

# Functionele beschrijving huidige website

**& aanbevelingen voor de  
toekomstige website**

Tamara Tchkeidze & Maxime Kramer  
17-06-22

## Inhoudsopgave

**Inhoudsopgave 1**

**Inleiding 2**

**Algemene beschrijving 3**

**Datastromen van en naar de website 3**

**GVB website - Functionaliteiten uitwerking 4**

*Home – [gvb.nl](https://gvb.nl) 4*

*Routes en tijden – [reisinfo.gvb.nl](https://reisinfo.gvb.nl) 6*

*Reisproducten – [reisproducten.gvb.nl](https://reisproducten.gvb.nl) & [webshop.gvb.nl](https://webshop.gvb.nl) 7*

*Klantenservice - [gvb.nl/klantenservice](https://gvb.nl/klantenservice) 8*

*Bezoek Amsterdam - [gvb.nl/bezoek-amsterdam](https://gvb.nl/bezoek-amsterdam) 8*

*Over GVB – [over.gvb.nl](https://over.gvb.nl) 9*

*Werken bij GVB - [werkenbijgvb.nl](https://werkenbijgvb.nl) 9*

*GVB Zakelijk - [gvb.nl/zakelijk](https://gvb.nl/zakelijk) & [zakelijk.gvb.nl](https://zakelijk.gvb.nl) & [wederverkoop.gvb.nl](https://wederverkoop.gvb.nl) 9*

**Design Guidelines 11**

*Fonts 11*

*Knoppen 11*

*Logogebruik 11*

**Concurrenten en mogelijke oplossingen 12**

*Reisplanner 12*

*Klantenservice 13*

*Bezoek Amsterdam 13*

*Nieuws & uitgelicht 14*

*Producten bestellen 14*

*Nice to haves 14*

## Inleiding

Dit document beschrijft de huidige GVB website op functioneel niveau en is onderdeel van de aanbesteding voor de nieuwe website. De huidige website van GVB bestaat uit 5 losse, bij andere leveranciers gecreëerde, onderdelen. Hieronder te zien in een globale sitemap waarbij de hoofddomeinen en leveranciers weergegeven zijn.



In dit document staat de volgende vraag centraal:

**"Welke functionele elementen van de huidige website moeten in de toekomstige website meegenomen worden & welke elementen missen er?"**

In het laatste hoofdstuk van dit document wordt stilgestaan bij de gewenste functionaliteiten van nieuwe website, onder andere gebaseerd op een concurrentieonderzoek.

Met opmerkingen [HN1]: Gewoon alleen 'GVB', nooit 'de GVB' of 'het GVB'

Met opmerkingen [HN2]: Over.gvb.nl en werkenbijgvb.nl zitten bij Superinteractive

miro

## Algemene beschrijving

De huidige website is gereleased in 2013, in de jaren hierna zijn er functionaliteiten omheen gebouwd. De website van GVB is daarom zeer gefragmenteerd. De website heeft verschillende leveranciers en dit is helaas niet onzichtbaar voor gebruikers.

Met de GVB-website kunnen reizigers onder andere:

- **Reis plannen** Een reis plannen is mogelijk van en naar elk adres in Amsterdam en de rest van Nederland. Extra opties om je reis specifiek te plannen zijn datum, tijd, extra overstaptijd en toegankelijkheid.
- **Omleidingen en verstoringen** Op de homepagina van de website worden actuele verstoringen/omleidingen en vertragingen weergegeven.
- **Actuele vertrektijden** kunnen bekeken en gedownload worden per lijn, stations en haltes.
- **Ticket-en abonnement verkoop** Een webshop waarop reizigers producten kunnen wijzigen en aanschaffen.
- **Een abonnement advies** ontvangen op basis van hun reisgedrag.
- **GVB account (onderdeel van webshop)** In een persoonlijk account beheert de reiziger zelf zijn/haar reisproducten en is het mogelijk om reisgeschiedenis in te zien. Daarnaast is het mogelijk om een notificatie bij verstoringen op bepaalde lijnen in te stellen.
- **Informatie over GVB en meer** Een groot onderdeel van klantenservice is reizigers voorzien van informatie. Over bijvoorbeeld campagnes, voertuigen, acties en andere zaken.

## Datastromen van en naar de website

Hoewel dit document functionele elementen van de website beschrijft is er in onderstaand overzicht goed te zien hoe gefragmenteerd de website is. In het schema zijn alle datastromen van en naar de website weergegeven. De blokken presenteren de verschillende urls.

Met opmerkingen [HN3]: gereleased

Met opmerkingen [HN4]: Ik mis het punt 'informatie'. Dus denk aan klantenservice informatie, informatie rondom campagnes of andere zaken (dus informatie die gewoon in het Drupal CMS wordt opgevoerd).

Apart puntje zou over.gvb.nl kunnen zijn met corporate info (jaarverslagen e.d.).

Met opmerkingen [HN5]: Is een onderdeel van de webshop

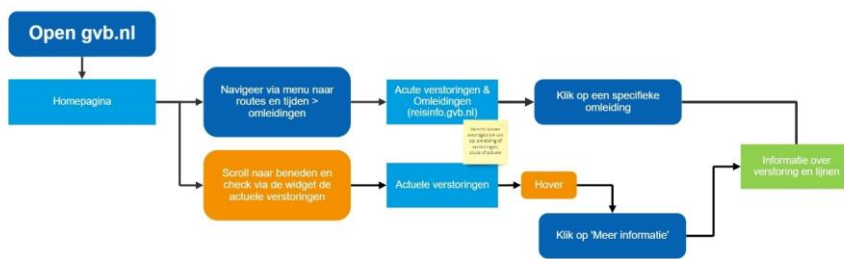
Met opmerkingen [HN6]: Je bedoelt gefragmenteerd, denk ik?



## 2. Flex-variant berekenen



## 3. Actuele verstoringen tool



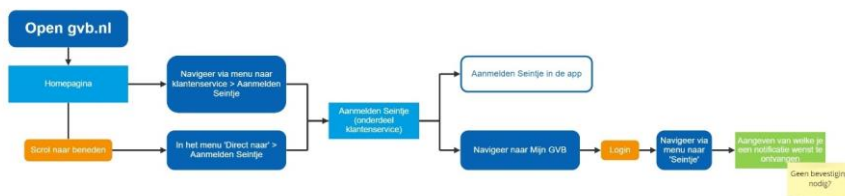
miro

## 4. Toekomstige omleidingen tool



miro

## 5. Seintje aanmelden



miro





## Webshop.GVB.nl

1. Saldo opwaarderen



2. Vergoedingsformulier

3. Nachtbus saldo opwaarderen

## Klantenservice - [gvb.nl/klantenservice](https://gvb.nl/klantenservice)

Een belangrijk onderdeel van het hoofddomein [gvb.nl](https://gvb.nl) is de klantenservice.

### Functionaliteiten

1. Contact opnemen met GVB



miro

2. Klachtafhandeling

3. Nieuws

4. Veelgestelde vragen

5. GVB nieuwsbrief

6. GVB servicepunt tool

7. GVB service & tickets balie tool

8. OVpay verwijzing naar site

9. GVB reisapp downloaden

10. GVB panel aanmelden

11. Uitcheck gemist alert instellen

12. Declaratie verwijst naar [OV-chipkaart.nl](https://ov-chipkaart.nl)

13. Reisregels info

14. Veiligheid info

15. Baby on board button aanvraag

## Bezoek Amsterdam - [gvb.nl/bezoek-amsterdam](https://gvb.nl/bezoek-amsterdam)

Speciaal voor toeristen zijn er meerdere pagina's opgesteld om Amsterdam uit te lichten.

### Functionaliteiten

- Telefoonnummer | Twitter | Whatsapp
- Suggestieslijst met eventuele vragen van gebruiker
- Behandeltermijnen informatie
- Ontevreden klachtafhandeling > meer informatie knop

Met opmerkingen [HN7]: met dubbel g

- Plan je reis knop
- Alle GVB-servicepunten knop

### Over GVB – [over.gvb.nl](https://over.gvb.nl)

Deze website blijft bestaan en wordt in eerste instantie geen onderdeel van de nieuwe website.

#### Functionaliteiten

1. Werk aan de rails info
2. Nieuwsberichten
3. Filmen en fotograferen info
4. Pers en nieuwsvragen contact + info
5. Onze voer- en vaartuigen info
6. Wie zijn wij info
7. at doen we info
8. Duurzaamheid en MVO info
9. Directieteam info
10. Raad en commissarissen info
11. OV-domein en taken info
12. Corporate governance info
13. Jaarverslagen verwijzing > [jaarverslag.gvb.nl](https://jaarverslag.gvb.nl)
14. Nieuwe trams 15G info
15. Vloerplannen PDF's

### Werken bij GVB - [werkenbijgvb.nl](https://werkenbijgvb.nl)

Omdat deze subwebsite voorlopig blijft bestaan zijn hier geen functionaliteiten en flows voor uitgewerkt.

### GVB Zakelijk - [gvb.nl/zakelijk](https://gvb.nl/zakelijk) & [zakelijk.gvb.nl](https://zakelijk.gvb.nl) & [wederverkoop.gvb.nl](https://wederverkoop.gvb.nl)

[gvb.nl/zakelijk](https://gvb.nl/zakelijk)

Ook dit een onder andere een subdomein van [gvb.nl](https://gvb.nl), ook is er een gescheiden portal voor zakelijke reizigers.

#### Functionaliteiten

1. Vergunning aanvraag info



2. Inloggen portaal
3. Zakelijke abonnementen info



## Design Guidelines

Op de website [over.gvb.nl/huisstijl](https://over.gvb.nl/huisstijl) zijn verschillende design guidelines te vinden die van toepassing zijn uitingen van de gvb huisstijl. Hoewel de guidelines grotendeels van toepassing zijn op drukwerk uitingen zijn ze van toepassing op de website.

Elementen die in de guidelines ontbreken zijn:

- Grid & spacing (met name rondom het logo)
- Marges & witruimten

Op bepaalde delen van de website worden de guidelines niet goed opgevolgd:

### Fonts

Op de hoofdwedstte (gvb.nl) worden de fonts uit de web guideline correct gebruikt. Echter op de webshop en zakelijk.gvb.nl worden meerdere andere fonts gebruikt.



Met opmerkingen [HN8]: .....?

### Knoppen

In de guidelines wordt benoemd dat knoppen er als volgt uit zien:



Opvallende is dat bovenstaande knoppen juist wel op de webshop gebruikt worden en niet op het hoofddomein van de website. Daar worden de volgende stijlen gebruikt:



Voor al deze knoppen moet een eenzijdig besluit worden gemaakt.

### Logogebruik

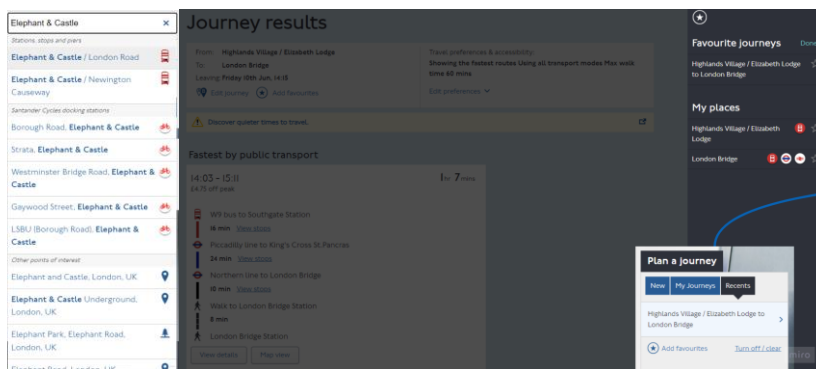
Naast het feit dat niet elke url hetzelfde gvb logo weergeeft, worden logo's niet volgende de guideline gebruikt. Zo heeft de webshop en het wederverkoopportal het logo met blauwe achtergrond, dit wordt alleen geadviseerd te gebruiken bij een drukke achtergrond.



## Concurrenten en mogelijke oplossingen

Waarnemingen die benoemd zijn in vorige hoofdstukken zijn niet gewenst voor de nieuwe website, in onderstaande voorbeelden is te zien hoe andere vervoerder/steden het op een andere manier aanpakken:

### Reisplanner

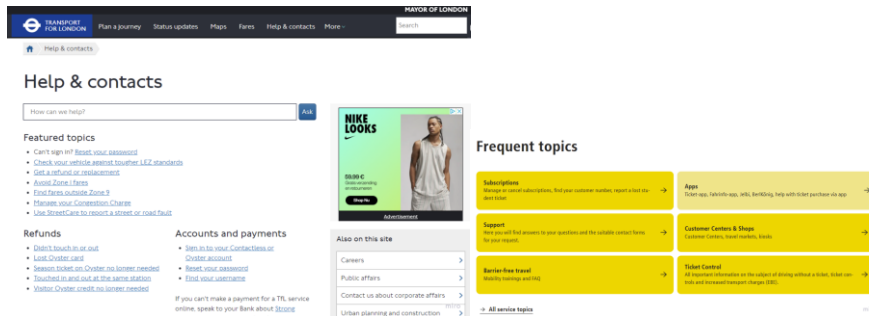


- **Afbeelding 1** - Het categoriseren van bestemmingen, haltes en bezienswaardigheden.
- **Afbeelding 2** - Het opslaan, of aan favorieten toevoegen van een reis. De reis verdwijnt pas wanneer de cache van de pagina verwijderd wordt. Een account aanmaken is hiervoor niet nodig. ([Transport for London \(tfl.gov.uk\)](https://tfl.gov.uk))



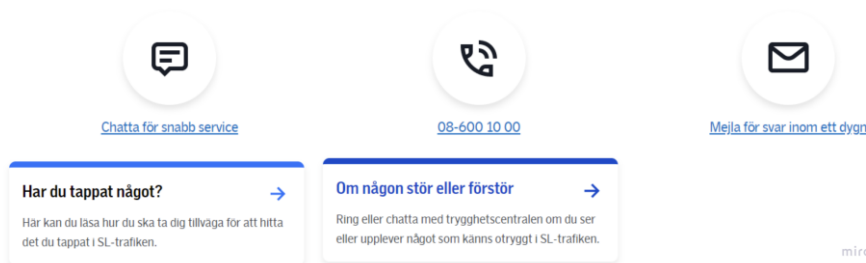
- **Afbeelding 3** - De reisplanner & vertrektijden gecombineerd. ([Start | SL](#))

## Klantservice



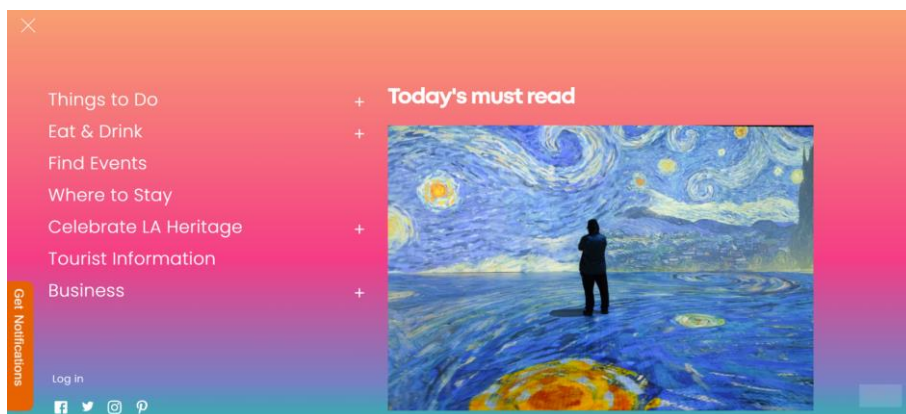
- **Afbeelding 1 & 2** - Veelgestelde vragen en hulp ingedeeld in categorieën. ([Transport for London \(tfl.gov.uk\)](https://tfl.gov.uk))

## Kontakta kundtjänst



- **Afbeelding 3** - Contact met klantservice opties duidelijk met iconen weergegeven. ([Start | SL](#))

## Bezoek Amsterdam



- **Afbeelding 1** - Attracties en bezienswaardigheden opgedeeld in categorieën

## Nieuws & uitgelicht



- Banner waarmee de app wordt uitgelicht

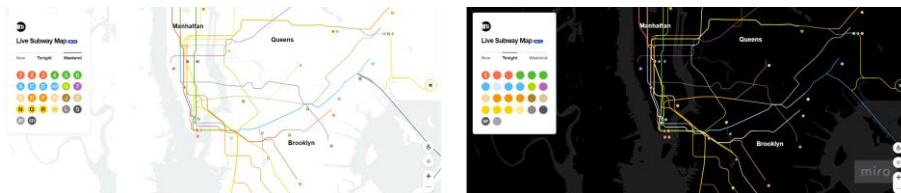
## Producten bestellen



- **Afbeelding 1** - Detailpagina van een reisproduct met een duidelijke bestel knop

## Nice to haves

Als we voorop willen lopen in de Nederlandse openbaar vervoer wereld zullen we moeten moderniseren. Hieronder voorbeelden van moderniseren gerelateerd aan reizen en openbaar vervoer.



- **Afbeelding 1 en 2** - Gebruikers in controle laten zijn door hen te laten kiezen tussen een dark en white map.

## Bijlage

De flows en andere visuals zijn te bekijken via de volgende [link](#)

De design guidelines zijn te bekijken op [over.gvb.nl/huisstijl](https://over.gvb.nl/huisstijl)