mijn idee) niet klopt en ik moet gaan controleren waar het mis gaat  
 Ik wil linkjes zetten bij coo-bases. Een foto achter een checkbox en templates aan kunnen maken

**Media gebruik**  
 Social Networks  
 Apps  
 Desktop  
 Merken

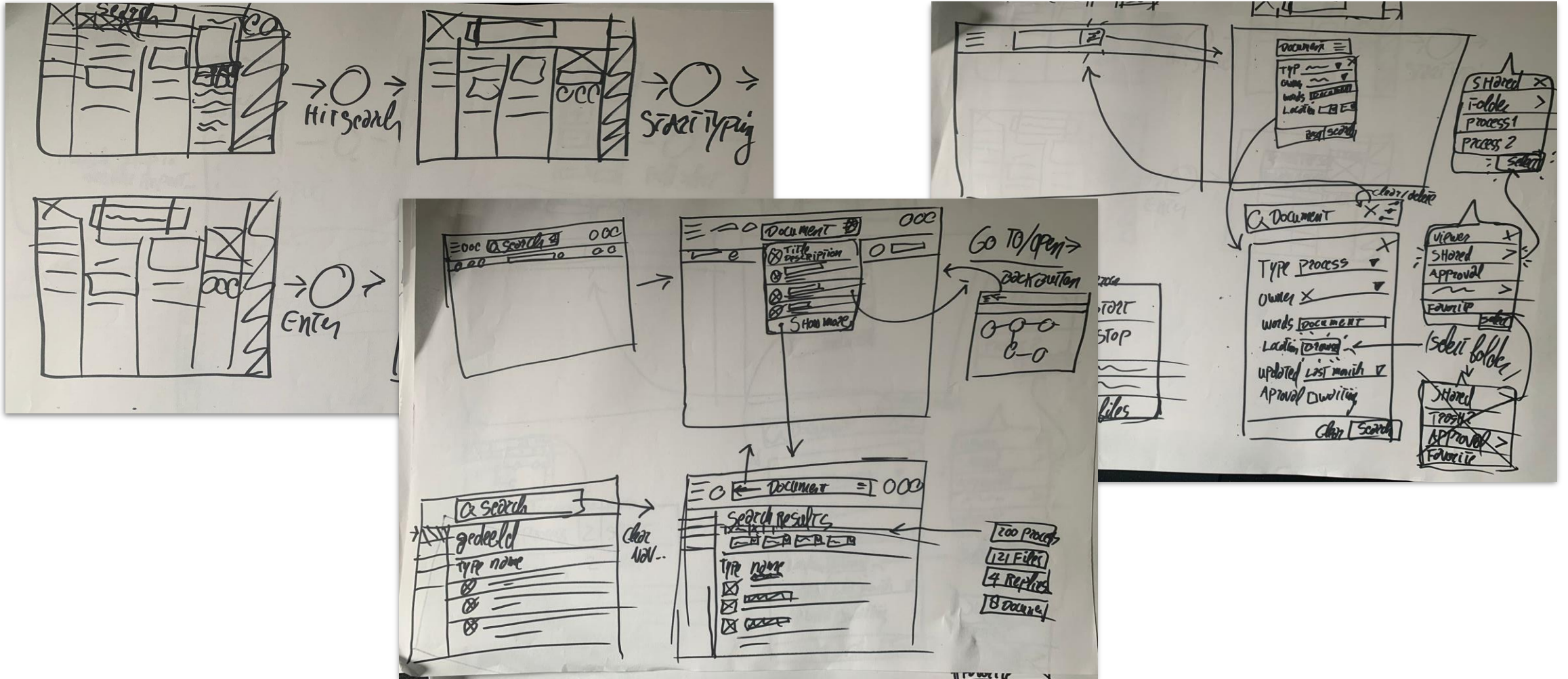
**Over**  
 Danielle werkt als adviseur registratie en stamfmedewerker bij JKNL. Zij werkt in teams

Rapportages maakt ze momenteel vooral in Microsofts Power BI dashboard met de gegevens uit de applicaties over alle het zaken van de registratie. Ze kijkt voorrangrijke of alle lopende projecten waarbij zij betrokken is wel volgens schema lopen. Om de rapportages met Power BI te maken maakt ze screenshots van de tabellen. Dit komt omdat het afsluiten van de rapportages in Power BI veel te beperkt is en niet a lijst de informatie geeft die Danielle graag zou willen hebben. Uit Engage Process Modeler haalt ze twee soorten rapportages. 1 process diagrammen, 2 process omschrijvingen. Deze processen gebruikt ze om in persoons te begrijpen met haar collega's. Nadat processen besproken zijn, worden de afstanden weggelooit. Waar Danielle echt in geïnteresseerd zou zijn, is om te zien te krijgen over wat er wel en niet gebruikt wordt binnen Engage. Welke processen worden hoe vaak gebruikt, welke processen zijn veranderd, wat kon er weggelooit worden.

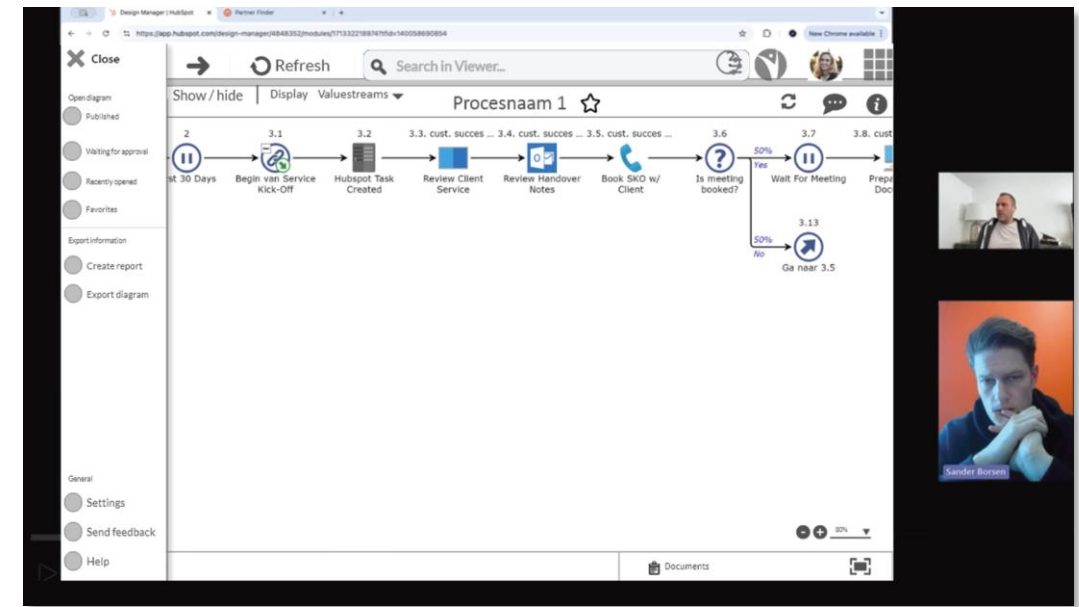
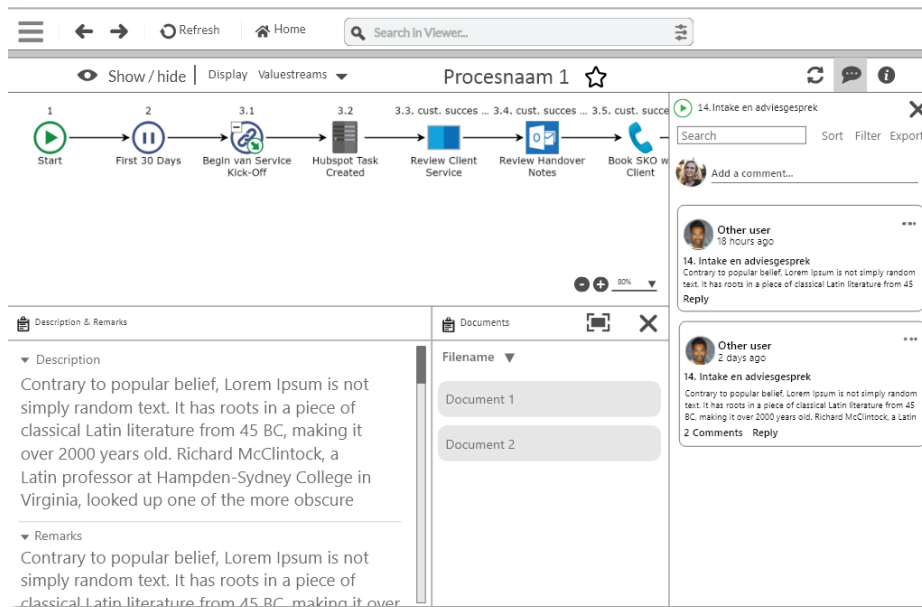
User personas



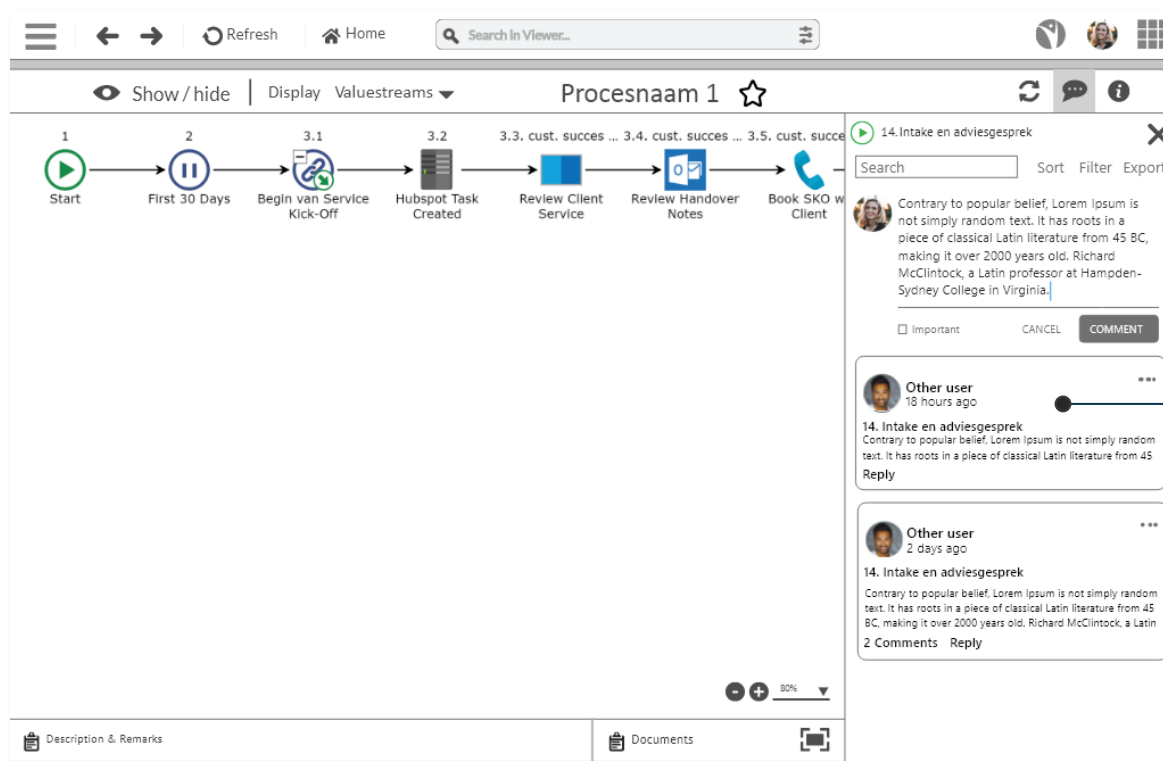
# Bedenken



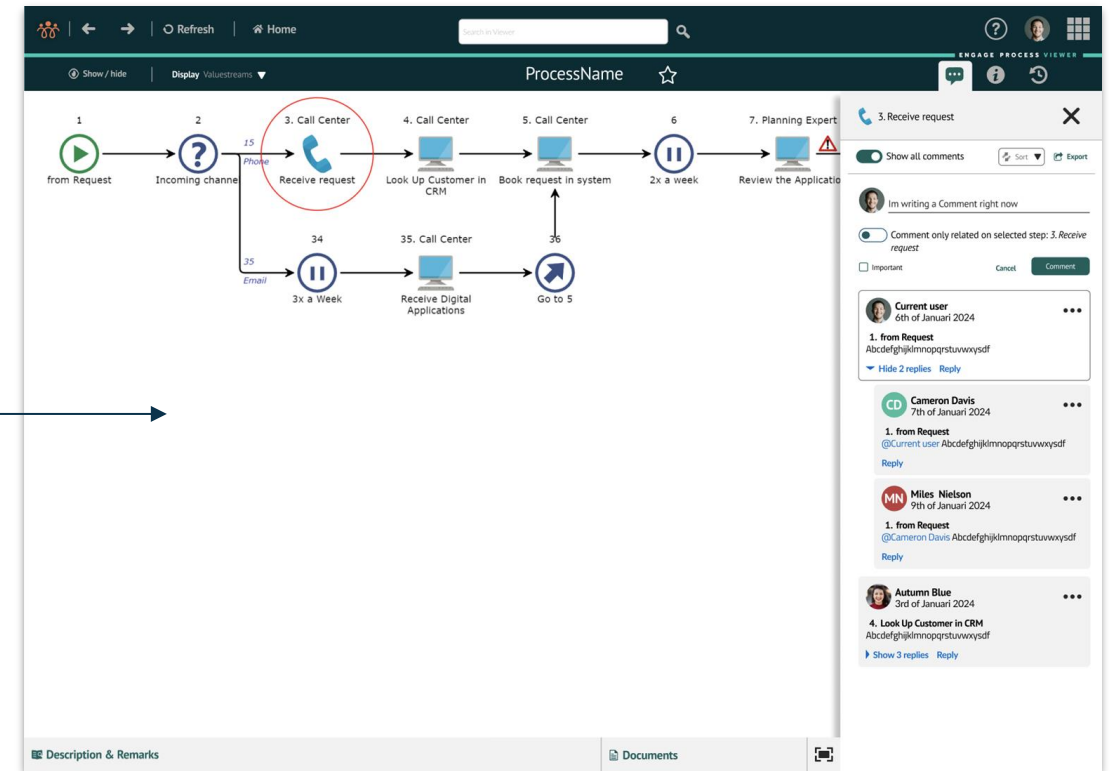
# Prototype & gebruikerstesten



# Naar high fidelity sketches met instructies voor de Developers



The screenshot shows the EngageProcess interface with a process flow for 'Procesnaam 1'. The flow includes steps: 1. Start, 2. First 30 Days, 3.1. Begin van Service Kick-Off, 3.2. Hubspot Task Created, 3.3. cust. succes ..., 3.4. cust. succes ..., 3.5. cust. succe, and 14. Intake en adviesgesprek. The '14. Intake en adviesgesprek' step is highlighted with a green play button icon. A comment panel is open for this step, showing a search bar, 'Sort Filter Export' options, and a list of comments. The first comment is from 'Other user' 18 hours ago, and the second is from 'Other user' 2 days ago. Both comments contain placeholder text: 'Contrary to popular belief, Lorem Ipsum is not simply random text. It has roots in a piece of classical Latin literature from 45 BC, making it over 2000 years old. Richard McClintock, a Latin professor at Hampden-Sydney College in Virginia, ...'. The interface also features a navigation bar with 'Show/hide', 'Display Valuestreams', and a search bar.



The screenshot shows the EngageProcess interface with a process flow for 'ProcessName'. The flow includes steps: 1. from Request, 2. Incoming channel, 3. Call Center (circled in red), 4. Call Center, 5. Call Center, 6. 2x a week, 7. Planning Expert, 3. Receive request, 34. 3x a Week, 35. Call Center, and 36. Go to 5. The '3. Call Center' step is highlighted with a red circle. A comment panel is open for this step, showing a search bar, 'Show all comments', 'Sort', and 'Export' options. The panel contains a list of comments from 'Current user' (6th of Januari 2024), 'Cameron Davis' (7th of Januari 2024), 'Miles Nielson' (9th of Januari 2024), and 'Autumn Blue' (3rd of Januari 2024). The interface also features a navigation bar with 'Show/hide', 'Display Valuestreams', and a search bar.



**Tijd voor een demo!**

A large, faint, light blue graphic of two stylized human figures, one slightly behind and to the right of the other, positioned on the right side of the slide.

# Release datum

16-12-2024



# Toekomst – Focus op UX



Uitgebreidere Viewer App ter vervanging van Viewer

Vernieuwing overige applicaties



Admin Center



Publisher



Teamboard



Dashboard



Modeler

# A Toekomst – Admin Center



EngageProcess ADMIN CENTER

## Configure your central tables

New Category Filter Enter Search

Roles (3 Tables, 41 records)

Documents (3 tables, 41 records)

New table 2 records selected Copy Move Export Delete X

| Name  | Description | Description |
|---|-------------|-------------|
| <b>All documents (5 records)</b>                                  |             |             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Instructions                  |             |             |
| <input checked="" type="checkbox"/> HR Handbook                   |             |             |
| <input type="checkbox"/> Employee Guidelines                      |             |             |
| <input type="checkbox"/> On-boarding new employee                 |             |             |
| <input type="checkbox"/> Rules & Regulations                      |             |             |
| <input type="checkbox"/> Add record                               |             |             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Instructions (14 records)     |             |             |
| <input checked="" type="checkbox"/> Office Amsterdam (22 records) |             |             |

Software (2 tables, 6 records) Applicable to: Steps, Processes, Properties, Input/output

Hardware (1 table, 20 records) Applicable to: Steps, Processes, Properties

EngageProcess ADMIN CENTER

## Change the settings for your users

Users Groups New User CSV Actions Enter Search

| Name   | Username                    | Active licences     | Blocked                             |
|--|-----------------------------|---------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Bernard Muller | Bernard@gemeente.com        | Modeler & Teamboard |                                     |
| <input type="checkbox"/> Cor van Dijk              | Cor@gemeente.com            | Teamboard & Viewer  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Daisy van Elst            | Daisy@gemeente.com          | Modeler & Teamboard |                                     |
| <input type="checkbox"/> Diederick Malipaard       | Diederick@gemeente.com      | Teamboard & Viewer  |                                     |
| <input type="checkbox"/> Erik van Amstel           | Erik@gemeente.com           | Teamboard           |                                     |
| <input type="checkbox"/> Fabienne la Croix         | Fabienne@gemeente.com       | Teamboard & Viewer  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> Kim Lassenberg            | Kim.Lassenberg@gemeente.com | Viewer              |                                     |
| <input type="checkbox"/> Laslo Fernandez           | Laslo@gemeente.com          | Viewer & Teamboard  |                                     |
| <input type="checkbox"/> Menco Nijhuis             | Menco@gemeente.com          | Modeler & Teamboard |                                     |
| <input type="checkbox"/> Orla McDonald             | Orla@gemeente.com           | Viewer              |                                     |

### User details

Edit info Options

**First name**: Bernard  
**Last name**: Muller  
**Display name**: Bernard Muller  
**Login/username**: Bernard@gemeente.com

**Licenses**

- Modeler 3/6 available
- Viewer 15/30 available
- Teamboard 25/30 available

**Roles**

Note: Role changes will only be in effect after a user logs off on an agent!

- Administrator Roles**
- Approver
- Dashboard user
- Modeling Manager
- Project creator
- Publisher
- Subscription manager
- Tables manager
- Teamboard creator
- User manager



# Toekomst – Vernieuwde rapportages



### Create a custom Project report - Template selection

Select a report preset

[Create new report](#)

Search report

- Custom report no.1** - Scope: 5 Selected processes  
A test report created by the logged in user
- Processes per role**  
Show for each role the processes they are in
- Documents per role**  
Show for each role a list of documents which are used by this role
- Shared/company report**  
This is a custom summary written by the user who made and shared this report, its extra long and takes 2 rows for the full explanation, that informs users about it.
- Roles per document**  
A test report created by the logged in user
- All reports who received comments in last 5 months** - Scope: Complete project  
Yet another custom report created by the user .organization
- Roles per processes**  
Show for each role a list of processes which its assigned to

Previous

### Create a custom Project report - Column selection

Configure the reports

Include linked process steps  Hide empty rows [Save Template](#)

Search fields

- Process/Steps**
  - Processes and Process Steps
  - Processes
    - Location
    - Annotations
    - Description
    - Manager
    - Owner
    - Remarks
    - Version
    - Version description
  - Process steps
    - Annotation
    - Description
    - Note
    - Remarks

**Selected columns** [Formatting options](#)

- Processes
- Processes.Location

Previous [Make report](#)





# Toekomst – Vereenvoudigen autorisatie

**Authorization settings & overview**

Undo change Copy authorization

Multi select Search folder/diagram

Groups Users Search User/Group

| Username            | User Rights | Highest from group |
|---------------------|-------------|--------------------|
| Bernard Muller      |             | Admin              |
| Cor van Dijk        | None        | Content editor     |
| Daisy van Elst      |             |                    |
| Diederick Malipaard |             |                    |
| Erik van Amstel     |             | Spectator          |
| Fabienne la Croix   |             | Spectator          |
| Kim Lassenberg      |             | Editor             |
| Laslo Fernandez     |             | Spectator          |
| Menno Nijhuis       |             | Admin              |
| Bernardual Arends   | Custom      |                    |

Add user

Save Cancel

None

**Spectator**  
Read-only access to folder and its contents

**Content editor**  
Can view and edit existing contents

**Contributor**  
Can add new items but cannot modify/delete existing content or change folder properties

**Editor**  
Can manage folder contents, but cannot change folder-level properties

**Admin**  
Rename folders, add or remove content, and modify both folder and item permissions

Custom

**None**

**Spectator**  
Read-only access to folder and its contents

**Content editor**  
Can view and edit existing contents

**Contributor**  
Can add new items but cannot modify/delete existing content or change folder properties

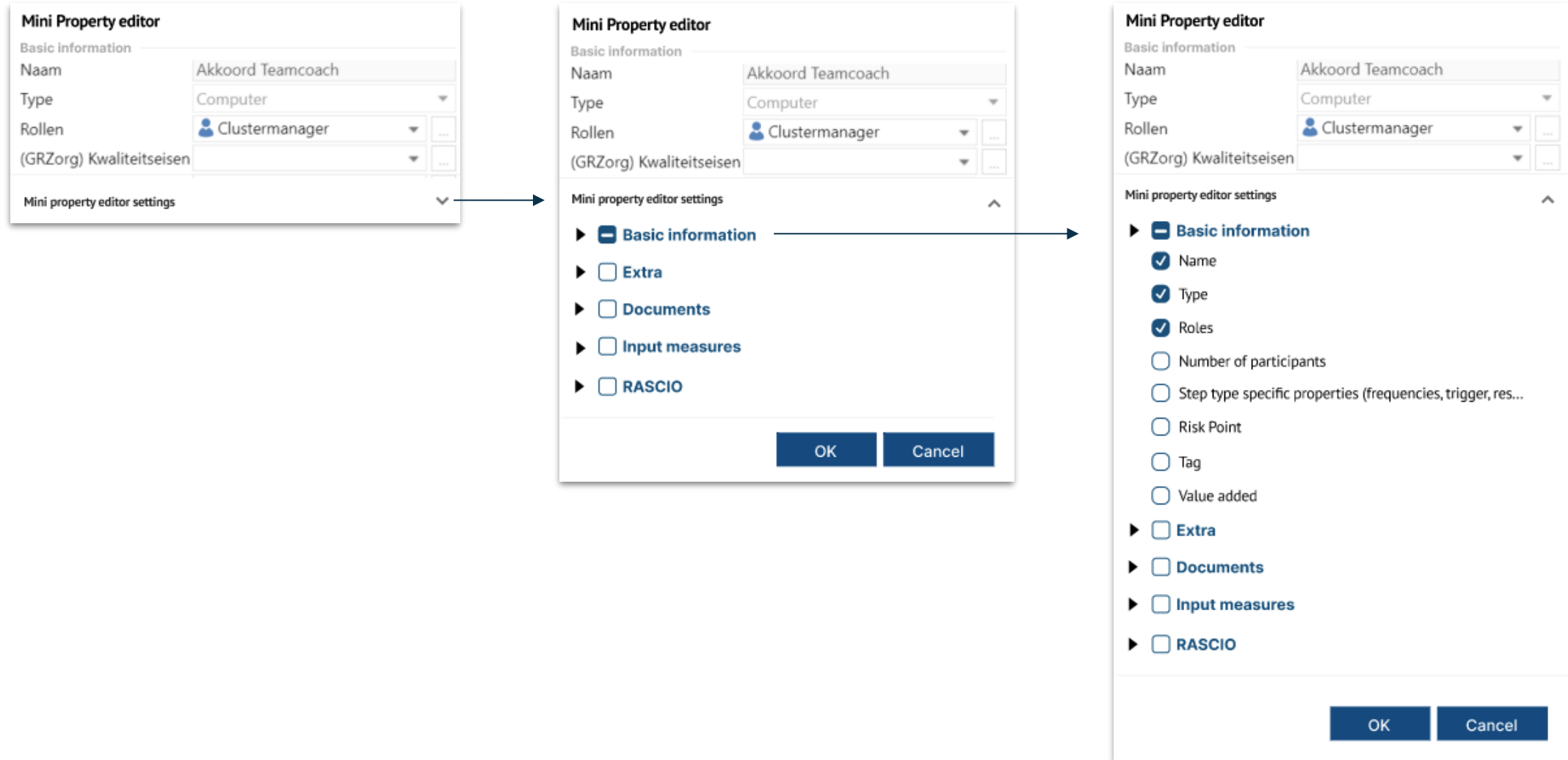
**Editor**  
Can manage folder contents, but cannot change folder-level properties

**Admin**  
Rename folders, add or remove content, and modify both folder and item permissions

Custom



# Toekomst – Vernieuwde (mini) eigenschappenvenster





Toekomst – meer verbeteringen!



- Koppelen van processen / Procesniveaus
- Notificaties
- Beheer van afbeeldingen
- Evaluatie – mogelijkheden en visualisatie



## Toekomst - Enterprise features



- Verdere SSO integratie (AD groepen)
- Audit trails
- Uitbreiding dashboard / persoonlijk dashboard
- Integratie met andere omgevingen (Office365)





Andere onderwerpen



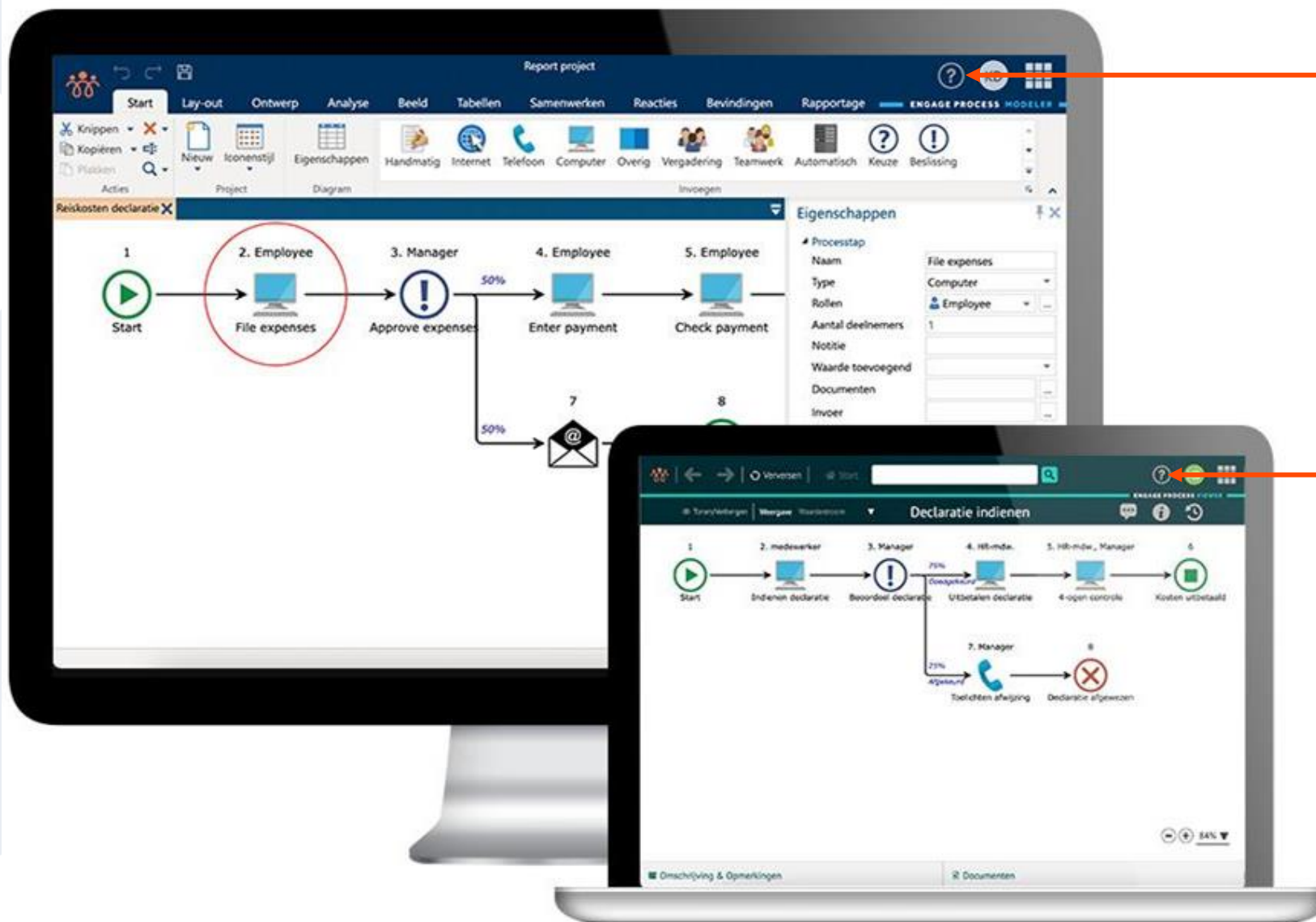
- WCAG
- *Process mining / process discovery*
- *API voor rapportages*
- *AI!?*








# Ideeën zijn altijd welkom!

 EngageProcess



-  Stel een vraag
-  Meld een fout
-  Meld een wens

 Contact