

# Medialab1 verslag Rick

TEAM KAKATOE

RICK VAN DER WERF | 0885212 | CMD3C

# #1. Ontwerp-oplossingen buiten het verwachtingspatroon van de briefing bedenken.

## Hoe ben je tot niet voor de hand liggende oplossingen gekomen?

Vooraf door kritisch samenwerken in het begin. We zijn begonnen door snel een enquête uit te zetten als groep om veel inzichten te verzamelen betreft ervaringen en wensen van millennials. Dit, omdat wij hopen nieuwe ideeën en visies uit fieldresearch op te doen die juist uit contrast liggen met deskresearch. Ik heb deze Enquête vervolgens onder vrienden die veel reizen en in de CMD groep gedeeld. We kregen een stevig aanbod aan reacties. Deze hebben we vervolgens gezamenlijk geanalyseerd en daarop gebrainstormd. Ik heb daar vervolgens wat verdiepend onderzoek gedaan naar de generation Y/Millennials (McIvr, 2014). Omdat dit de doelgroep is waar Ibis op duid. Dit heb ik omschreven in mijn stuk trend en ontwikkeling (teamblog) van het teamverslag. Ik heb het onderdeel onderzoek & analyseren expres gekozen als mijn onderdeel, omdat ik hier nog het meeste op kan groeien. Ik ben altijd goed in het ontwikkelen van logische concepten, maar die liggen vaak nog redelijk inside the box. Door de aandacht meer op onderzoek en concepting te richten probeer ik meer ervaring op te doen te groeien in deze onderwerpen.

Na een reeks aan onderzoeken, brainstorms en een moscow op basis van de enquête vond ik dat het belangrijk is om een fysieke experience te hebben die gebruikers koppelt. We waren het er in de team brainstorm over eens dat we de hotelgasten aan de locals willen koppelen door een drempel verlagend platform is wat we willen maar in de sessie kwamen we niet tot een concreet concept. Ik ben toen met het initiatief gekomen om alle inzichten van de sessies te laten bezinken en allemaal voor ons zelf een concept te omschrijven die we in de volgende sessie kunnen pitchen aan elkaar en daar een concreet concept uit te vormen. Op basis van het onderzoek heb ik 3 concepten ontwikkeld:

### Concept 1 – Pinboard

Dit is een interactieve map van de stad in de lobby van het hotel. Mensen kunnen hier hun ervaringen, foto's, vlogs etc delen. Dit kan door een locatie op de map aan te tikken en via NFC de smartphone te koppelen. Vervolgens kunnen mensen via hun telefoon foto's, teksten, video's delen of een kleine vlog maken om mensen over hun ervaring en waarom je dit zeker niet mag missen. Zo krijg je een rijk en inspirerend aanbod van wat er te doen is in de stad.

### Concept 2 – Mixed hotel of the future

Dit concept richt zich op het feit dat een hotel niet meer een hotel is als de zin van je huurt een kamertje om te overnachten en de holt op te gaan. Mensen willen meer reizen op ervaring, komen uit verdere gebieden voor een langere tijd. Zij kijken daardoor uit naar airbnb's om zo onder de lokale bevolking te komen. Hierdoor ervaren ze de reis zoals de locatie werkelijk is. Ik zie kansen in een hotel dat naast hotelgasten ook studenten en bewoners huisvest. Deze huisvesting heeft een open plaza centraal gelegen tussen de kamers. Zie het als een cirkel met slaapkamers en een grote centrale woonkamer. Hotelgasten en locals leven zo onder elkaar en kunnen ervaringen uitwisselen. Om mensen op hun gemak te stellen en vrijheid te bieden is de ruimte flexibel aanpasbaar door middel van lightmapping. En flexmeubels. Zo kunnen mensen elementen aan elkaar klikken, met de app de setting aanpassen van de ruimte qua belichting en door middel van projectie de stijl vormgeven van de ruimte. Vooral dit spelen in de ruimte via een centraal platform moet mensen uitnodigen te spelen met dit apparaat en met elkaar te gaan praten en

ervaringen te delen. Normaal zouden mensen zich namelijk los afzonderen. Door de spelen met de tool is in contact komen drempel verlichtend.

### Concept 3 – Studentenhotel

Studenten en young professional richten zich steeds meer op kleine baantjes, gerichte modules die vaker voor korte tijd extern zijn. Deze jonge mensen hoppen vaak van college naar college, zullen in de toekomst meer aan uitwisseling doen en minder gebonden zijn aan een vaste lokale studieruimte. Zij zullen vaker een college in Groningen volgen en later weer een project in Berlijn. Studie wordt gericht op de wens van de student. Om hier op in te spelen zie ik ruimte voor open studieruimtes waar kleine prive ruimtes zijn met basisbehoefte in combinatie met veel open ruimte om te werken, ervaringen te delen en de locals te ontmoeten en inspiratie uit elkaar op te doen.

Ondersteunend is een hub die mensen verbind op locatie. Zo dat mensen in aanraking komen met gelijk gestemde op de locatie en zo ervaringen vanuit een andere cultuur kunnen delen betreft hun opleiding of business.

Zeker mijn laatste 2 concepten zijn anders dan een normale hotel experience. Vooral met een flexible ruimte zoals concept 2 zat ik erg met Lindy en haar flexroom concept op 1 lijn. Hierdoor hebben we onze concepten tot 1 concept verwerkt in combinatie met een stukje van de dating app zoals Justin in gedachten had als social connectie, maar dan op een Tripr achtige manier zoals ik beschreven heb in trend en ontwikkeling (teamblog). Dit hebben we gepitcht in review 0. Hierop kregen we terug dat we veel losse interessante losse concepten hebben, maar we ons meer moeten focussen op 1 onderdeel. Ons werd aangeraden ons vooral op het connecten met de local te richten.

Concluderend hier op ben ik mij zelf misschien nu te ver out of the box gaan richten. In onze vervolg brainstorm zijn we het concept ook meer gaan richten als groep. Hier kwam naar voren dat het team zich wou richten op een app. Mijn idee was dan ook er een fysiek platvorm aan te koppelen als ontmoetingsplaats waar mensen informatie en ervaringen te delen. Hierdoor heb ik mijn pinboard idee omgevormd tot een Augmented Reality tafel. Eerst heb ik gekeken naar hologrammen, maar dit is lastig uitvoerbaar en uit ons onderzoek bleek dat we techniek simpel moeten houden, zodat het makkelijk toepasbaar is voor de gebruikers, maar toch nog een unieke experience bied door anders te zijn. Het hologram idee was als AR laag in de app beter toepasbaar en verbind de app en tafel meer. De keuze voor Augmented Reality is vooral, omdat het nog in zijn kinderschoenen staat met glass, Ingress en spoedig Pokémon Go. Mensen zijn er nieuwsgierig naar en daarom zal het mensen lokken.

## #2 Verkregen inzichten vertalen naar relevante ontwerprichtlijnen

### Hoe heb je je verkregen inzichten (onder andere uit het doen van design research) vertaald naar relevante ontwerprichtlijnen?

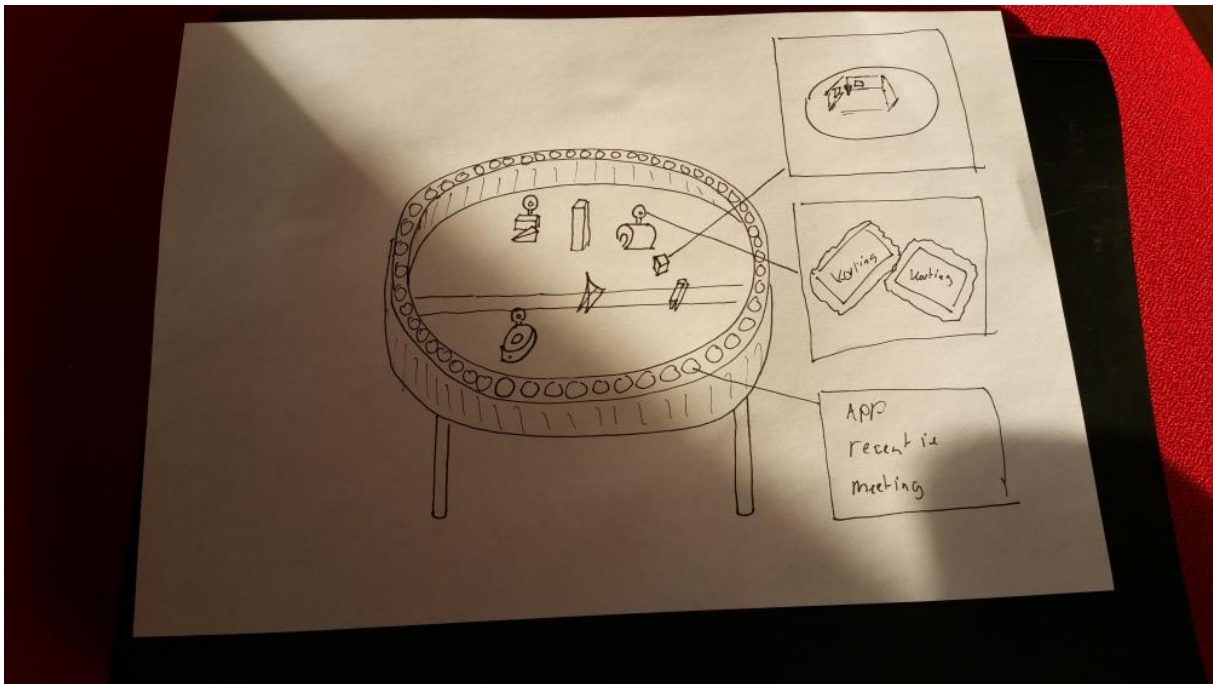
Vooraf het inzicht dat mensen de drempel te hoog vinden om naar mensen toe te stappen zag ik als goede kans. Want op basis van dit inzicht uit de enquête kunnen we een sociale experience ontwerpen. Dit werd ondersteunt door de wens dat men wel graag mensen willen ontmoeten tijdens hun reizen. Ook kwam uit dat enquête naar voren dat mensen de stad graag willen leren kennen zoals deze werkelijk is. Dus in feite zoals de locals de stad beleven. Ze willen zeker wat cultuur op doen betreft hotspots, maar ze willen ook de exclusieve lokale tentjes leren kennen waar de echte Rotterdammer bijvoorbeeld eet en uit gaat. Dit hebben we in ons concept omgebouwd naar het buddy systeem waar we via de app locals aan gasten binden. Dit is onze eigen kijk op het idee van dating apps en Tripr. Waarbij wij privacy erg belangrijk vinden.

De volgende nadruk die ik interessant vond is dat de diversiteit in interesses betreft de stad en mogelijkheden. We hebben diverse concepten besproken en er zijn veel voor de hand liggende opties om mensen tours te bieden zoals met Segways, vossenjachten of tourguides. Ik zie hier kansen dit te koppelen naar een fysiek platform, waar mensen elkaar kunnen stimuleren betreft hun interesses en juist de koppeling naar het exclusieve Rotterdam te maken. Ik zie dit voor mij in een platform in de lobby met nieuwe technologie die bemoedigd te kijken wat voor apparaat het is. Ik heb mij laten inspireren door Pinterest, waar mensen hun interesses pinnen op een bord. Dit bord zie ik als een kaart zoals Google maps waar je ook jou favoriete locaties vast kan pinnen. Op basis van jou interesses zou er een selectie zichtbaar moeten komen van waar jij absoluut heen zou moeten. Met mensen die ook gebruik maken van het platform kun je afspreken samen te gaan en je zou met een local kunnen afspreken met de zelfde interesses. Dit is uiteindelijk omgevormd in de Connectel Table. Het was wel lastig dit door te zetten binnen het team, omdat zij de functie als extra zien. Ik kon met argumenten als een fysiek touchpoint en meeting point ze wel overtuigen dat een apparaat waar mensen hun interesses op kunnen bekijken tot een meerwaarde van de beleving stimuleert. Ik heb ook gekeken naar wanddisplays waar mensen vlogs en reviews naar kunnen uploaden zoals uit mijn 2<sup>e</sup> concept naar voren kwam. Maar dit zou weer te ver los van het platform komen te staan. Ook als er diverse schermen zouden hangen is de vraag nodigt dit genoeg uit jou eigen vlog te uploaden en vinden mensen het wel fijn dit zichtbaar te hebben in een hotel. Hotel gasten waren tenslotte meer privacy gevoelig. Betreft privacy sluit de AR laag van de connectel table dan ook weer goed aan. Want jij kunt alleen jou persoonlijke AR laag betreft interesses bekijken op jou scherm. Mocht jij dus van hele foute clubs houden, valt dat niet op als jij met de tafel bezig bent.

# #3 Verbeelden van de best passende oplossing in een interactief ontwerp

Hoe heb je de relevante ontwerprichtlijnen verbeeld? Geef je ontwerpproces weer (schetsen, proof of concepts, eerste prototypes, eindproducten)

Ik heb diverse taken verbeeld binnen de module. Na review 0 en het dichttimmeren van ons concept. Ben ik mij gaan focussen op de AR tafel. Ik heb dit onderdeel gekozen, omdat dit een product is dat net een andere interactie heeft dan bijvoorbeeld een app. Met de komst van the internet of things en het fenomeen Phygital (Pan, 2014) zie ik kansen voor veel meer producten die buiten de contexten van web en apps liggen en vind ik dit leuk om aan te werken. Ik heb dit opgepakt door een eerste idee betreft de tafel te schetsen en te pitchen aan mijn teamleden.



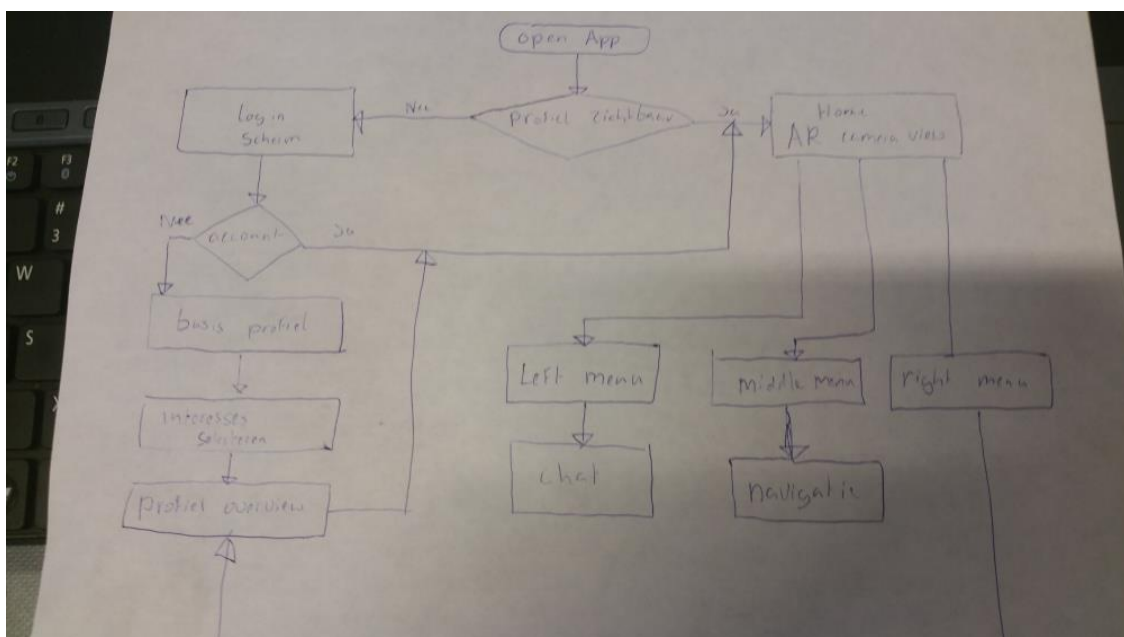
Het idee van de AR schil sprak men erg aan, maar men vond de sideapp overbodig, dit moet de app zelf kunnen vangen kreeg ik als feedback. De tafel moet vooral simpel zijn betreft selecties zoals mensen in hun gedachten hebben betreft google maps. Dit ter aansluiting betreft het onderzoek dat technologie simpel moet zijn. Daarom is mijn focus verschoven naar vooral een interactieve map met reviews en selecties + AR schil op basis van interesses.

Na deze feedback meegenomen te hebben van het team ben ik dit gaat uitwerken een conceptposter zodat we goed voor ogen hebben wat de tafel precies kan. Zo kunnen de app en tafel gericht op elkaar afstemmen in onze uitwerkingen.



<https://medialabgroup3.wordpress.com/2016/03/03/week-3-dag-2-concept-dicht-timmeren/>

Ik ben vervolgens gaan kijken hoe kan ik de AR tafel uitwerken. Ik heb onder andere onderzoek gedaan naar Vuforia. Dit is een tool om op basis van markers 3D objecten als AR laag over een object in de werkelijke wereld te plaatsen. Qua 3D visualisatie zou ik dit kunnen visualiseren, maar het werkend maken van markers in de 3D map zou wel lastig worden. Ik heb getest dit te doen door middel van een eigen map in Illustrator te maken, maar dit zou veelte veel tijd worden. En voor de app willen we al gaan werken met een Google Maps extensie. Ik heb de AR tafel aan zich even in de ijskast gezet en ben bij bezig gaan houden met de communicatie tussen de app en tafel.

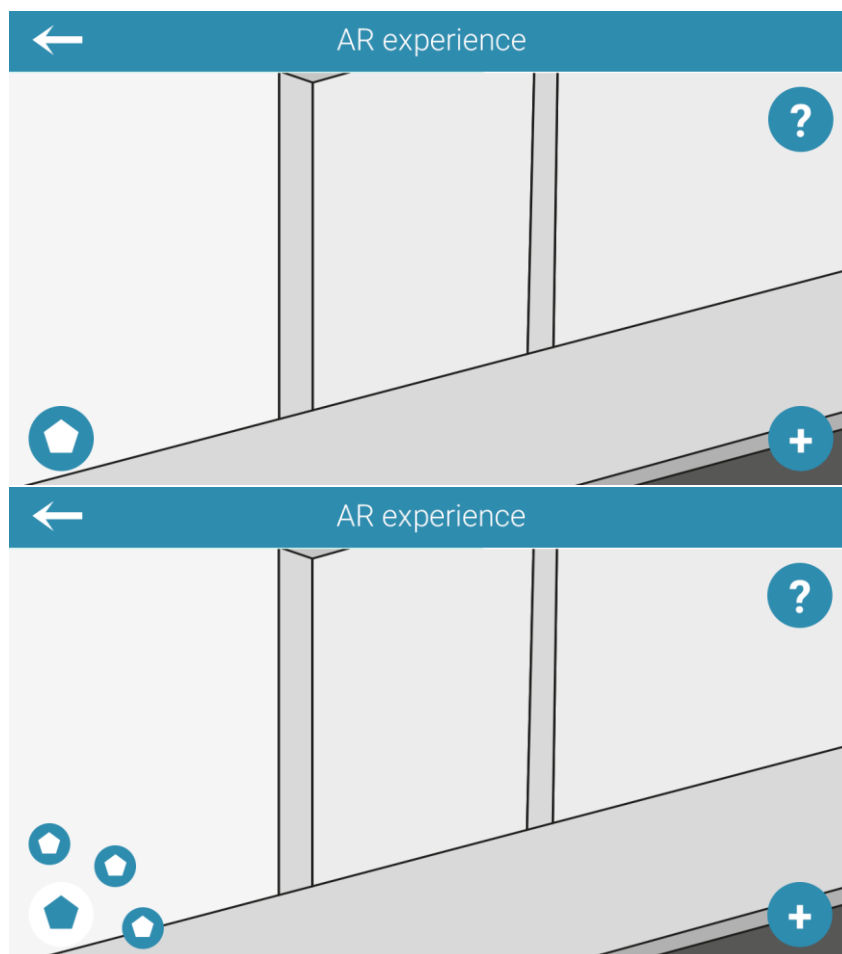


Mijn idee voor de app is om zo snel als jij een account met interesse hebt je naar de camera modus te brengen. Dit moet gasten activeren de laag over de tafel heen te liggen. Uiteindelijk is dit 1 knop geworden in lindy haar interaction design aangezien we meer focus zijn gaan leggen op de het buddy gedeelte van de kamer, omdat we de feedback van Ibis tijdens review 1 kregen dat dit platform goed helps om naar buiten te treden in de stad en de connectie tussen gasten en locals te leggen.

Vervolgens na oplevering van de wireframes van Lindy ben ik deze tot snelle lo-fi schermen gaan maken waar de MTers mee aan de slag konden voor het uitwerken in bootstrap. Ik heb hier kleine iteraties gemaakt op hoe de visuals animeren om de suggestie te bieden waar iemand zich bevindt.

Visuals: <https://medialabgroup3.wordpress.com/2016/03/17/week-5-dag-2-productie/>

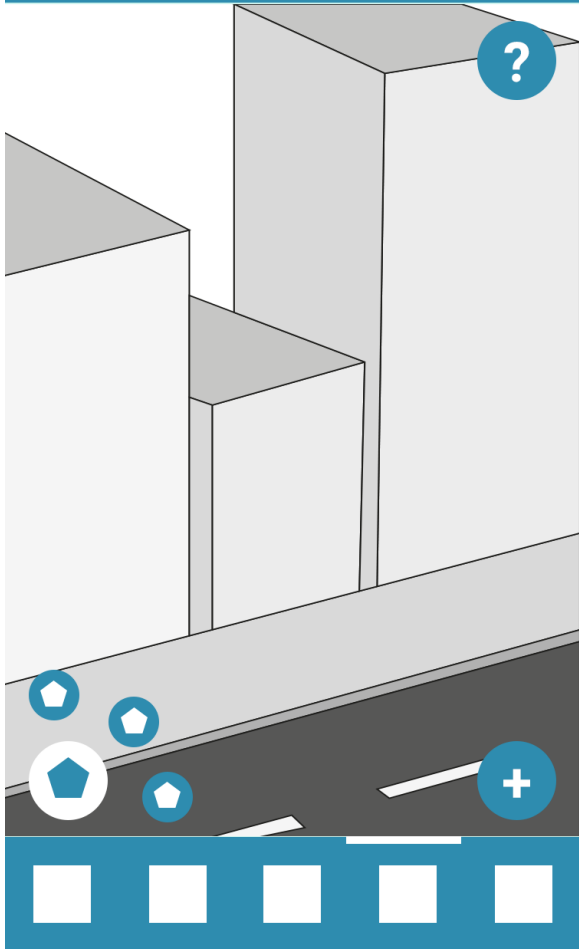
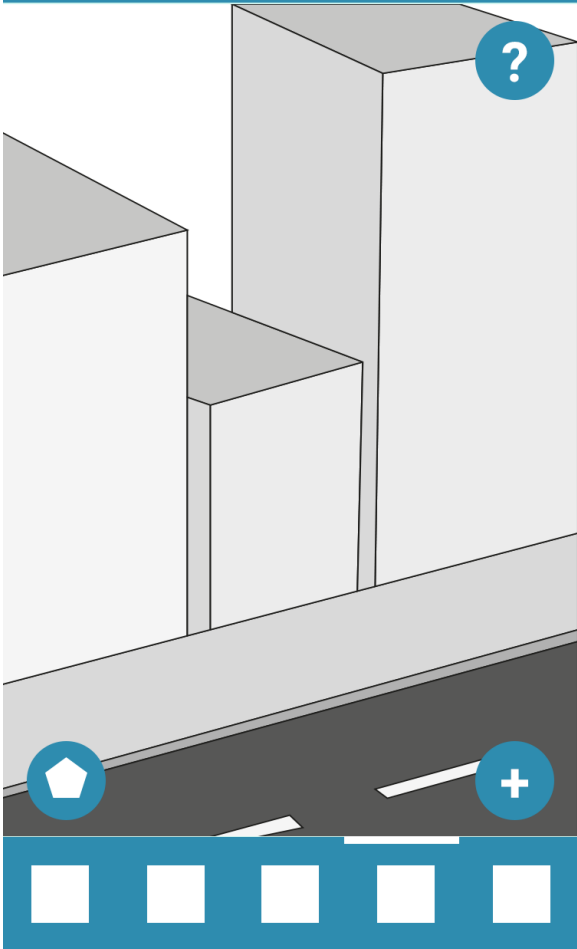
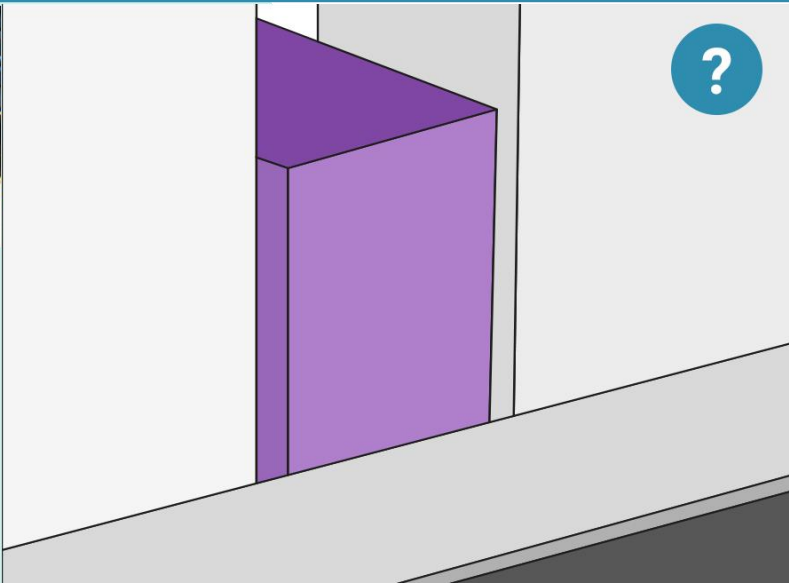
Schermen die ik wel helemaal uitgedacht hebben zijn de schermen voor de AR experience. Ik heb hier de keuze gemaakt om het vooral als een lege ruimte aan te kleden, zodat er voldoende ruimte is de AR visuals te projecteren en te interacteren met deze visuals. Mijn idee is dat er alleen 3D visuals opduiken betreft jou interesses. Omdat mensen behoefte hebben aan diverse keuzes per dagdeel heb ik een keuze knop gemaakt om te kunnen wisselen tussen benadrukte interesses. Zo kan iemand over dag attracties willen zoeken maar in de avond juist een restaurant of bar willen vinden. Zo kunnen ze tussen interesse all-round modus switchen naar restaurant, bar en attracties op hun keuzes te filteren. Daarnaast moet een selectie snel zoekbaar zijn via de navigatie app. Dus met het plusje is er de optie om een locatie snel op te slaan of een opgeslagen locatie snel op te zoeken als er niks geselecteerd is. Voor hulp is er een vraagteken onder het motto dat techniek simpel moet zijn. Deze tovert dan een onboarding animatie die het platform uitlegt.



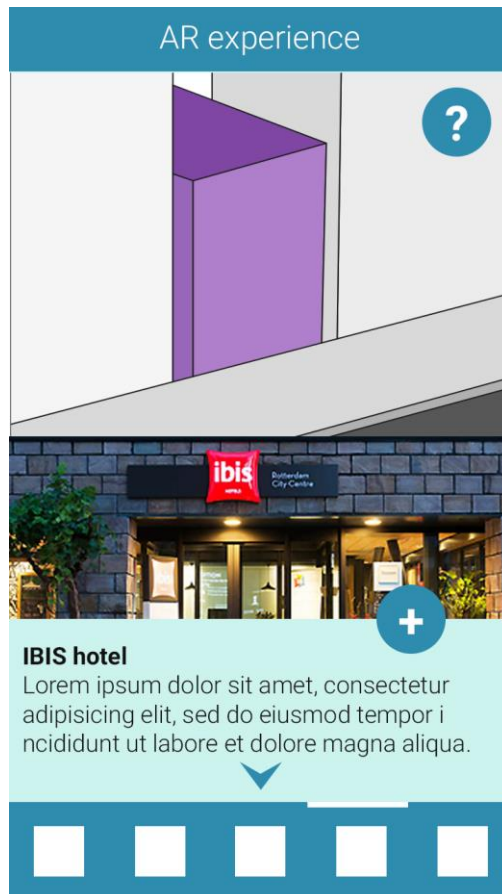


**IBIS hotel**

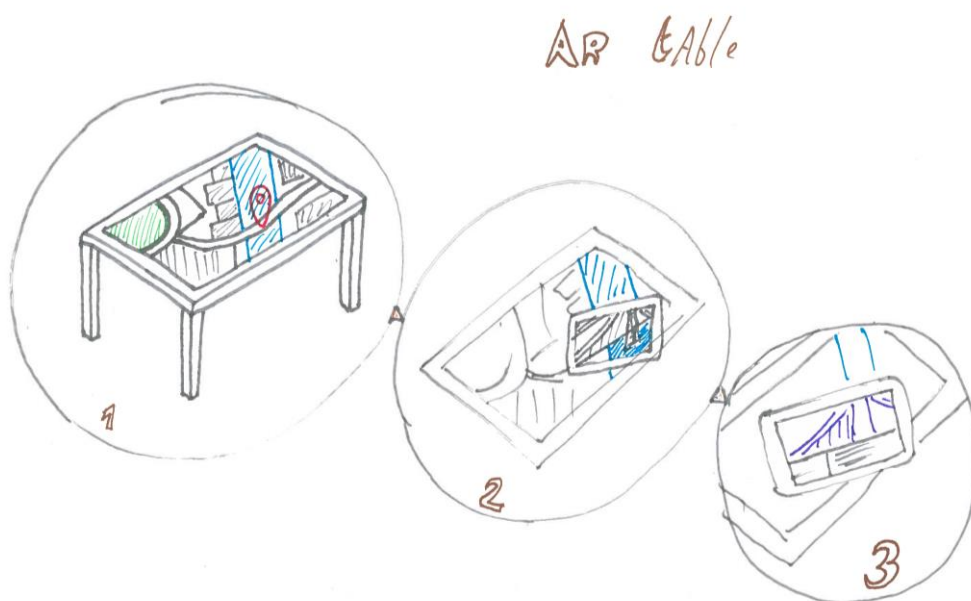
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna



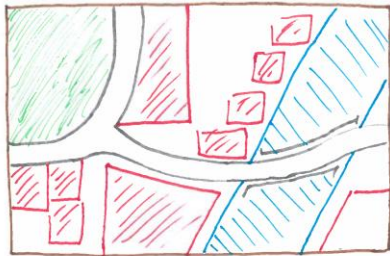




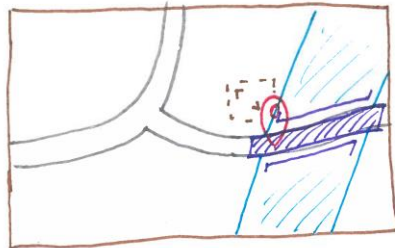
De volgende stap was voor mij weer terug naar de tafel. De app werd nu door de MTers uitgewerkt in samenwerking met Lindy die de visuele schil coördineert over de uitwerking. Omdat dit nog best wat tijd kost is alle tijd van de MTers nodig voor de app. Zo hebben we de keuze gemaakt niet langer een AR prototype te maken. Hierdoor heb ik de keuze gemaakt deze als animatie te bouwen en de interactie te laten zien. Aangezien dit visueel uitbeelden een stuk makkelijker is voor de pitch om over te dragen wat wij gaan neerzetten betreft de AR tafel. Ik ben begonnen met schetsen hoe ik de uitwerking ga uitwerken.



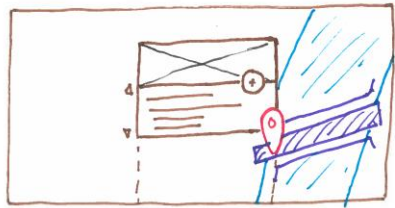
Dit is mijn schets betreft wat de interactie is als men gebruik maakt van de app. Zij zullen de tafel zien staan en kunnen in camera modus hun smartphone voor de tafel houden, waardoor er op het scherm een 3D weergave ontstaat. Door een gebouw te selecteren krijgt deze kleur en verschijnt er een informatie scherm zoals deze ook in de navigatie werkt.



AR table map

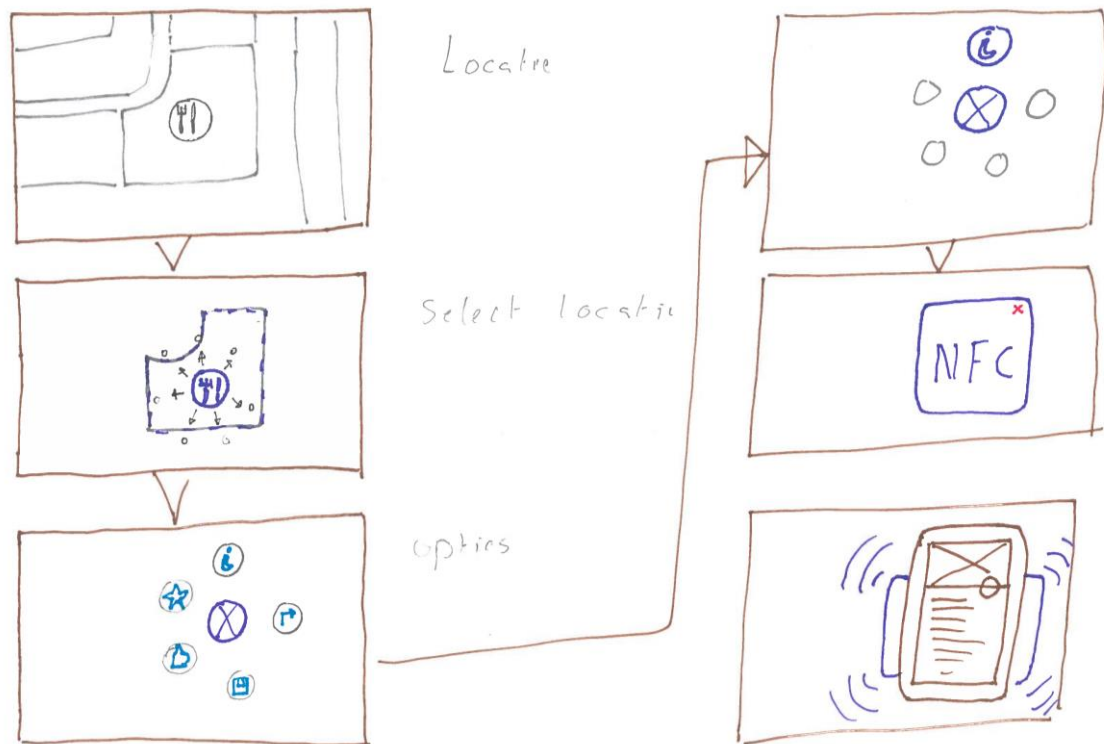


Select locatie  
• open into  
Window



Show window

Deze weergave is zoals het selecteren van een hotspot werkt zonder AR functionaliteiten direct op de tafel. Ook dan kleur het gebouw, maar dan dus de kader selectie op de map. Vervolgens was mijn eerste iteratie dit net als in de AR uitwerking een pop-up zoals deze in de navigatie werkt, maar door het grote oppervlak nu als layer die boven op de selectie ligt.



Mijn 2<sup>e</sup> iteratie is meer werken vanuit het selectie icoon. Deze werkt net als de interest selectie als in mijn lo-fi app scherm. Door het icoon in te drukken krijg je diverse opties, waaronder het info scherm laten zien, reviews schrijven en de route laten zien vanuit de locatie van de tafel. Mensen kunnen vervolgens de navigatie op halen door via NFC deze naar de telefoon te laten. Vervolgens kom je op een web portaal die de route en informatie laat zien voor mensen die de app echt niet willen. Wel krijgen zijn nadrukkelijk een uitnodig deze app wel te installeren voor meer functionaliteiten.

Nu mijn idee rond de tafel uitwerking helemaal rond is ben ik de eerste schets gaan uitwerken, omdat deze in verhouding tot de app belangrijk is om te laten zien. Ik ben de keuzen gemaakt om deze in 3Ds Max te visualiseren en renderen. Vervolgens heb ik met After effects de interactie op het scherm weergeven. De uitwerking is als volgt:

<https://www.youtube.com/watch?v=zJW0kalorx0>

## Wat zijn de resultaten van je gebruikerstesten? Welke aanpassingen heb je naar aanleiding van de testen doorgevoerd in je ontwerpen?

De gebruikers testen zijn tijdens dit project klein geweest. Mijn eerste test was het pitchen aan het team betreft mijn visie van de AR tafel. Zo kreeg ik de feedback dit simpeler te houden en de functionaliteiten meer op de locatie en de app te richten in plaats van tools er om heen. Dit heeft namelijk het risico mensen af te schikken.

Ik had op het moment nadat ik de wireframes had uitgewerkt in lo-fi schermen dit moment moeten aangrijpen om er een klein lo-fi prototype van te maken. Ik heb dit eigenlijk te snel weer terug overgedragen aan het team voor uitwerking, zodat ik weer terug kon naar de AR tafel uitwerking. Maar dit was een goed moment om mijn eigen inzichten van de app te testen en zo te onderbouwen naar Lindy om de app naar een hoger niveau te tillen. Ik heb best wel het idee dat de MTERS duidelijk hadden wat er in moest, maar dat Lindy mijn iteraties op de schermen niet helemaal begreep en vervolgens haar eigen wireframes aan gehouden heeft. Ik denk als we meer de samenwerking

aangegaan waren en de wireframes getest hadden aan mensen en vervolgens mijn uitwerking aan andere mensen en die feedback verwerkt hadden we een nog prettigere gebruikers ervaring hadden kunnen ontwikkelen. Punt is wel dat we allemaal best wel in tijdsnoot zaten en er weinig extra tijd in dit kwartaal was om naast de geroosterde uren te werken aan tests. En zodoende vooral de focus op productie gericht hebben en de test momenten vooral intern als team waren en bij reviews naar Ibis.

Jammer punt was ook dat wij nadat ons Hi-Fi prototype af was Medialab 2 niet verder gaat met dit project. Dan hadden wij een mooi moment gehad ons concept te testen bij mensen in het hotel, waardoor we de vragen van review 2 (blog, week 9) zouden kunnen beantwoorden. Deze vragen waren vooral gericht op gebruikers testen en dat is eigenlijk de iteratie die ik graag nog zou maken op dit project. Want we hebben net binnen de tijd een erg leuk concept op kunnen zetten en prototypen. Maar het testen en omvormen naar een business platvorm en product zou de module naar een hoger niveau tillen. Ik ga er wel naar streven in Medialab 2 ons lo-fi prototype als hi-fi te testen, zodat we deze resultaten eerder hebben. Misschien dan wel in een andere kwaliteit dan als we de hi-fi zouden testen, maar we zouden wel beter de vragen van de klant kunnen beantwoorden.

# Belangen afwegen van verschillende stakeholders. Samenwerken en aansluiting vinden met andere rollen en betrokkenen.

Heb je jouw rol optimaal kunnen inzetten in het team? Licht toe met specifieke voorbeelden. Wat ging goed? Wat had beter gekund? Verwijs hiervoor ook naar de peerassessments. Wees kritisch op jezelf.

Ik heb zeker een nuttige rol gehad in het team. Ik ben minder sterk in sterk in out of the box concepten dus ik heb mij tijdens het project gericht op concepting en dit onderbouwen aan hand van onderzoek. Ik heb hier zeker stappen op gezet, want door het pushen van mijn fysieke experience hebben we daadwerkelijk een connectivity hub voor in de lobby. Had ik dit niet gedaan hadden we eigenlijk een Tripr concurrent gemaakt en dit zou wel weer heel erg standaard zijn.

Ik denk zeker door het onderzoeken en het pushen van mijn ideeën ik sterker ben geworden in het idee ontwikkelen en het verdedigen van mijn ideeën. Daarnaast heb ik mij ook wat meer gericht op de interactie van de AR tafel. In plaats van dat ik visual design op me neem zoals ik normaal altijd op me pak. Ik ben daardoor meer gaan schetsen en aan hand van mijn schetsen proberen te communiceren of iets duidelijk was. Dit lukte mij, want bij de schets voor de concept poster kreeg ik heldere feedback terug voor ik het eind design kon gaan maken.

Wel moet ik Visual Design niet volledig in handen van een ander over laten en meer pushen mij inzichten te delen. Bij mijn lo-fi schermen had ik meer met Lindy moeten overleggen hoe zij de schermen voor zich zag. Ik heb deze zelf opgepakt in een eigen stijl en heel erg vanuit google. De stijl stond nog niet op papier, maar op basis van de feedback van Lindy had zij hier al wel een idee over. Ook dacht zij meer vanuit de stijl van apple, hierdoor zaten wij niet op 1 lijn te denken. Hier moet ik in het vervolg beter over communiceren, want dan hadden we meer van elkaar kunnen leren betreft onze expertise. Zij had daardoor het gevoel dat ik mij niet echt een CMD rol op me nam betreft de uitwerking. Dit komt misschien ook, omdat ik niet zoals de meeste CMDers een app of webdesigner wil worden, maar mij meer op interactieve gadgets als VR, AR, gamification en zulkte types aan UX en interface wil richten en daarnaast ik ook andere manier van Visual Design op pak betreft animatie etc. Wel moet ik in het vervolg meer communiceren wat mij visie qua design is. Omdat mijn design expertise anders is dan de gemiddelde designer en vaak met klasgenoten werk die dit weten maak ik snel de aannamen dat mensen bekend zijn met mijn manier van werken. Ook zal ik meer vragen moeten stellen hoe andere dingen oppakken, zodat ik daar beter op in kan spelen hoe zij iets zien en hun ook vooruit kan helpen. Ik heb dingen als de AR tafel te zelfstandig opgepakt, omdat ik dit graag wilde doen en zou meer moeten communiceren om dit gelijk te stemmen met bijvoorbeeld de app. Dit kreeg ik ook als feedback van Justin en Caine. In Medialab 2 zal ik dus meer focus op communicatie en verantwoording leggen. Want ondanks dat het niet altijd duidelijk was wat ik aan het doen was, was men wel erg te spreken over mijn ideeën en opleveringen.

Voor mij was de module een positieve ervaring. De samenwerking naar de MTers ging soepel, hoewel ik soms wel de aannamen maakte dat zij dingen direct snapte zoals ik ze voor me zag. Ik denk dat er een kans voor mij is door mijn ideeën nog meer te schetsen en ze iteraties laat zien zodat ik actiever laat zien waar ik mee bezig ben. Ik trekte heel erg een eigen plan binnen het project, om mij zelf actiever op concepting te ontwikkelen en te spelen met nieuwe media in fysieke vorm. Ik moet mij zelf meer ontwikkelen in communicatie en meer controle uitvoeren waar andere mee bezig zijn en er mee bemoeien om mensen aan het denken te krijgen en het algehele product naar een hoger niveau te trekken. Zo had ik meer controle uit mogen oefen op de uiteindelijke stijl van de app en de interactie. Daarnaast wil ik mij meer gaan richten op testen, om zo meer inzichten op te doen hoe dit product zich verhoudt tegenover de gebruiker. Nu ik gegroeid ben ik concepting zou ik mijn komend kwartaal dus willen focussen op UX en communicatie.

Hoe verliep jouw contact met de opdrachtgever/partner? Hoe heb je alle belanghebbenden betrokken bij je ontwerpproces? Wat heb je daar voor gedaan/gemaakt? Beschrijf specifieke situaties en licht toe met voorbeelden. Wat ging goed? Wat had beter gekund?

De communicatie naar de klant was matig. Dit vooral door de tijdsdruk van het kwartaal. Wij waren dit kwartaal als CMDers meerdere dagen op een externe locatie (RDM) waar we veel extra reistijd door hadden en weinig vrije momenten om zelfstandig verder te werken.

Na de eerste inzichten en het concept gevormd te hebben keken wij uit naar het eerste contact moment met de klant. Helaas ging dit niet door. Dit kwam niet professioneel over op ons en demotiveerde ons ook om actief contact op te nemen. Hierdoor zijn we dit project zelfstandig op gaan pakken. Ondanks dit hebben wij een tof concept opgeleverd dat zeker werd gewaardeerd in de laatste review. Maar het voelde nog niet aan als product dat men kon gaan installeren in Ibis. Dit kwam vooral door vragen naar de doelgroep.

In het vervolg moeten we dit contact toch meer moeten leggen, zodat we nieuwe inzichten krijgen in wat Ibis zelf als product wil hebben. Wij hebben het nog weinig op marketing gericht, waar men wel van uitging. Door meer tussen iteraties op bijvoorbeeld de mail te zetten zouden wij deze inzichten eerder op doen en afspraken gemaakt kunnen hebben om een lo-fi prototype te testen op klanten en hun inzichten daarop in te winnen. Op testen hebben wij nu wel tekort geschoten en ga ik mij ook hard voor maken dit volgend kwartaal beter op te pakken. Gelukkig zitten wij van CMD volgend kwartaal gewoon de hele week op de wijnhaven in plaats van het RDM en moet zo een middagje testen op klanten makkelijker te plannen zijn.

Wat wel goed ging is dat wij onze inzichten geregeld aan Sandra pitchten en evalueerde hoe wij er voor stonden. Zo kregen we na review 2 ook terug dat Sandra het idee had dat onze samenwerking soepel verliep. Wij kregen vaak als wij vast zaten, zoals we in het begin betreft het koppelen van onze ideeën vaak scherpe vragen terug. Waardoor wij vaak in zagen dat we dingen gewoon naar eigen visie moeten toepassen. Risico is wel dat we dit wel terug moeten koppelen naar Ibis. Want hier zijn we misschien wel te zelfstandig door gaan handelen en zagen wij Sandra's feedback soms te veel als antwoord van Ibis en zijn wij iets te veel vanuit school en ons zelf gaan werken in plaats voor Ibis.

# Bronnen

McIver, J. (2013, 18 november) How to attract the Gen Y hotel guest. Geraadpleegd van <https://www.tripadvisor.com/TripAdvisorInsights/n2038/how-attract-gen-y-hotel-guest>

Pan, J. (2014, 23 oktober). Phygital: Bridging Digital and Physical Spaces. Geraadpleegd van <http://www.logicsolutions.com/what-is-phygital-technology/>