



DAF



Expertinterviews huisstijl

Kim Oppers

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Inleiding.....	3
1. Aanpak	4
1.1 Het doel.....	4
1.2 De methode.....	4
1.3 Interviewvragen	4
2. Resultaten	6
2.1 Samenwerking iO en DAF.....	6
2.2 Huisstijl RMI-systeem	6
2.3 Toekomstige plannen	7
3. Conclusie	8
Bijlage 1: Interview resultaten.....	11

Inleiding

In dit document bevindt zich het expertinterview dat is afgenomen om de huisstijl van het huidige RMI-systeem in kaart te brengen.

De UX-designers van digital agency iO zijn verantwoordelijk voor de vormgeving van het RMI-systeem bij DAF. Twee UX-designers hebben deelgenomen aan het expertinterview.

Dit interview heeft betrekking op de volgende deelvraag:

Hoe kan de data gebruiksvriendelijk worden getoond aan monteurs van DAF-dealers in de vorm van een prototype dat uiteindelijk realiseerbaar is?

1. Aanpak

1.1 Het doel

Het doel van het expertinterview is om inzicht te krijgen in de huisstijl die wordt geïmplementeerd in het RMI-systeem. De stakeholders van DAF gaven aan dat de huisstijl van het RMI-systeem moet worden gebruikt in het prototype voor consistentie.

1.2 De methode

De expertinterviews vonden plaats via Teams.

Het expertinterview is afgenomen met een UX-designer en een visual designer van Digital Agency iO:

- Tjeerd Machielsen: UX-designer
- Jose de Kroon: Visual designer

1.3 Interviewvragen

Algemene vragen

1. Hoe is de samenwerking tussen het bedrijf waar jullie werkzaam zijn en DAF tot stand gekomen?
 - a. Wat zijn jullie taken binnen DAF als designers?
 - b. Zijn jullie naast het RMI-systeem voor meerdere systemen verantwoordelijk binnen DAF met betrekking tot het design?
 - c. Hoeveel tijd per week besteden jullie aan het ontwerpen van systemen binnen DAF?
2. Hoe is de huisstijl in het RMI-systeem tot stand gekomen?
 - a. Is er ooit onderzocht of de doelgroep wordt aangesproken met deze huisstijl?
 - i. Hoe is dit onderzocht?
 - b. Wordt er feedback verzameld op de huisstijl?
 - i. Hoe wordt deze feedback verwerkt?
 - c. Waarom is er gekozen voor deze kleuren?
 - i. Ik zie dat oranje wordt gebruikt als actiekleur. Waarom oranje?
 - d. Waarom is er gekozen voor de icons die zich nu in het RMI-systeem bevinden?
 - e. Welk lettertype is er gekozen en waarom?
3. Waarom wordt de meeste data in het RMI in de vorm van lijsten weergegeven?
4. Hoe hebben jullie samengewerkt met de programmeurs om het RMI-systeem te ontwikkelen?
5. Welke inspiratiebronnen zijn er gebruikt bij het ontwikkelen van de huisstijl?

6. Zijn er plannen om de huisstijl in de toekomst te wijzigen?
 - a. Waarom wel of niet?

7. Hebben jullie een overzicht met alle richtlijnen die schriftelijk zijn vastgelegd?

Dit waren de vragen van het expertinterview. Bedankt voor je tijd en je inzichten worden meegenomen in het realiseren van het nieuwe prototype.

2. Resultaten

2.1 Samenwerking iO en DAF

Het bedrijf waar de designers werkzaam zijn, Digital Agency iO, is op meerdere manieren betrokken bij DAF. De designers zijn zowel verantwoordelijk voor het onderhouden van de DAF-webshop als het RMI-systeem.

Binnen het RMI-systeem houden de designers zich vooral bezig met het toetsen en vormgeven van nieuwe functionaliteiten. Hierbij voeren de designers usertests uit om feedback te verzamelen van de eindgebruikers. Ze zijn hiervoor naar dealers geweest en hebben scenario's voorgelegd aan medewerkers van de werkplaats.

2.2 Huisstijl RMI-systeem

De designs gaven aan geen inzicht te hebben in hoe de huisstijl is ontstaan. Het systeem is 13 jaar terug ontworpen en in die tijd hebben designers die niet meer in dienst zijn eraan gewerkt. Er is nooit onderzoek gedaan naar of de huisstijl aansluit bij de doelgroep.

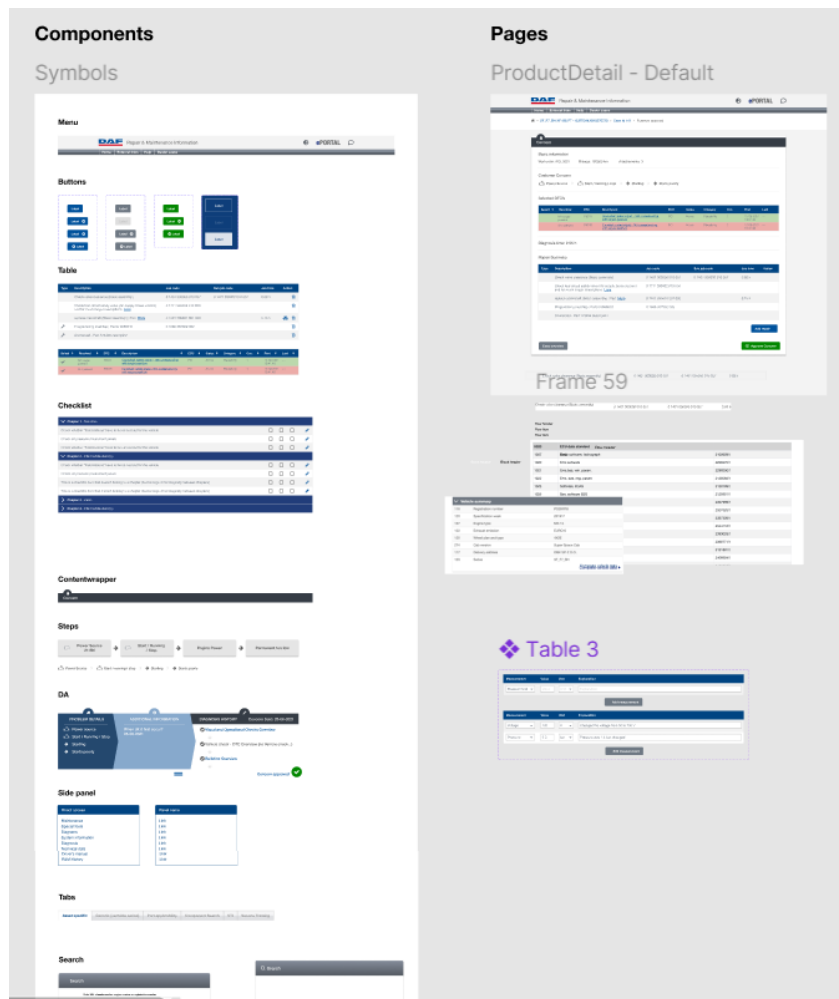
De huisstijl maakt geen gebruik van designrichtlijnen zoals Material Design omdat deze 13 jaar terug nog niet bestonden.

De designers zijn momenteel bezig om de elementen van het RMI-systeem als componenten in Figma uit te werken. Ze werken nu met screenshots en willen dit professionaliseren door er componenten van te maken zodat deze hergebruikt kunnen worden.

De onderstaande afbeeldingen geven weer welke onderdelen van het RMI-systeem vast zijn gelegd door de designers:



Figuur 1. Kleuren RMI-systeem, vastgelegd in Figma.



Figuur 2. Een aantal onderdelen van het RMI-systeem zoals de navigatiebalk en de samenvattingspagina die zijn omgezet naar componenten zodat ze hergebruikt kunnen worden.

2.3 Toekomstige plannen

De designers gaven aan dat het niet reëel is om een nieuwe huisstijl voor het RMI-systeem te ontwikkelen, omdat het grote impact heeft. Ze vinden het design zelf ook niet erg mooi, maar vinden het onrealistisch om hiermee aan de slag te gaan. Ze zouden willen zien dat het design meer voelt als een geheel.

3. Conclusie

Het interview met de designers heeft inzicht gegeven in de huisstijl die wordt gebruikt in het RMI-systeem. De bijpassende deelvraag met bevindingen is hieronder genoteerd:

Hoe kan de data gebruiksvriendelijk worden getoond aan monteurs van DAF-dealers in de vorm van een prototype dat uiteindelijk realiseerbaar is?

DAF gaf aan dat het nieuwe prototype dezelfde huisstijl dient te krijgen als het huidige RMI-systeem, zodat het bij elkaar aansluit. Het interview is ingezet om hier inzicht in te krijgen zodat dezelfde huisstijl kan worden gebruikt.

De huisstijl van het RMI-systeem bestaat uit de volgende kleuren:

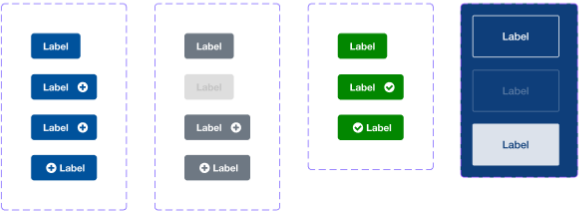
Kleur	Wordt gebruikt voor:
#000000	Titels en icoontjes
#242424	Lijsten
#5C5C5C	Normale tekst
#E5E5E5	Borders
#F3F3F3	Achtergrondkleur
#00529C	DAF-branded elementen
#004482	DAF-branded elementen hover
#D50017	Alerts
#FF7A19	Actiekleur
#028700	Bevestiging

Als standaard lettertype wordt Arial gebruikt, weight 400 en 14pt lettergrootte. De titel bestaat uit een kleinere lettergrootte: Arial, weight 700 en 13pt lettergrootte.

De designers hebben een bestand gedeeld waarin componenten staan die hergebruikt kunnen worden in het prototype. Deze componenten omvatten het menu, de buttons, een tabel, checklist, steps, Diagnostic Assistent informatie, sidepanel, tabs en een zoekbalk. Afbeelding 3 geeft alle componenten weer.

Menu

Buttons

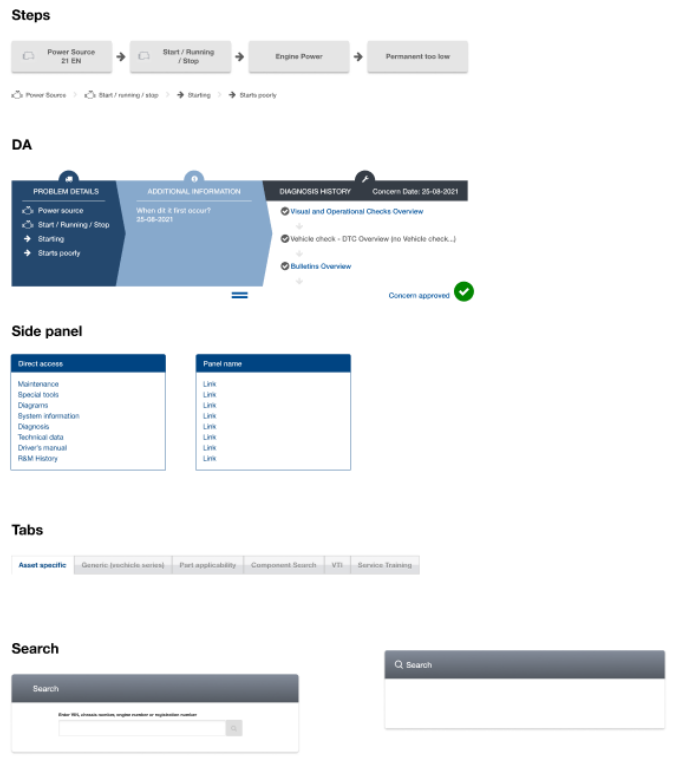


Table

Type	Description	Job code	Sub job code	Job time	Action
	Check valve clearance (Basic assembly)	0 1401 000000 010 057	0 1401 000000 010 057	0.68 h	
	Check four circuit safety valve (Air supply, brake system) and for much longer descriptions Less	0 1711 390402 010 000			
	replace crankshaft (Basic assembly) Part More	0 1401 295601 001 000		0.15 h	 
	Programming mud flap Partnr 0066610	0 1666 367502 082			
	Connected - Part 123456 description				

Checklist

▼ Chapter 1 - Test drive				
Check whether "Field Actions" have to be carried out for the vehicle	☐	☐	☐	
Check air pressure (Instrument panel)	☐	☐	☐	
Check whether "Field Actions" have to be carried out for the vehicle	☐	☐	☐	
▼ Chapter 2 - Intermediate check(s)				
Check whether "Field Actions" have to be carried out for the vehicle	☐	☐	☐	
Check air pressure (Instrument panel)	☐	☐	☐	
This is a checklist item that doesn't belong to a chapter (but belongs chronologically between chapters)	☐	☐	☐	
This is a checklist item that doesn't belong to a chapter (but belongs chronologically between chapters)	☐	☐	☐	
> Chapter 3 - Cabin				
> Chapter 4 - Intermediate check(s)				



Figuur 3. Alle componenten die hergebruikt kunnen worden, Figma bestand.

De designers konden geen reden geven met waarom deze huisstijl met kleuren en lettertypes is gekozen, omdat dit 13 jaar geleden is bepaald. Er zijn geen plannen om de huisstijl in de toekomst te wijzigen, omdat dit een te grote impact zou hebben.

Bijlage 1: Interview resultaten

Algemene vragen

1. Hoe is de samenwerking tussen het bedrijf waar jullie werkzaam zijn en DAF tot stand gekomen?

Wij werken vanuit IO voor de Parts afdeling van DAF. De Parts afdeling heeft een webshop met onderdelen die ze verkopen. Via hen is er een lijntje gestart en zijn we in gesprek gekomen met een business analist. Op deze manier zijn we gaan samenwerken met DAF.

- a. Wat zijn jullie taken binnen DAF als designers?

Tjeerd: ik werk 2 jaar voor IO en probeer in kaart te brengen welk probleem of mogelijkheid er is vanuit de business. Ik kijk of het nuttig is om nieuwe functionaliteiten te gaan maken en kijk naar hoe het er ongeveer uit komt te zien. Ik toets daarnaast samen met een business analist zoveel mogelijk met eindgebruikers. Vervolgens werk ik samen met Jose om erachter te komen hoe de functionaliteit in grote lijnen moet werken. Als wij hiermee klaar zijn, probeer ik het prototype opnieuw te testen bij gebruikers. Het gaat hierbij echt om de beleving. Ik probeer er ook voor te zorgen dat het management gaat denken in de termen van UX-design. Ze denken bij het management van DAF vaak in oplossingen en niet in hoe iets handig moet werken voor gebruikers.

Jose: ik ben visual designer en neem een stukje UX-design op me. Ik werk 1 jaar voor IO. Ik zoek samenwerking met Tjeerd om erachter te komen hoe iets moet gaan werken. Hierbij kijk ik naar hoe iets werkt als de gebruiker erop klikt. Het RMI-systeem is een oud systeem waarin we een aantal componenten hebben staan in Figma. Wij hergebruiken deze componenten en houden rekening met de richtlijnen die er zijn.

- b. Doorvraag: maken jullie gebruik van een designsysteem?

We maken momenteel geen gebruik van een designsysteem maar we zijn er wel mee bezig. We hebben hierin een aantal kleuren en lettertype genoteerd. Ik zag dat in het RMI-systeem de kleuren niet helemaal overeenkwamen met elkaar. Ik ben de richtlijnen opnieuw aan het opzetten. Ik heb er nog geen project van mogen maken dat het daadwerkelijk een designsysteem wordt maar ben wel binnen Figma bezig met het maken van componenten. Als ik de kleur wil veranderen is het lastig door te voeren omdat mensen bij DAF hier ook de tijd voor moeten nemen.

Voordat wij hier werkzaam waren, hebben 3 of 4 andere designers aan het RMI-systeem gewerkt. Veel documenten zijn helaas kwijt geraakt waardoor we hebben gewerkt op basis van screenshots. De laatste tijd zijn we aan het professionaliseren.

- c. Zijn jullie naast het RMI systeem voor meerdere systemen verantwoordelijk binnen DAF met betrekking tot het design?

Wij zijn verantwoordelijk voor voornamelijk webpagina's binnen DAF. Bij Parts zijn we verantwoordelijk voor de webshop. We hebben een tijdje betrokken geweest met DAVIE.

DAF wilde ooit een project opstarten waarbij de integratie tussen de Diagnose Assistent en monitoring van DAVIE gecombineerd zou worden.

- d. Hoe veel tijd per week besteden jullie aan het ontwerpen van systemen binnen DAF?

Tjeerd werkt voor 2 afdelingen binnen DAF en werkt hier 4 dagen in de week voor. Jose besteed 4 uur in de week aan DAF.

- 2. Hoe is de huisstijl in het RMI-systeem tot stand gekomen?

Dat weten we zelf ook niet precies. Voordat we hier werkzaam waren is de huisstijl ontstaan. Deze huisstijl was voornamelijk offline georiënteerd en er was een huisstijlhandboek. Voor de Parts webshop bestaat er wel een designsysteem. Voor het RMI-systeem is dit een ander verhaal; veel verschillende designers hebben hieraan gewerkt.

- a. Is er ooit onderzocht of de doelgroep wordt aangesproken met deze huisstijl?

Qua visuele stijl is dit niet onderzocht. Er was al een huisstijl bij DAF en dit is doorgevoerd naar het RMI-systeem. 13 jaar geleden werkte dit wel omdat er in die tijd nauwelijks werd getoetst of een design aansluit bij de doelgroep.

- i. Hoe is dit onderzocht?

-

- b. Wordt er feedback verzameld op de huisstijl?

Er wordt geen feedback verzameld op de huisstijl maar wel op de features. Naar het uiterlijk (kleuren, lettertype) is geen onderzoek gedaan. Er is wel onderzoek gedaan naar of functionaliteiten makkelijk werken.

Wij voeren het liefst usertests uit om feedback te verzamelen op de functionaliteiten. Gebruikers zitten hierbij achter een computer en worden geïnterviewd & geobserveerd. Eind 2023 zijn we naar de dealer geweest en hebben we een aantal scenario's voorgelegd aan 15 gebruikers. De gebruikers waren: Service Advisors, medewerkers die bestellingen doen voor het magazijn, diagnosemonteurs, monteurs en een foreman. De betrokken dealers waren: TT Limburg, TH Kortrijk en TB Roosendaal. We hebben opgeschreven en gefilmd hoe ze de scenario's uitvoerden. Hieruit is een samenvatting met actiepunten gekomen om uiteindelijk verandervoorstellen te doen.

- i. Hoe wordt deze feedback verwerkt?

Zie bovenste deelvraag.

- c. Waarom is er gekozen voor deze kleuren?

Hier kunnen we geen antwoord op geven.

- i. Ik zie dat oranje wordt gebruikt als actiekleur. Waarom oranje?

-

d. Waarom is er gekozen voor de icons die zich nu in het RMI-systeem bevinden?

-

e. Welk lettertype is er gekozen en waarom?

Arial, we weten niet waarom. Dat hebben de vorige designers besloten die er niet meer werken.

3. Waarom wordt de meeste data in het RMI in de vorm van lijsten weergegeven?

De vorige designers hebben dit besloten. Waarschijnlijk voor de leesbaarheid.

4. Hoe hebben jullie samengewerkt met de programmeurs om het RMI-systeem te ontwikkelen?

In onze projecten werken we met scrum en doen we een exploratie. We zorgen er hierbij voor dat de grote lijnen van een design vaststaan. Tijdens de sprints vinden we samen met de programmeurs mogelijkheden om de functionaliteiten werkelijkheid te maken.

Voor het RMI-systeem is het een ander verhaal. Het team van programmeurs bij DAF zit verspreid over de hele wereld. De DAF processen zijn zo ingericht dat overall informatie analisten tussen zitten. Er zit hierdoor een brug tussen ons en de programmeurs. Het werkt voor ons niet optimaal omdat we liever direct contact hebben met de programmeurs. Wij werken samen met een business- en een informatie analist om ervoor te zorgen dat er een volledig pakketje wordt afgeleverd aan DAF met het design. Dit wordt naar de programmeur gestuurd.

5. Welke inspiratiebronnen zijn er gebruikt bij het ontwikkelen van de huisstijl?

-

6. Zijn er plannen om de huisstijl in de toekomst te wijzigen?

Het zou mooi zijn als we het design zo kunnen verbeteren dat het voelt alsof het een geheel is. Ik denk dat het niet reëel is dat we een hele nieuwe huisstijl voor DAF ontwikkelen. Toen ik en Jose pas begonnen met het RMI-systeem hadden we het idee om een professioneel design te maken binnen de DAF stijl. Dit was wel mogelijk voor de Parts webshop omdat we deze nieuw konden bouwen. Het RMI-systeem is een oud systeem en het heeft een heel grote impact als we ineens de stijl zouden omgooien. Wij vinden het design zelf ook niet heel mooi maar we kunnen niet eens zeggen dat we een nieuwe huisstijl gaan maken. Het heeft een te grote impact voor alle kanten.

a. Waarom wel of niet?

Zie bovenstaande vraag.

7. Hebben jullie een overzicht met alle richtlijnen die schriftelijk zijn vastgelegd?

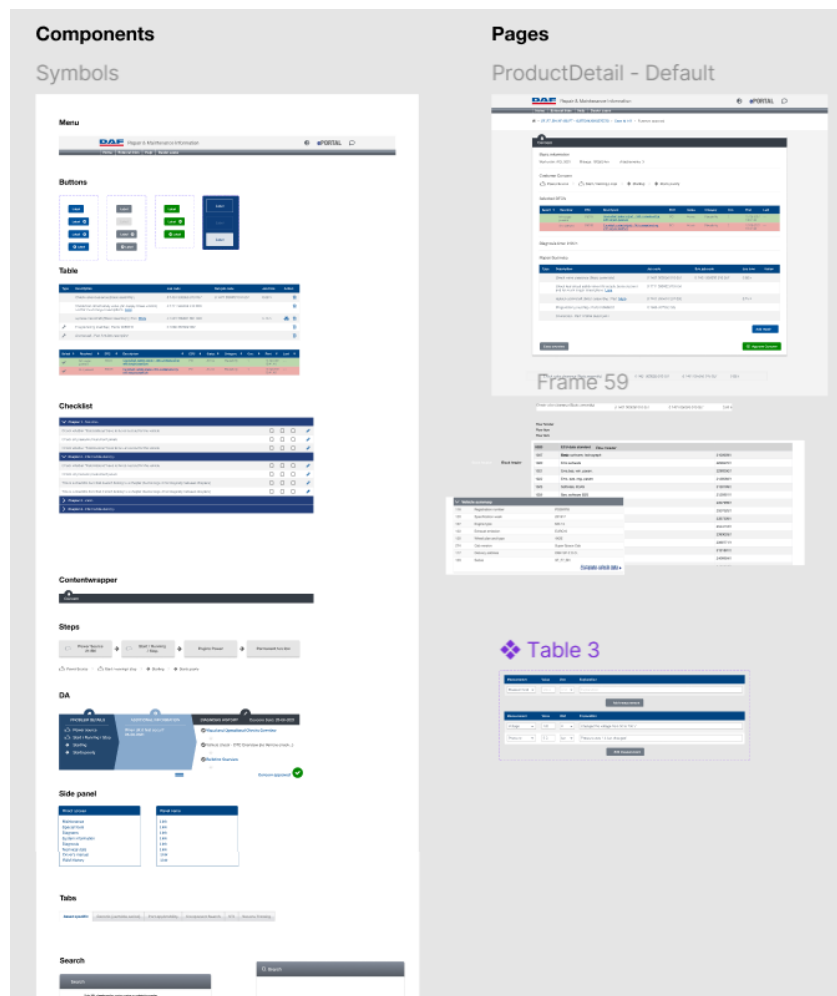
Ja, we hebben een aantal componenten vastgelegd in Figma die je kunt hergebruiken. Het zijn schermen die het huidige RMI-systeem al heeft. Niet alles bevindt zich in de Figma file

omdat we momenteel bezig zijn met het overzetten van screenshots naar herbruikbare componenten.

De afbeeldingen hieronder laten zien wat vastgelegd is:



Figuur 1. Kleuren RMI-systeem, vastgelegd in Figma.



Figuur 2. Een aantal onderdelen van het RMI-systeem zoals de navigatiebalk en de samenvattingspagina die zijn omgezet naar componenten zodat ze hergebruikt kunnen worden.

Dit waren de vragen van het expertinterview. Bedankt voor je tijd en je inzichten worden meegenomen in het realiseren van het nieuwe prototype.